

Analýza činností asistentek v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi

Šárka Bartošíková

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Šárka BARTOŠÍKOVÁ**
Osobní číslo: **H10138**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Analýza činností asistentek v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi**

Zásady pro vypracování:

Studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce s dysfunkčními rodinami.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu mezi pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi pomocí rozhovoru.

Zpracování, vyhodnocení a interpretace získaných dat.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BECHYŇOVÁ, Věra a Marla KONVIČKOVÁ, 2008. Sanace rodiny. Praha: Portál. ISBN 978-7367-392-5.

MATOUŠEK O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ, 2005. Sociální práce v praxi. Praha: Portál s.r.o. ISBN 80-7367-002-X.

NAVRÁTIL, Pavel, 2000. Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

ŘEZNÍČEK, Ivo, 1994. Metody sociální práce (Studijní texty). Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-00-1.

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

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Vaško

Ústav aplikovaných společenských věd

Datum zadání bakalářské práce:

30. listopadu 2012

Termín odevzdání bakalářské práce:

3. května 2013

Ve Zlíně dne 19. února 2013


doc. Ing. Anička Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 20.4.2013

.....

¹⁾ Zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejněním bakalářské práce.

²⁾ Vysoká škola nejvýše středního vzdělání čtyřletého typu, bakalářská a magisterská práva, a jejich obhajoba včetně posouzení opravování a výsledků obhajoby proměnováním disertačních a habilitačních prací, bezruční správa. Způsob zveřejnění stanoví místní předpis vysoké školy.

(2) Dizertační, diplomové, bakalářské a výzkumné práce odváděné soukromě k obhajobě musí být iž nejméně půl pracovního dne před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě výkonem tiskového předsídem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracovního ústředí školy, kde se má konat obhajoba práce. Kladí-li si místo ze zveřejnění práce požadovat na své náklady tiskový, grafický nebo rozmnožovací.

(3) Míst, ze kterých bude autor souhlasit se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

7) Zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 32 odst. 3.

(3) Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školství či vzdělávací zařízení, ať je-li škola ve výkonu přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního provozu, a práce nebo k výskumní práci dle ustanovení zákona nebo smlouvou ke splnění školních nebo studijních povinností vypracované jako pracovní materiál ze školy nebo školství či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

8) Zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 50 Školní dílo:

(1) Škola nebo školství či vzdělávací zařízení mají na obvyklých produktech právo na uzavření licenční smlouvy a užít školního díla (§ 43 odst.

3). Odebrá-li autor takového díla udělit svolení bez výhradu dle svého volení ve svých ústředních úřadech, chybějícího projevu jako věde v umění. Ustanovení § 43 odst. 3 nevztahuje na školní dílo.

(2) Nemá-li školní dílo, může autor školního díla své dílo užít i v rozsahu, jaký je určen zákonem, není-li to v rozporu s oprávněným zájmem školy nebo školství či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školství či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výsledků jiné dosaženého v souvislosti s výkonem díla za poskytnutím licence v podobě odměny 2 procentové přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle obhajoby až do jejího skončení výše: přitom se přihlíží k její výše dosaženého školní nebo školství či vzdělávacího zařízení a není školní dílo podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku sociální práce s rodinou z pohledu sociálních asistentek sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Hlavním cílem je zjistit, co si asistentky o práci v sociálně aktivizační službě myslí, jak ji vnímají a jak je přínosná pro klienty. Teoretická část práce definuje rodinu, její funkce a poruchy jejích funkcí. Dále také sociální práci s rodinou z hlediska praktického i legislativního. Seznamuje s Centrem sv. Sára, které se sociální prací s rodinou zabývá. V praktické části práce vymezuje výzkumný problém, na který se snaží najít odpovědi prostřednictvím rozhovorů, realizovanými se sociálními asistentkami uvedeného Centra. V závěru předkládá výsledky výzkumu.

Klíčová slova: rodina, sociální práce s rodinou, sanace rodiny, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, orgán sociálně právní ochrany dětí

ABSTRACT

The thesis focuses on the issues of working with families from the perspective of the social workers who deal with social activation services for families with children. The main goal is to find out what is their opinion concerning social service activation and how it is beneficial for clients. The theoretical part provides a definition of a family, its function and disorders of its functions. It further deals with family social work in terms of practical and legislative view. This thesis also introduces St. Sarah Centre which deals with family social work. The practical part defines the research problems that are based on the interviews with social workers working in the Centre. The results of the research are presented in the conclusion.

Keywords: family, family social work, dealing with family, social activation services for families with children, the body of socio – legal protection of children.

Dovoluji si touto cestou poděkovat paní Mgr. Michaele Vaško za ochotu, pomoc a odborné vedení při vypracování této bakalářské práce a za cenné rady, informace a laskavý přístup, který mi poskytovala v průběhu jejího zpracování.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 RODINA	13
1.1 POHLED NA RODINU	13
1.2 STRUČNÝ NÁSTIN HISTORIE RODINY	14
1.3 ZNAKY DNEŠNÍ RODINY	15
1.4 FUNKCE RODINY	16
1.5 PORUCHY FUNKCE RODINY	17
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU	19
2.1 SANACE RODINY	21
2.2 SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ.....	23
2.2.1 Sociální pracovníce	24
2.2.2 Kolizní opatrovník	24
2.2.3 Pracovnice pro náhradní rodinnou péči.....	24
2.2.4 Kurátor pro děti a mládež.....	25
2.3 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI.....	25
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	28
3.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ.....	31
3.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI.....	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
4 PŘÍPRAVA VÝZKUMU	34
4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM	34
4.1.1 Výzkumný problém.....	34
4.1.2 Výzkumné otázky.....	34
4.2 DRUH VÝZKUMU	35
4.3 VOLBA VÝZKUMNÉHO VZORKU	36
4.4 METODY SBĚRU DAT	36
4.5 POPIS SBĚRU A ZPRACOVÁNÍ DAT	37
4.5.1 Charakteristika Centra sv. Sály v Uh. Hradišti	37
5 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT	40

5.1	VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 1: JAKÝ JE OSOBNÍ PROFIL SOCIÁLNÍCH ASISTENTEK V SAS CENTRA SV. SÁRY?	40
5.2	VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 2: JAKÝM ZPŮSOBEM PROBÍHÁ POSKYTOVÁNÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍCH ASISTENTEK V RODINÁCH?.....	41
5.3	VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 3: JAK VYPADÁ TYPICKÝ PRACOVNÍ DEN SOCIÁLNÍCH ASISTENTEK V SAS?.....	44
5.4	VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 4: SE KTERÝMI ORGANIZACEMI SPOLUPRACUJÍ SOCIÁLNÍ ASISTENTKY SAS?.....	45
5.5	VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 5: CO BY PODLE SOCIÁLNÍCH ASISTENTEK SAS MOHLO ZLEPŠIT SOCIÁLNÍ SITUACI V RODINÁCH?	46
5.6	VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 6: JAK HODNOTÍ SOCIÁLNÍ ASISTENTKY SVOU ČINNOST V SAS ZE SVÉHO POHLEDU?	47
5.7	KAZUISTIKA RODINY	48
6	ZÁVĚR.....	52
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	54
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	58
	SEZNAM TABULEK.....	59
	SEZNAM PŘÍLOH.....	60

ÚVOD

Téma rodiny je stále živé a zdá se, že stále dosti neprobádané. Rodina, která je označovaná za základní kámen společnosti, je zároveň i její nejzranitelnější součástí (Levická, 2004, s. 1). Bakalářská práce popisuje činnost sociálních asistentek v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Ke zpracování tohoto tématu mě přivedla nejen účast na kurzu Sociální práce s rodinou, ale i absolvování odborné praxe v rámci studia v Centru sv. Sára v Uherském Hradišti. Rodina je institut, který je s nástupem moderní doby považován za základ jakéhokoliv lidského uspořádání. Každý z nás se narodil do určité rodiny, kterou jsme neměli možnost si předem zvolit. A právě rodina nás zásadním způsobem formovala a ovlivnila. I přes mnohé katastrofické vize a předpovědi o klesající soudržnosti dnešní rodiny, zůstává rodina stále nejvýznamnějším opěrným bodem a institucí socializace člověka (Singly, 1999, s. 7).

Každá rodina plní určité funkce. Pokud dochází k porušení některých z funkcí, je třeba rodině pomoci. Některé rodiny zvládají nepříznivou sociální situaci samy či s pomocí příbuzných a přátel. Někdy ale potřebuje rodina podporu a pomoc sociálních pracovníků a asistentů. Hovoříme o sanaci rodiny. Cílem bakalářské práce je poukázat na to, že v rámci sanace rodiny, je jednou z možností pomoci ohroženým rodinám komplexní a dlouhodobá spolupráce sociální asistentky s rodinami. Úkolem státu je maximální podpora rodiny, aby nedocházelo k situacím, kdy je například odebráno dítě z rodiny. Hlavní úlohu v pomoci rodině sehrávají orgány sociálně právní ochrany dětí a také neziskové organizace. V bakalářské práci je představeno Centrum sv. Sára, které poskytuje sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi a i činnost orgánů sociálně právní ochrany dětí.

Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do tří částí. První kapitola definuje pojem rodina z pohledu různých autorů a nastíní historii rodiny, zmíněny jsou funkce rodiny a jejich poruchy. Druhá kapitola navazuje na poruchy funkcí rodiny tím, že poukazuje na sociální práci s rodinou z pohledu legislativního, ale především praktického. Tím je především sanace rodiny. Pomoc rodinám prostřednictvím orgánu sociálně právní ochrany dětí a sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je popsána v následujících podkapitolách. Třetí část je zaměřena na osobnost sociálního pracovníka, který je nejprve charakterizován v obecné rovině a poté následuje srovnání činností sociálního pracovníka orgánu sociálně právní ochrany dětí a v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi.

V praktické části je představeno Centrum sv. Sáry, ve kterém byl prostřednictvím rozhovorů se sociálními asistentkami realizován kvalitativní výzkum. Cílem výzkumu je poukázat na význam činnosti sociálních asistentek v sociálně aktivizačním centru pro rodiny s dětmi. Praktická část je členěna do několika kapitol, které sestávají z druhu a přípravy výzkumu, volby výzkumného vzorku, metody sběru dat a jejich zpracování. Po vyhodnocení a interpretaci výsledků následuje jejich shrnutí a závěr bakalářské práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 RODINA

„Zdokonalit rodinu je nejtěžší práce na světě...“

Virginia Satirová

Kromě toho, že je rodina biologicky významná pro udržení lidstva, je také základní jednotkou každé lidské společnosti. Propojuje generace, vytváří mezi nimi kontinuitu a pouta solidarity (Matoušek, 2003, s. 9). Tvář rodiny, způsoby jejího fungování a podoby rodinné intimity se mění. Některé opěrné pilíře rodinného života však již více než století zůstávají (Singly, 1999, s. 7).

1.1 Pohled na rodinu

Rodina je pro dítě první a současně nejstabilnější skupinou, která má výlučné postavení mezi všemi ostatními. Jen s velkými obtížemi a mnoha nezdary nahrazuje společnost dětem toto přirozené rodinné zázemí jinou formou. Také dospělý potřebuje ke svému životu rodinné zázemí. Zde je místo, kam se vracíme jako vítězové i poražení, zde jsou blízcí lidé, kteří nás znají, cítí s námi a provázejí nás životem. Rodina je jednotka, kde se lidé ovlivňují navzájem, dítě se v ní učí žít a dostává podobu své osobnosti prostřednictvím socializace.

Člověk se musí v rodině vyrovnávat s řadou vlivů, konfliktů a problémů vlastních i těch, které prožívají společně či odděleně ostatní členové rodiny. Z mnoha důvodů si lidé uvědomují, že o rodinný život je třeba pečovat, cílevědomě jej pěstovat a utvářet tak, aby v něm každý nacházel uspokojování svých potřeb (Pachl a kolektiv, 1983, s. 7).

Na rodinu lze nahlížet z různých úhlů pohledu. Každý odborník se pokouší rodinu vymezit z pozice svého odborného zájmu. Definice rodiny se také mohou dosti významně měnit napříč různými kulturními a společenskými kontexty (Smutková, 2007, s. 14). Definovat rodinu jednoznačně není vůbec jednoduché. Definice rodiny se pohybuje v rozpětí mezi soužitím dvou lidí, přes manžele s dětmi až po „velkorodinu“. Rovněž se s pojmem rodina setkáváme v různých oborech, např. sociologii, pedagogice, psychologii či právu.

Nejstručněji, ale výstižně asi rodinu popisuje Slovník sociální práce jako „*skupinu lidí spojených pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků – sňatek, adopce*“ (Matoušek, 2008, s. 177). Vzpomeneme Dunovského (1986, s. 9), podle kterého je rodina „*přirozená primární malá sociální skupina, která má rozhodující vliv na utváření*

bezprostředních vztahů jedince a společnosti, podílející se na začleňování člověka do života společnosti, a i naopak“. Giddens (1999, s. 156) definuje rodinu jako „*skupinu osob přímo spjatých příbuzenskými vztahy, jejíž dospělí členové jsou odpovědní za výchovu dětí“.* Domníváme se, že tato definice stručně rodinu popisuje, přesto někdo považuje za rodinu i sezdaný bezdětný pár. Z pohledu začleňování člověka do společnosti je významná definice Matouška (2003, s. 9), podle nějž je rodina „*prvním a dosti závazným modelem společnosti, s jakým se dítě setkává. Rodina dítě orientuje na určité hodnoty, vystavuje ho určitým konfliktům, poskytuje mu určitý typ podpory“.* Kramer (Sobotková, 1980 cit podle Kramer, s. 22) definuje rodinu jako „*skupinu lidí se společnou historií, současnou realitou a budoucím očekáváním vzájemně propojených transakčních vztahů“.* Podle Kovačiče (Smutková, 2007 cit podle Kovačič, s. 5) je „*rodina nejbližší a nejvlivnější prostředí, které od prvních okamžiků života, od období před narozením jednatelce, v jeho genetických základech a mechanismech už od natality a později v době vývoje a dospívání utváří, formuje, resp. deformuje jeho osobnost a chování“.*

1.2 Stručný nástin historie rodiny

Pokud nahlédneme na historii rodiny podle Matouška (2003, s. 23), už v **pravěku** žili lidé ve skupinách pokrevně spřízněných. Role byly rozděleny na lovce, což byli muži a sběrače, které zastávaly většinou ženy. Skupiny se často stěhovaly za zdrojem obživy s celým majetkem. Matky měly většinou po jednom dítěti, protože by transport s více dětmi nezvládly. Situace rodiny se změnila po neolitické revoluci kolem roku 8000 př. n. l. Jakmile vznikla trvale osídlená sídla, rozvíjel se obchod, řemesla a vojenství, vedoucí postavení ve společnosti i v rodinách získávají postupně muži a v civilizovaných společnostech si je udržují až do našeho století.

Společnost **starověkého Řecka a Říma** byla silně patriarchální. Postavení ženy v rodině bylo podřízené. Muži se neženili z lásky, ale aby měli mužského potomka. Současně s krizí římské republiky se do krize dostává i římská rodina. Rodinu si ve svých raných dějinách Římané cenili natolik, že když sestavovali kolem roku 450 př. n. l. svůj první právní kodex, tzv. Dvanáct desek, prohlásili v něm, že rodina je základní jednotkou společnosti (Matoušek, 2003, s. 27). Co se týká postavení žen ve společnosti, tak v této době začaly dějiny ženské emancipace. Na rozdíl od žen v klasickém Řecku se římské ženy prasazovaly i v politickém životě, ovšem mužská reakce byla víc než ostrá (Matoušek, 2003, s. 28).

Rodina byla ve **středověku** (13. - 15. století) institucí, kdy jedinec bez příslušnosti k feudálnímu pánovi a bez příslušnosti k rodině neměl ve společnosti místo. Ve středověku bylo běžné soužití širších rodin. Příbuzenství bylo v té době mocným poutem mezi lidmi. Trvalo vedoucí postavení muže a podřízená role ženy, vysoká oddělenost mužské a ženské role, necitelnost vůči nenarozeným nebo čerstvě narozeným dětem, vázanost rodiny na majetek. Rodina byla mimo jiné jednotkou výrobní a výchovnou (Matoušek, 2003, s. 30-31). Středověká rodina byla především ovlivněna křesťanstvím. Jak píše Goody (2006, s. 39) církve především zavedla nová pravidla pro manželství. Důležitou změnou byl zákaz sňatků blízkých příbuzných, nejen pokrevních, ale i sešvagřených a později rovněž duchovních příbuzných, která vznikala prostřednictvím kmotrovství. Tyto sňatky byly odsuzovány jako incestní.

Největší změny přinesla **průmyslová revoluce**. Na přelomu 19. a 20. století se lidé začali stěhovat do měst, pracují v továrnách. Na pracovní pozici se dostávají nejen ženy, ale i děti. Muž ztrácí prestiž v rodině, přestává být jediným živitelem. Na konci 19. století dochází k regulované reprodukci a manželé mají jen dvě děti. Lawrence Stone (Giddens, 1999, cit podle Stone, s. 157) rozlišil v období 16. – 19. století tři fáze. V první fázi převládaly nukleární rodiny žijící v malých domácnostech s absencí jakýchkoliv citových vztahů. Ve druhé fázi do počátku 18. století byl důraz kladen na mateřskou a rodičovskou lásku. A zároveň se projevila autorita otce. Ve třetí fázi se postupně vyvinul ten typ rodiny, který známe dodnes. Rodina spjatá úzkými citovými vazbami a zaměřená na výchovu dětí.

1.3 Znaky dnešní rodiny

Rodina prochází v posledních letech výraznými změnami. Přibývá dětí, které se rodí mimo legitimní manželství a i přesto taková soužití mohou fungovat jako rodina. Kraus (2008, s. 83-86) uvádí základní charakteristiky současné rodiny: Muž ztrácí výsadní postavení v rodině, kdežto žena získává veškerá práva a povinnosti, které dřív náležely muži. Vztah mezi rodiči a dětmi je více partnerský. Dalším znakem je izolovanost rodiny. Lidé se za stěnami svých bytů stále více odpoutávají od sousedských vztahů a uzavírají se do sebe. Přibývá jednočlenných domácností, roste počet osamělých žen s dětmi. Díky novým všudypřítomným a účinným formám elektronické komunikace ubývá chvil, kdy se rodina schází pohromadě, a v podstatě se jen potkávají. Alarmující je, že se v České republice rozpadá každé druhé manželství, což nejvíce dopadá na děti. Nadměrné pracovní vytížení rodičů je často kompenzováno vyšším kapesným a nadměrným přísunem materiálních pro-

středků. To zákonitě vede ke změně hodnotového systému a některých charakterových vlastností dětí a může přispívat i k jejich deviantnímu chování.

Za zmínku stojí podle Krause i diferencovanost rodin podle socioekonomické úrovně. Dopady nezaměstnanosti vedou k zadlužení domácností. A opět to může mít dopad na děti, které mohou být díky finanční situaci rodičů terčem šikanování a posměchu.

Cílem rodiny je uspokojit potřeby a požadavky každého jejího člena. Aby došlo k uspokojení těchto potřeb, měla by rodina plnit aspoň základní funkce, které jsou nezbytné pro život člověka ve společnosti.

1.4 Funkce rodiny

Přestože se rozdělením funkcí rodiny zabývá více autorů, jde v podstatě o tytéž. Uvedeme základní funkce rodiny podle Dunovského (1999, s. 92-93):

- **biologicko – reprodukční funkce** - nejde jen o to přivést na svět dítě, ale také mu zabezpečit potřebné podmínky života a další jeho vývoj. Narození dítěte sice dotváří smysl života, na druhou stranu je v České republice trvalým trendem pokles porodnosti.
- **ekonomicko – zabezpečovací funkce** – netýká se jen oblasti materiální, ale postupně přechází do oblasti sociální, duševní až duchovní.
- **emocionální funkce** – emocionalita se stává nejdůležitějším kohezivním faktorem rodiny a současně se stává jednou z nejdůležitějších podmínek či příčin, ale také následků společenské existence. Bohužel v důsledku společenských změn přibývá rodin, které tuto funkci plní jen s velkými obtížemi, resp. neplní téměř vůbec.
- **socializačně – výchovná funkce** – spočívá v opravdovém zájmu o dítě a kvalitní péči o ně, v jeho výchově, v jeho přijetí jaké je, porozumění mu v jeho vývoji a potřebách a požadavcích.

Kraus (2008, s. 82 – 83) přidává ještě funkci ochrannou, která spočívá v zajišťování životních potřeb všech členů rodiny a rodina je podle něj také institucí, která by měla pamatovat na rekreaci, relaxaci a zábavu.

Ve vztahu k dítěti se ze všech funkcí rodiny jeví nejdůležitější socializačně - výchovná funkce rodiny. V péči zájmu o dítě lze dělit rodiče, kteří se nemohou, nedovedou nebo nechťejí o dítě starat. Rodiče se nemohou o dítě starat např. z různých společenských či pří-

rodních katastrof, jako jsou války, epidemie, nezaměstnanost, zemětřesení. Ale důvodem může být i velký počet dětí v rodině nebo zdravotní problémy. Rodiče, kteří se nedovedou o dítě starat, jsou většinou nezralí či velmi mladí, ale patří sem také rodiče, jimž se narodilo dítě se zdravotním postižením, a oni se s takovou situací nedovedou vyrovnat. Tam, kde se o dítě rodiče nechtějí starat, je většinou vážně ohrožen vývoj dítěte a takovéto dítě by mělo být z rodiny odebráno (Dunovský, 1986, s. 16 – 18).

1.5 Poruchy funkce rodiny

Pokud v rodině dochází k problémům a rodina není schopna uspokojovat některou ze svých funkcí, hovoříme o poruchách funkcí rodiny. Dunovský (1986, s. 28) sestavil pásma funkčnosti rodiny, podle kterého rozdělil rodiny na následující:

- 1. Funkční rodina** – jde v podstatě o intaktní rodinu, kdy dobrý vývoj dítěte a jeho prospěch je zajištěn.
- 2. Problémová rodina** – kdy se v rodině vyskytují poruchy některých funkcí, které však neohrožují vývoj dítěte a rodina je schopna tyto problémy řešit vlastními silami nebo s pomocí jiných.
- 3. Dysfunkční rodina** – v rodině se vyskytují vážnější poruchy některých nebo všech rodinných funkcí, které bezprostředně ohrožují a poškozují rodinu jako celek a zvláště ohrožen je vývoj a prospěch dítěte. Takováto rodina potřebuje soustavnou pomoc ze strany odborníků.
- 4. Afunkční rodina** – rodina přestává plnit svůj účel a dítěti závažně škodí. Sanace funkce rodiny je bezpředmětná a jediné řešení je vzít jej z této rodiny a umístit v rodině náhradní, respektive do ústavní péče.

Matoušek (2005, s. 75) nazývá rodinu s problémy „*mnohoproblémová rodina*“, Takováto rodina má dlouhodobě více než jeden problém, přesahující často výměnu generací. Do kontaktu s pomáhajícími organizacemi se většinou dostávají v době krize, a pokud tato pomine, ztrácí obvykle o kontakt s organizací zájem. Nedělníková (2007, s. 143 – 144) uvádí ještě pojem ohrožená rodina, přičemž ohrožení může být vnitřní a vnější. Vnitřní ohrožení rodiny vzniká tehdy, pokud rodina není schopna řešit vzniklou nepříznivou situací vlastními silami, např. týrání dětí, domácí násilí, rodičovský konflikt a další. Vnější ohrožení rodiny vzniká ze situace, kdy rodina není schopna např. zajistit pokrytí materiálních potřeb, je ohrožena chudobou, nezaměstnaností, sociálním vyloučením apod.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, jejíž činností se zabývá bakalářská práce, je zaměřena především na pomoc problémovým, dysfunkčním, ale i mnohoproblémovým a ohroženým rodinám. Na způsoby pomoci těmto rodinám je zaměřena druhá kapitola. Seznamuje se sociální prací s rodinou, sanací rodiny, činností orgánů sociálně právní ochrany dětí a sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

Stejně jako působí rodina na stav a vývoj společnosti, působí také společnost na rodinu, a to jak nezáměrně, tak i záměrně prostřednictvím rodinné politiky státu. Jedním z nástrojů rodinné politiky je sociální práce s rodinou (Smutková, 2007, s. 5). Přesto však stát není jedinou institucí, která zasahuje do realizace sociální práce s rodinou.

V současné době je značný počet neziskových organizací, které se zaměřují na sociální práci s rodinou. Neziskové organizace řeší mezery, které neumí veřejná správa pokrýt, jsou flexibilnější a umí většinou rychleji reagovat na vzniklé problémy. Neziskové organizace jsou také blíže lidem v jejich přirozeném prostředí, a proto také častěji vidí problémy, na které potom upozorňují veřejnost (Kuzníková, 2008, s. 160). A v neposlední řadě hrají neziskové organizace důležitou roli při zajišťování sociálních služeb, včetně zajišťování terénní sociální práce.

Sociální služby poskytované rodinám odlišují současní autoři:

- podle délky trvání – krizové až dlouhodobé
- podle prostředí – poskytované v domově rodiny, v instituci specializované na práci s rodinou, v komunitním centru nebo jinde
- podle užití metody práce s rodinou – poradenství, odborně vedená terapie, svépomocné skupiny nebo jiné
- někdy podle toho, co dalo podnět k práci s rodinou – např. ohrožení dítěte, ohrožení dospělého, rozvodová situace (Matoušek, 2003, s. 196).

Sociální práce vychází z altruismu. Měla různé podoby a její podstatou bylo pomáhat a angažovat se pro potřebné. Cílem sociální práce je zejména podpořit schopnost klienta řešit situaci, ve které se nachází, přijmout a pracovat s problémy, jež ho obklopují, a v daném problému se vyvíjet a pracovat na zlepšení současného stavu (Gulová, 2011, s. 30). V současné době je sociální práce vymezena řadou témat, které souvisí se změnami a vývojem společnosti. K cílovým skupinám patří zejména osoby v nepříznivé sociální situaci a jednou z důležitých skupin jsou děti a ohrožení jejich vývoje v rodině. Pokud bychom chtěli nahlédnout do historie sociální práce s rodinou u nás, zjistíme, že před rokem 1989 tuto práci vykonávali pouze pracovníci oddělení péče o rodinu a dítě obvodních a okresních úřadů. Žádné jiné subjekty se na této práci nepodílely. Přístup pracovníků byl direk-

tivní a autoritativní a řada dětí byla umístěna do zařízení pro výkon ústavní výchovy (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 11).

Sociální práce se realizuje především v sociálních službách. Prostřednictvím sociálních služeb jsou profesionální sociální pracovníci zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle a programy. Sociální práce se odehrává v různých úrovních. Od práce s jedním klientem, až po změny v oblasti sociální politiky a zákonodárství (Gulová, 2011, s. 30).

Sociální práce s rodinou probíhá ve dvou rovinách:

- V rovině chápání rodiny jako sociálního klienta směřuje sociální práce k odstranění či zmírnění sociálních problémů.
- V rovině chápání celé rodiny jako klienta směřuje na změnu fungování rodinného systému (Brozmanová Gregorová cit Smutková, 2007, s. 35).

V současném pojetí se práce s rodinou neorientuje pouze na řešení vnitřních problémů rodiny, ale velký důraz je kladen na pomoc rodinám při začleňování do společnosti a zabránění jejich sociální exkluzi (Smutková, 2007, s. 37).

Podmínkou sociální práce je snaha o budování důvěry mezi pracovníkem a členy rodiny. Rodina musí vnímat pracovníka jako prostředek pomoci a pracovník by měl znát potřeby a problémy jednotlivých rodin. Pracovník by měl mít k dispozici širokou škálu možností jak dále pracovat s rodinou. Měl by být ponechán prostor rodině a rodina by měla být motivována a povzbuzována.

V předchozí kapitole bylo uvedeno, že rodina plní určité funkce. Následně se zaměříme na konkrétní sociální práci s rodinou při poruchách některých z funkcí:

- z hlediska biologicko – reprodukční funkce se sociální práce zaměřuje především na reprodukční chování současné rodiny, bezdětnost, předčasné rodičovství, nechtěné rodičovství apod.
- z hlediska ekonomické funkce se sociální práce zajímá o celkovou finanční situaci rodiny z pohledu životního minima, dávek státní sociální podpory a dalších sociálních dávek
- z hlediska výchovně – socializační funkce se sociální práce zaobírá otázkami rodinných interakcí, nedostatečné socializace jedince, poruchami adaptace apod.

- ochranná funkce souvisí s potřebou ochrany opuštěných dětí, dětí zanedbávaných a zneužívaných, žijících v nevyhovujících podmínkách, v chudobě apod.
- lze vzpomenout ještě emocionální a psychohygienickou funkci, která v souvislosti se sociální prací věnuje pozornost např. záškoláctví, agresivitě, domácímu násilí, delikvenci apod. (Smutková, 2007, s. 23-27).

Podle Levické (2004, s. 48) se práce s rodinou neorientuje pouze na řešení problémů uvnitř jednotlivých rodin, ale stále častěji jde o pomoc při začleňování rodiny do společnosti, respektive pomoc rodině proti sociální exkluzi. Existuje celá řada forem práce s rodinou, a také široká škála profesí, které se prací s rodinou zabývají. Na některé instituce se lidé obracují sami (například manželská a rodinná poradna), jiné rodiny sami vyhledávají (instituce zabývající se ohroženými dětmi, úřady městských částí – oddělení péče o dítě a rodinu, orgány sociálně právní ochrany dětí). V posledních desetiletích je zřetelným trendem upřednostňování služeb, které jsou rodinám poskytovány v domácím prostředí před poskytováním služeb v institucích, kam za nimi rodiny musejí docházet (Matoušek, 2003, s. 196).

Práce s rodinou, která potřebuje pomoc zvenčí, má svůj význam a opodstatnění. Do sociální práce s rodinou začíná vstupovat nový způsob práce, a to je sanace rodiny. Jedná se o podporu rodiny od širokého spektra pracovníků, počínaje zaškoleným dobrovolníkem až po specializovaného profesionála (Gulová, 2011, s. 60).

2.1 Sanace rodiny

Podle Bechyňové (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 18) je „*sanace rodiny soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu*“ Sanace rodiny je v českém kontextu sociální práce novým, dosud nedefinovaným fenoménem. Jde o moderní a efektivní způsob sociální práce s celou rodinou, jejíž děti jsou ohrožené v důsledku nevyhovujícího rodinného a sociálního prostředí (Bechyňová, Konvičková, 2011). Zachování integrity rodiny se postupně stává klíčovým požadavkem všude tam, kde se rodina ocitne v obtížné životní situaci a vlastními silami se z ní nedokáže vymanit. Sanace rodiny vede ke zvýšení samostatnosti a zvládnání praktických dovedností rodičů (Černá, 2010).

V současnosti převažuje názor promítající se i do praxe sociální práce v řadě zemí, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována, kvůli ohrožení dítěte, případně kvůli výskytu domácího násilí. Sanace rodiny má však mnohem širší pole působnosti (Matoušek, 2008, s. 185).

Zakladatelskou funkci nemůžeme upřít občanskému sdružení STŘEP, které je českým centrem pro sanaci rodiny od roku 1997. Dávno před zákonem o sociálních službách zveřejnilo metodiku a s projekty sanace a doprovázení rodin uspělo jak na evropském, tak světovém fóru. Od té doby se zmírňováním následků obtížné životní situace rodin zabývá již více odborníků (Černá, 2010).

Aby mohla být sanace naplněna, je třeba řady faktorů, které ovlivňují míru ohrožení dítěte v rodině. Jedná se o rizikové faktory v rodině, rizikové faktory prostředí a aktuální situaci rodiny. Existují ale i situace, kdy sanace není vhodná. Například když je dítě obětí obzvláště krutého zacházení ze strany rodičů, když rodiče nemají k dítěti žádnou citovou vazbu, jsou závislí na alkoholu, drogách, mají psychiatrické onemocnění nebo jsou částečně zbaveni způsobilosti k právním úkonům (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 20-21).

Podle Bechyňové, Konvičkové (2011, s. 51) je *„klientem sanace celá rodina jako interakční systém ohrožený špatnou sociální situací, izolovaností, zvýšenou mírou stresu, frustrací rodičů i jejich výchovnou nezkušeností, která má přímý dopad na prospívání dítěte“*. V rodinách, které potřebují sanaci rodiny se obvykle objevuje celá řada problémů, které většinou trvají delší dobu a rodina je považuje za normu. Je tedy na pracovníkovi, aby byl schopen rozlišit potřeby dítěte, stanovit si s rodiči postup pro snížení rizika ohrožení dítěte a zahájit tímto směrem intervence. Účinně sanovat rodinu nemůže žádná instituce sama. Je sestaven multidisciplinární tým, který se skládá z odborníků z různých oblastí. Členem multidisciplinárního týmu je vždy pracovník sociálně právní ochrany dětí, pracovník centra pro sanaci rodiny, pracovník zařízení pro výkon ústavní výchovy a další odborníci jako např. psycholog, učitel, speciální pedagog, dětský lékař, soudce atd. Tým pracuje podle předem domluvených pravidel (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 18).

Právní rámec, ve kterém se pracovníci podílející se na sanaci rodiny pohybují, vymezují zejména zákony:

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

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde jsou pod §65 zahrnuty Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Bechyňová, s. 13)

Vzpomenout můžeme i zákon č. 94/1963 Sb., ve znění pozdějších předpisů, který se vztahuje k sociální práci s rodinou. Zákon definuje manželství, vztahy mezi rodiči a dětmi a vzájemné vyživovací povinnosti. Další paragrafy se mimo jiné vztahují k rodičovské zodpovědnosti, osvojení, pěstounství, poručenství a opatrovnictví (Zákon o rodině).

Následující podkapitoly přiblíží jak činnost orgánů sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), tak činnost sociálně aktivizačních center pro rodiny s dětmi (dále jen „SASRD“).

2.2 Sociálně právní ochrana dětí

Sociálně právní ochrana dětí se v České republice řídí zákonem č.359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Sociálně právní ochranou se rozumí ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů včetně ochrany jmění dítěte a působení, které směřuje k obnovení narušených funkcí v rodině.

Podle oficiálních stránek města Zlína sociálně právní ochranu zajišťují orgány sociálně právní ochrany dětí, kterými jsou obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně.

Podle § 6 zmíněného zákona se sociálně právní ochrana zaměřuje na děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní rodičovské povinnosti, na děti, které byly svěřeny do péče jiné fyzické osoby, jejichž rodiče vedou zahálčivý či nemravný život, děti dopouštějících se útěků z domova nebo, na kterých byl spáchán trestný čin. Obce tyto ohrožené děti vyhledávají, působí na rodiče, aby napravili nedostatky ve výchově, spolupracují se školami, zájmovými spolky, spolupracují se soudy. Pokud se dítě ocitne bez přiměřené péče, je obec povinna zajistit mu neodkladnou pomoc (příbuzné) popř. vyhledá osoby, které jsou vhodné stát se žadateli v náhradní rodinné péči. Předním hlediskem sociálně - právní ochrany je zájem o blaho dítěte. Ocitne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, je obec povinna zajistit dítěti neodkladnou péči. Oddělení sociálně právní ochrany by mělo mít sociálního pracovníka,

kolizního pracovníka, pracovníka pro náhradní rodinnou péči a kurátora pro děti a mládež. Jeden pracovník může mít některých funkcí více a mohou se také v případě nepřítomnosti zastupovat (Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, 2008).

2.2.1 Sociální pracovníce

Terénní sociální pracovníce samostatně vykonávají sociální agendu na úseku péče o rodinu a děti, poskytují pomoc při sepsání a podání návrhů k soudu, zajišťují sociální poradenství, zúčastňují se řízení u soudů a notáře a rovněž provádějí prošetření prostředí, kde dítě žije. Pracovníci také spolupracují s Policií ČR a orgány činnými v trestním řízení a jsou povinni nejméně jednou za tři měsíce navštěvovat děti, kterým byla nařízena ústavní výchova. Sledují také vývoj dětí, které byly svěřeny do péče jiné fyzické osoby. Mezi činnosti sociálních pracovníků patří i sociálně právní poradenství. Jedná se o pomoc klientům při sepisování návrhů nebo podnětů k soudu, ale také sepisování tzv. mimosoudních dohod, jejichž účelem je předcházet sporům rodičů o děti v komplikovaných případech (Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, 2008)

2.2.2 Kolizní opatrovník

Kolizní opatrovník je soudem stanovený pro jednotlivé případy proto, aby chránil zájmy dítěte a nedošlo ke střetu zájmu mezi rodiči a dítětem nebo ke střetu zájmů dětí těchto rodičů. Působí například v době rozvodu rodičů, sleduje výkon ústavní a ochranné výchovy dětí, navštěvuje neploleté děti ve vězení nebo projednává u dětí a nezletilých trestní věci (Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, 2008).

2.2.3 Pracovnice pro náhradní rodinnou péči

Náhradní rodinná péče se uskutečňuje v nové rodině nebo v tak uspořádané malé skupině, která se rodinnému systému co nejvíce přibližuje. Do náhradní rodinné péče patří osvojení, pěstounská péče, poručnictví a svěření dítěte do péče jiné fyzické osobě než rodiči. U žadatelů, kteří chtějí získat dítě do osvojení, provede sociální pracovníce sociální šetření v rodině. Výchova již svěřeného dítěte je pravidelně sledována. Pokud se rodiče nemohou o dítě dlouhodobě starat, uvažuje se o svěření do pěstounské péče, která má přednost před umístěním do ústavů. Pokud rodiče zemřeli nebo byli zbaveni rodičovské zodpovědnosti, musí být dítěti ustanoven poručník. O ustanovení poručníka rozhoduje soud. Vyžaduje-li to zájem dítěte, může soud svěřit dítě do výchovy jiné fyzické osoby, což bývá zpravidla příbuzný (Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, 2008).

2.2.4 Kurátor pro děti a mládež

Kurátoři provádějí komplexní sociálně právní poradenství a sociální terapii v problémových rodinách a s problémovými skupinami nebo jedinci. Vyhledávají také děti, jejichž rodiče neplní své povinnosti, nezabezpečují dostatečnou péči o ně. U problémových a nevladatelných dětí podávají kurátoři soudu podnět k nařízení ústavní výchovy. Také uskutečňují pravidelné návštěvy u dětí, nad kterými byl stanoven dohled. Kurátoři spolupracují s orgány Policie ČR a osobně se zúčastňují řízení u soudu v trestních věcech mladistvých (Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, 2008).

Sociální práce na oddělení sociálně právní ochrany dětí je poskytována za účelem zamezení vlivu negativního působení na dítě, především v obnovení narušených funkcí rodiny. Cílem sociálního pracovníka je řešit na profesionální úrovni problémy rodin, které se nachází v obtížných životních a sociálních podmínkách.

Vzhledem k tématu bakalářské práce je nutné připomenout, že pomoc rodinám v podobě sanace rodiny je v praxi sociálního pracovníka neziskových organizací bez pomoci oddělení sociálně právní ochrany dětí nerealizovatelná. Sociální pracovnice většinou zprostředkují službu rodičům a dětem, někdy je klienti vyhledávají sami na základě doporučení lidí se stejnou zkušeností nebo se o této službě dozví např. z médií

2.3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Podle Zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. § 65 jsou sociálně aktivizační služby zařazené mezi služby sociální prevence. Cílem služeb sociální prevence, jak uvádí Nedělníková (2008) „*napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“ Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SAS) jsou poskytovány jako terénní, popřípadě ambulantní služby pro rodiny s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje. Uživateli SAS jsou tak rodiny, které čelí nepříznivé sociální situaci, zejména je-li nebezpečí, že by mohla vyústit v uložení výchovného opatření, nebo již bylo toto opatření uloženo a hrozí svěření dítěte do ústavní výchovy. Obvykle jde o rodiny, kterým tyto služby doporučí pracovníci sociálně – právní ochrany dětí, kteří situaci v rodině znají a nabízejí službu jako jednu z možností, jak zabránit nařízení ústavní výchovy. Každý klient má však právo tuto službu

odmítnout (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, 2005, s. 52). Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi obsahují tyto základní činnosti:

- a. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c. sociálně terapeutické činnosti,
- d. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 33).

Cílem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je zastavení nebo zmírnění nepříznivé sociální situace posílením schopností a dovedností dětí a rodičů, zapojením a využitím vnitřních a vnějších zdrojů rodiny a především zachování společného soužití členů rodiny a výchova dětí v podmínkách funkční rodiny. K tomu je potřeba změnit vzorce chování, stereotypy v komunikaci či způsobu řešení problémů, což vyžaduje intenzivní a dlouhodobou práci a vybudování vztahu a respektu sociální asistentky s klienty (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, 2005, s. 52). Jak autorky dále uvádějí, sociální asistentky dochází do rodin v závislosti na fázi intervence a potřebách uživatelů 2 -3 týdně na 4 – 6 hodin týdně. Spolupráce končí v nejlepším případě naplněním dohodnutých cílů, při stabilizaci situace v rodině, ale také na přání rodiny i dříve. Je vhodné spolupráci ukončovat postupně snižováním frekvencí návštěv.

Při práci s rodinami je prvním důležitým úkolem sociálních asistentek získat důvěru rodiny ke spolupráci, překonat jejich prvotní nedůvěru, ale i bezradnost, rezignaci či apatii. Sanovat rodinu bez poskytovatele sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi lze jen obtížně. Primárním cílem SAS je zachování společného soužití členů rodiny a výchova dětí v podmínkách funkční rodiny. To vyžaduje intenzivní a dlouhodobou vzájemnou spolupráci, která stojí na vztahu důvěry a respektu (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, 2005, s. 52). Poskytovatelem je obvykle nestátní nezisková organizace, která je pověřena k výkonu sociálně právní ochrany dětí (Svobodová, 2010, s. 20). Charakteristickým znakem těchto služeb je, že jsou většinou realizovány v přirozeném prostředí klienta.

K základním principům každé SAS patří bezplatnost, dobrovolnost, profesionalita, která zahrnuje individuální přístup ke každému klientovi, respekt k jeho rozhodnutí a zachování diskrétnosti svěřených informací. Důležitý je interdisciplinární přístup, zaměření na rodinu jako celek a především hájení zájmů dítěte.

V praktické části bakalářské práce bude podrobně popsána sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi v Uherském Hradišti, kde byl realizován kvalitativní výzkum.

Jelikož bude praktická část bakalářské práce analýzou činnosti asistentek zmíněné sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, je na místě podotknout, že sociální asistentkou je sociální pracovníce nebo pracovníce v sociálních službách. Následující kapitola chce přiblížit charakteristiku profese sociálního pracovníka.

3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti. Staré mechanismy tyto problémy již nedokáží účinně vyřešit. Sociální pracovník tak vstupuje do boje za zlepšení lidské společnosti prostřednictvím práce s jednotlivcem, skupinou lidí či celou komunitou (Hanuš, 2007).

Obecně lze říci, že úkolem sociálního pracovníka je pomáhat lidem při řešení jejich tíživé sociální situace. Pokud bychom chtěli přesněji definovat, kdo je sociální pracovník, máme k dispozici Zákon o sociálních službách č.108/2006, §109, který zní „*sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace*“. (Zákon o sociálních službách, 2006, §109).

Zde je vidět, jak velké mohou být rozdíly v činnosti konkrétních sociálních pracovníků. Zmíněný zákon také určuje předpoklady k výkonu tohoto povolání a odbornou způsobilost. Tím je míněno dosažení určitého stupně vzdělání. Sociální pracovník není jen vysokoškolsky vzdělaný profesionál, ale především člověk s vlastní životní filozofií, s pozitivním přístupem k životu, správným úsudkem a schopností jednat s lidmi. Vedle své odborné činnosti zabezpečuje komunikaci v rámci odborného multidisciplinárního týmu.

Podle již zmiňovaného zákona je předpokladem pro výkon sociálního pracovníka především odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí sociálního pracovníka je:

- vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
- vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku.
- absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního

pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, které není uvedeno výše.

- absolvováním akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním (Nedělníková, 2008).

Aby mohl sociální pracovník pomáhat svým klientům s řešením problémů, musí kromě profesionálních kompetencí získaných různou formou vzdělání, disponovat komplexní osobnostní výbavou. Podle Levické (2002, s. 52 - 55) by měla být základní vlastností humanita. Sociální pracovník by měl mít zájem o lidi, o jejich individuální osudy a problémy a měl by chtít pomáhat. Další vlastností by měla být schopnost komunikovat a kooperovat. A nejedná se pouze o komunikaci s klientem, ale i s kolegy nebo jinými odborníky. V komunikaci je důležitá empatie, asertivita, nezaujatý postoj a schopnost komunikovat v jazykové rovině klienta. Důležité je, aby sociální pracovník působil na klienta vyrovnaně, beze strachu, měl by mít situaci pevně v rukou. Protože mezi činnosti sociálního pracovníka patří i preventivní činnosti, je nutná iniciativa a dynamika, které umožňují odhalovat nové možnosti řešení klientových problémů. Samozřejmostí, jak dále uvádí Levická (2002, s. 55) je morální bezúhonnost a zásadovost. Práci sociálního pracovníka nelze vykonávat bez schopností optimálního sociálního cítění, což v první řadě znamená schopnost poznat a pochopit situaci, ve které se klient ocitl.

Bez ohledu na určitého klienta by měl sociální pracovník podle Navrátila (2000, s. 46) vyjadřovat určité klíčové postoje, mezi které náleží: individualizace, nehodnotící postoj, respekt vůči právu na sebeurčení, zachování důvěrnosti vztahu, kontrolovaná emoční angažovanost, vyjadřování pocitů a akceptace.

Matoušek (2003, s. 53) připojuje k osobnostním předpokladům sociálního pracovníka také přitažlivost, nejen fyzickou, ale i názorovou a důvěryhodnost. K té mimo jiné patří spolehlivost, využívání moci a porozumění.

Sociální pracovník se řídí Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky, který byl schválen Společností sociálních pracovníků v roce 2006. Kromě etických zásad vymezuje také pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, kolegům, ve vztahu ke svému povolání a odbornosti a ke společnosti.

Sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a Banksová (in Matoušek, 2003, s. 46) definovala z hlediska způsobů přístupů k praxi čtyři typy, které se v realitě prolínají:

- angažovaný sociální pracovník – uplatňuje morální osobní hodnoty, jedná s klienty jako s přáteli. Hrozí vytvoření osobního vztahu s klientem nebo vyhoření.
- radikální sociální pracovník – také vkládá do své práce osobní morální hodnoty, ale jde mu primárně o změny sociálních zákonů, sociální politiky.
- byrokratický sociální pracovník – u tohoto typu je nutné oddělení osobních a profesních hodnot, cílem jejich práce je manipulace s lidmi v rámci jejich změny a jeho práce má zejména administrativní charakter.
- profesionální pracovník – tento typ je založen na vyvážení moci mezi pracovníkem a klientem. Klient dostane ve vztazích větší moc, ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka.

Sociální pracovníci vykonávají při své profesionální činnosti, které se vzájemně prolínají. Podle Řezníčka (1993, s. 63 – 64) může být sociální pracovník vyhraněný jako pečovatel (poskytovatel služeb), zprostředkovatel služeb, cvičitel sociální adaptace, poradce nebo terapeut, případový manažer, manažer pracovní náplně, personální manažer, administrátor nebo činitel sociálních změn. Gulová (2011, s. 36) popisuje pět základních etap v postupech práce sociálního pracovníka. Jedná se o etapu sociální evidence a prvý kontakt s klientem. Dále sociální pracovník shromažďuje údaje o klientovi, vytvoří sociální diagnózu prostřednictvím rozhovoru, pozorování, posudků a zpráv odborníků. Následuje etapa zpracování plánu terapie a v závěru ověřuje výsledky sociální práce.

Profese sociálního pracovníka je jako jedna z pomáhajících profesí ohrožena syndromem vyhoření. Příčinou bývá přepracování z řady případů, nekvalitní vedení na pracovišti, soupeřivost spolupracovníků a jiné. Syndrom vyhoření se projevuje nezájmem o případ, neangažovaným vztahem k situaci klienta až odporem ke klientovi. Chybí energie, schopnost tvořivé práce, citlivost k případům. Náprava a zejména prevence spočívá v kvalitní a dlouhodobé přípravě na profesi, dlouhé praxi s klientelou, průběžná supervize, případové konference, omezení počtu případů, omezení administrativy či změna prostředí (Gulová, 2011, s. 41).

Práce sociálního pracovníka orgánu sociálně právní ochrany dětí a sociální asistentky v sociálně aktivizačním centru pro rodiny s dětmi se v určitých momentech překrývají, v některých jsou však výrazné rozdíly při výkonu profese. Vztah sociální asistentky a klienta je charakteristický jinou kvalitou než vztah klienta s pracovníkem sociálně právní ochrany dětí, který je zatížen mocenským aspektem, vyplývajícím z podstaty sociálně právní ochrany (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, 2005, s. 56).

3.1 Sociální pracovník sociálně právní ochrany dětí

Práva a povinnosti pracovníků orgánů sociálně právní ochrany vyplývají ze zákona č.359/1999, o sociálně právní ochrany dětí, ve znění pozdějších předpisů. Popis činností orgánů sociálně právní ochrany dětí je popsána v předcházející kapitole. Následující podkapitoly poukazují na rozdíl v činnosti sociálního pracovníka OSPOD a SASRD.

Pokud jde o sociálně právní ochranu dětí, bude vždy zůstat na pracovnících sociálně právní ochrany dětí velká míra zodpovědnosti při vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny. Což se projevuje např. i užitím postupů, s nimiž nemusí klient dopředu souhlasit (Šimková, 2009). Postavení sociálních pracovníků OSPOD je poněkud dvojsečné. Na jedné straně mají rodině pomáhat a nabízet pomoc a nové možnosti, na druhé straně plní současně funkci represivní, kdy musí dát rodině jednoznačné mantinely, pokud je výchova neslučitelná se zájmy dítěte.

Sociálním pracovníkům OSPOD jsou, vzhledem k jejich pozici jakou zastávají, svěřeny vyšší kompetence, než sociálním pracovníkům jiných organizací (např. SAS). Sociální pracovník OSPOD má právo navštěvovat dítě a rodinu v obydlí, ve kterém žije, ve školách, zdravotnickém zařízení, v zaměstnání nebo jiném prostředí, ve kterém se dítě nebo rodiče zdržují. Návštěvy nemusí být dopředu ohlášeny ani schváleny rodinou. Pracovník má právo pořizovat obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy dítěte a prostředí, v němž se dítě zdržuje. Povinností pracovníka je zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se v souvislosti s výkonem své funkce seznámili. Povinností pracovníka je vést spisovou dokumentaci pro účely sociálně právní ochrany (Zlínský kraj, 2012).

3.2 Sociální pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby musí mít pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí, který vydává příslušný krajský úřad. Sociální pracovníci sociálně aktivizační služby mohou zajít pouze tam, kam je rodiny pustí, to znamená, že nepracují s nedobrovolnými kli-

enty. Což může být v kontextu zajištění bezpečí dítěte vnímáno jako nevýhoda a být zdrojem nedorozumění. Sociální pracovníce má pouze možnost oznámit tyto skutečnosti orgánům sociálně právní ochrany dětí, případně orgánům činným v trestním řízení (Nedělníková, 2012). Sociální pracovníci nedisponují takovými pravomocemi jako pracovníce OSPOD. Při spolupráci klienta s pracovnící sociálně aktivizační služby je kladen důraz na to, že klient má činit svá vlastní rozhodnutí i přesto, že za ně může nést někdy i neblahé důsledky (Šimková, 2009).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 PŘÍPRAVA VÝZKUMU

Praktická část bakalářské práce volně navazuje na teoretickou část, ve které jsou vymezeny důležité pojmy a oblasti, kterými se bude zabývat praktická část. Jde především o problematiku a ohrožené rodiny, které jsou klienty sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Náplní práce sociálních asistentek sociálně aktivizační služby se věnuje praktická část bakalářské práce.

V úvodu praktické části se zaměříme na zkonkretizování výzkumného problému a cíle výzkumu. Z toho vyplývá hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky, na kterých je založen celý výzkum. V další kapitole je popsáno Centum sv. Sára v Uherském Hradišti, kde byl výzkum realizován, a metoda sběru dat.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumný problém

Důvodem výběru tématu bakalářské práce je upozornit veřejnost na činnost sociálních asistentek Centra sv. Sára v Uherském Hradišti. Cílem výzkumu bakalářské práce je získat informace o tom, jakým způsobem poskytují sociální asistentky Centra sv. Sára svou činnost ohroženým rodinám s dětmi. Tímto směrem je zaměřena celá praktická část práce, jež je vytvořena na základě výzkumu v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi.

4.1.1 Výzkumný problém.

„Výzkum se zahajuje stanovením výzkumného problému. Výzkumník v něm přesně formuluje, co chce zkoumat. Výzkumný problém je základem, od kterého se odvíjejí všechny další kroky ve výzkumu. V úvodní fázi si výzkumník stanoví i koho chce zkoumat, kdy a za jakých situací ho chce zkoumat“(Gavora, 2000, s. 13).

Gavora dále uvádí, že se výzkumný problém nevymezuje lehce a výzkumník by měl mít prostudovanou i teoretickou stránku problematiky.

Výzkumný problém pro bakalářskou práci je následující:

Způsob poskytování činností sociálních asistentek v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi.

4.1.2 Výzkumné otázky

Na počátku každého výzkumu stojí otázka, co chceme zkoumat, jakým směrem se předkládaná práce bude ubírat.

Podle Hendla (2005, s. 50) vybírá kvalitativní výzkumník na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu. „Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu s výzkumnými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést. Otázky je třeba formulovat jasně tak, abychom na konci své práce dokázali rozpoznat, zda jsme na ně odpověděli či nikoli“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 69).

Pro úspěšnou realizaci výzkumu bylo potřeba vytvořit hlavní a dílčí výzkumné otázky, na které je potřeba v rámci výzkumu získat odpověď.

Hlavní výzkumná otázka zní:

Jakým způsobem poskytují sociální asistentky Centra sv Sára v Uh. Hradišti sociálně aktivizační službu?

Aby se mohl výzkum dále rozvíjet, bylo nutné hlavní otázku rozvést do šesti dílčích výzkumných otázek, které zní:

- 1 DVO Jaký je osobní profil sociálních asistentek SAS Centra sv. Sára?
- 2 DVO Jakým způsobem probíhá poskytování činnosti sociálních asistentek v rodinách?
- 3 DVO Jak vypadá typický pracovní den sociálních asistentek v SAS?
- 4 DVO Se kterými organizacemi spolupracují sociální asistentky SAS?
- 5 DVO Co by podle sociálních asistentek SAS mohlo zlepšit sociální situaci v rodinách?
- 6 DVO Jak hodnotí sociální asistentky svou činnost v SAS ze svého pohledu?

4.2 Druh výzkumu

Vzhledem k tomu, že cílem výzkumu je analýza činnosti asistentek sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, byl použit kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkum používá hlavně takové metody, které umožňují být se zkoumanými osobami tváří v tvář: zejména interview a participační (zúčastněné) pozorování. Předností kvalitativního výzkumu je podle Hendla (2005, s. 52) mimo jiné, že zkoumá fenomén v přirozeném prostředí.

dí a dobře reaguje na místní situace a podmínky. Cílem je hluboké proniknutí do konkrétního případu a objevení nových souvislostí (Gavora, 2000, s. 31 – 32). Dále Gavora (2000, s. 148) uvádí, že „*cílem kvalitativního výzkumu je porozumět lidem a událostem v jejich životě*“. Podobně kvalitativní výzkum popisují Strauss a Corbinová (1999, s. 10) „*jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických pro nebo jiných způsobů procedur kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů*“. Dále zmiňovaní autoři uvádí, že se „*kvalitativní metody užívají k odhalení a porozumění, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme*“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 11).

Ale kvalitativní výzkum může mít také nevýhody. Podle Hendla (2005, s. 51 – 52) patří k nevýhodám kvalitativního výzkumu např. to, že získaná znalost nemusí být zobecnitelná na celou populaci, analýza dat i jejich interpretace jsou časově náročné a výsledky mohou být snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.

4.3 Volba výzkumného vzorku

Na rozdíl od kvantitativního výzkumu, je v kvalitativním výzkumu výběr vzorku vždy záměrný. U kvalitativního výzkumu jde o záměrný výběr osob proto, aby vybrané osoby byly vhodné, tj. aby měly potřebné vědomosti a zkušenosti z daného prostředí. Jen tak mohou podat informačně bohatý a pravdivý obraz o něm. Tyto osoby výzkumník vyhledává a podrobuje je zkoumání (Gavora, 2000, s. 144).

Protože cílem výzkumu je zhodnocení činnosti sociálních asistentek v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi, staly se výzkumným vzorkem čtyři sociální asistentky Centra sv. Sára v Uherském Hradišti. Vedoucí Centra sv. Sára byla informována o možnosti výzkumu. Všechny sociální asistentky s provedeným výzkumem souhlasily a při jeho realizaci vycházely maximálně vstřícně. Všechny respondentky byly také dopředu ujištěny o dodržení anonymity při uvádění citování částí rozhovoru.

4.4 Metody sběru dat

Metodou sběru dat se stal polostrukturovaný rozhovor. Při výzkumu byl použit MP3 přehrávač, na který byly zaznamenány jednotlivé odpovědi respondentek pomocí nahrávání. Poté byly celé rozhovory doslovně přepsány. Rozhovor je jednou z klíčových technik sběru dat a jeho výhodou je, že nám dovoluje přímý kontakt s dotazovaným. Využívá tedy

i techniky pozorování, která nám zprostředkovává neverbální projevy, které mohou vypovídat o pocitech dotazovaného a mohou být pro výzkum důležité.

Technika polostrukturovaného dotazování byla vybrána proto, že se podle Hendla (2005, s. 164) „*vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.*“

Dalším nástrojem získávání údajů je analýza dokumentů, což jsou „*data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum. Výzkumník se tedy zabývá tím, co je již k dispozici, ale musí to vyhledat*“ (Hendl, 2005, s. 204). Protože práce v Centru sv. Sáry byla součástí odborné praxe, byla možnost nahlédnout do spisové dokumentace. Součástí praktické práce je také kazuistika jedné z rodin, která patří mezi klienty zmíněného Centra.

4.5 Popis sběru a zpracování dat

Výzkum probíhal v Centru sv. Sáry v Uherském Hradišti v prosinci 2012. Rozhovor s jednou respondentkou trval asi 25 minut a byl veden v klidné, tiché části Centra. Otázky byly převážně otevřené se zaměřením na názory, pocity a zkušenosti pracovníků daného zařízení. Všechny rozhovory byly nahrány na MP3 se souhlasem respondentek a poté doslovně přepsány. Transkripce se podle Hendla (2005, s. 208) nazývá „*proces převodu mluveného projevu z interview do písemné podoby*“. Jedná se o časově velmi náročnou, ale nezbytnou proceduru. Důležitá místa je možné podtrhávat, opatřovat komentářem nebo vytvářet seznamy a srovnávat jednotlivá místa textu. Při analýze dat získaných při rozhovorech jsme se zaměřili na vyhledávání pravidelností. Bez ohledu na metodu, kterou jsme textový materiál získali, jádrem analytické fáze je vždy kódování (Skutil, 2011, s. 218). Přepsané rozhovory jsme analyzovali řádek po řádku a k jednotlivým slovům, větám či souvětím jsme přiřazovali kódy. Kódy jsme označili barvou, která symbolizuje kategorie, které byly záměrně stanoveny předem a navazují na výzkumné otázky, které vyplývají z rozhovoru.

4.5.1 Charakteristika Centra sv. Sáry v Uh. Hradišti

Centrum sv. Sáry v Uherském Hradišti je sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi (dále jen SAS). Je určena rodinám či osamělým rodičům do 18 let z Uherského Hradiště a okolních obcí, kteří mají zájem aktivně se podílet na zlepšení a zkvalitnění svého života. Služba je dobrovolná a bezplatná.

Služby jsou z 90 procent poskytovány formou osobních návštěv sociální pracovníce nebo pracovníce v sociálních službách v přirozeném sociálním prostředí uživatele, při obstarávání záležitostí na úřadech, ve školách, při volnočasových aktivitách aj. Současně je možné zájemcům poskytnout přímo v Centru ambulantní formu služby, která sestává například z poradenství, sociálně terapeutické činnosti, krizové intervence aj.

Cílovou skupinu tvoří:

- neúplné rodiny s dětmi v náročné životní situaci
- rodiny s dětmi zatížené zdravotním hendikepem
- rodiny s dětmi s výchovnými a výukovými problémy apod.

Cílem činnosti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je znovuobjevení zdravého fungování rodiny s příznivým dopadem na vývoj dítěte, zvýšení samostatnosti rodin a prevence závislosti na sociálních službách, předcházení umístění dítěte do ústavní péče, podpora sociálního začleňování do společnosti a minimalizace sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování.

Centrum nabízí činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační, pomoc při řešení nepříznivé finanční situace, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, poskytuje pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Jako doplňkové služby nabízí Centrum sv. Sára výlety, procházky, návštěvy kina, plavání, bruslení, doučování, půjčování sportovního vybavení, zapůjčení odborné literatury a dokonce vydávání vlastního čtvrtletníku Všeználek.

V Centru pracují tři sociální pracovníce a jedna pracovníce v sociálních službách. Jedna sociální pracovníce poskytuje službu v průměru 5 rodinám za měsíc. Četnost a čas setkání si určuje rodina sama v rámci konzultačních hodin od 7.30 do 16 hodin. Jedno setkání probíhá v délce jedné hodiny s přihlédnutím k závažnosti řešeného problému.

Služba se řídí zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, a dále zákonem č.359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Zařízení má rozhodnutím krajského úřadu Zlínského kraje uděleno pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí.

Tabulka č. 1: Statistické údaje Centra sv. Sára ke dni 31. 12. 2012.

Počet rodin (klientů) za rok 2012	56
Formy pomoci	Terénní 70% Ambulanti 30%
Počet intervencí za rok 2012	Individuální – 1785 Skupinové – 1 Interdisciplinární - 79
Věkové kategorie zákonných zástupců dětí	18 – 26 let - 10 uživatelů 27 – 64 let - 43 uživatelů nad 65 let - 3 uživatelé
Počet hodin strávených na cestě	1760 hodin

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky služby, které Centrum sv. Sára nabízelo klientům v roce 2012, byly v 70% terénní - byly tedy uskutečněny v domácnostech klientů. Ambulantní formu pomoci využilo pouze 30% klientů. Pouze 1 intervence byla uskutečněna skupinovou formou a 79 intervencí proběhlo za spolupráce jiných odborníků, především sociálních pracovníků OSPOD. Nejvíce zastoupenou věkovou kategorií rodinných zástupců dětí je 27 – 64 let. Věkové rozmezí nad 65 let byla zastoupena většinou prarodiči dětí. Zajímavé je také číslo, které představuje počet hodin, které sociální asistentky tráví na cestách. Protože klienti Centra jsou z různých okolních obcí ORP Uh. Hradiště, je potřeba využívat jak pro návštěvy v rodinách osobní automobil, autobus nebo vlak. Rodiny, které bydlí v Uh. Hradišti, navštěvují sociální asistentky pěšky.

5 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

Cílem této kapitoly je interpretovat a vyhodnotit shromážděná data. Rozhovory byly po realizaci a nahrávání doslovně přepsány a následně prostřednictvím metody kódování vyhodnoceny. V rozhovorech bylo kódování označeno pomocí šesti barev, které symbolizují šest kategorií. V závěru kapitoly je uvedena kazuistika jedné z rodin, které je poskytována pomoc sociálních asistentek Centra sv. Sára.

5.1 Výzkumná otázka č. 1: Jaký je osobní profil sociálních asistentek v SAS Centra sv. Sára?

Výzkumná otázka č. 1 je v přílohách označena následující barvou, která charakterizuje **kategorii: osobní profil** a byla vytvořena z kódů – věk, vzdělání, pracovní pozice, délka praxe, další vzdělávání.

Tabulka č.2 Tabulka k 1 DVO:

Respondentka	Věk	Vzdělání	Prac. pozice	Délka praxe
A	33 let	VŠ UP Olomouc	vedoucí a soc. pracovníce	2 roky
B	43 let	VŠ UP Olomouc	soc. pracovníce	6 měsíců
C	22 let	VŠ UP Olomouc	soc. pracovníce	2 měsíce
D	41 let	Gymnázium	pracovnice v soc. službách	1 rok

Jak vyplývá z předložené tabulky sociální asistentky, které pracují v Centru sv. Sára, jsou ve věkovém rozmezí 22 – 43 let. Co se týká vzdělání, tři pracovníce jsou absolventkami VŠ Univerzity Palackého v Olomouci, jedna z nich nadále dálkově studuje navazující magisterské studium. Jedna ze sociálních asistentek má středoškolské vzdělání, doplněné kurzem pracovníka v sociálních službách. Sociální asistentky kromě jedné jsou zařazeny na pozici sociálního pracovníka. Délka praxe je u pracovníc od 2 měsíců do 2 let.

Jedna z podotázek se věnovala také dalšímu, celoživotnímu vzdělávání. Podle Zákona o sociálních službách č. 108/ 2006 musí každý zaměstnanec absolvovat 24 hodin v roce v rámci dalšího vzdělávání. Jak vyplývá z odpovědí oslovených respondentek, zaměstnavatel jim toto umožňuje. „Zaměstnavatel nám účast na těchto kurzech ukládá přímo v uvo-
zovkách povinně“ uvádí respondentka D. Respondentka A také potvrdila, že „zaměstnavatel je v tomto směru velmi vstřícný a já třeba osobně jsem v minulém roce absolvovala stáž ve Velké Británii v sociálních službách v rámci programu Leonardo“. Mimo to se vyjádřila, že se „nám velice osvědčily stáže ve stejných, či podobných službách, stejně jako odborná kolegia pro zaměstnance SAS“.

Dílčí závěr: Pro výkon povolání sociální asistentky je důležité vzdělání. Požadavky na vzdělání a osobnostní předpoklady sociálního pracovníka jsou definovány v zákoně č.108/2006 Sb. o sociálních službách a Centrum sv. Sára je má zapracované také ve standardech kvality poskytování sociální služby. Jak vyplývá z první dílčí výzkumné otázky, všechny sociální asistentky splňují odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 zmíněného zákona. Tři respondentky jsou absolventkami vysoké školy Univerzity Palackého v Olomouci a jedna respondentka má rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Z odpovědí ovšem jednoznačně nevyplývá, zda má délka praxe vliv na kvalitu poskytovaných činností v rodinách. Zaměstnavatel umožňuje sociálním asistentkám další vzdělávání, které je také dáno výše jmenovaným zákonem. Osvědčily se jim stáže ve stejných či podobných zařízeních a účast v různých kurzech.

5.2 Výzkumná otázka č. 2: Jakým způsobem probíhá poskytování činnosti sociálních asistentek v rodinách?

Výzkumná otázka č. 2 je v přílohách označena následující barvou, která charakterizuje **kategorii: činnost v rodinách** a byla vytvořena z kódů – cílové skupiny, intervence v rodinách, příprava na intervence, frekvence návštěv, nespolupracující rodina, ambulantní forma pomoci.

Následující výzkumná otázka je jednou z nejdůležitějších otázek celého výzkumu, protože je zaměřena na konkrétní činnost sociálních asistentek v rodinách. Hlavním cílem této výzkumné otázky bylo od sociálních asistentek zjistit cílové skupiny, kterým poskytují svou

činnost a jak tato činnost v rodinách probíhá. Otázky se dotýkaly také frekvencí návštěv, situací, kdy rodina nespolupracuje a zda rodiny využívají i ambulantní formu pomoci.

Co se týká cílových skupin, uvedla respondentka A, že pracují s rodinami „*ve kterých je ohrožen vývoj dítěte, a to z důvodu selhávání některé z funkcí rodiny a 90% dětí z těchto rodin je potom v evidenci OSPOD*“. Respondentka B uvedla především „*matky samoživitelky s dětmi*“, a ostatní respondentky (C, D) se shodly, že nejčastěji pracují s rodinami „*sociálně slabými, ohroženými, zadluženými, prostě s těmi, co mají jakýkoliv problém*“, dodala respondentka D.

Dále otázky směřovaly ke konkrétní pomoci, kterou můžou sociální asistentky rodinám nabídnout. Respondentka A, která je zároveň vedoucí Centra uvedla, že při své činnosti „*vycházím ze zákona č. 108/2006 o sociálních službách, jedná se tedy o aktivizační, vzdělávací a výchovné činnosti*“. Jak vyplývá ze zaměření sociálně aktivizační služby, s rodinami pracují v jejich přirozeném prostředí a jak dále respondentka A zdůrazňuje „*snažíme se o navázání klidné, bezpečné atmosféry a vytvoření dobrého vztahu s uživatelem*“. A to je podle respondentky klíčem k tomu, aby „*rodina měla zájem spolupracovat*“. Dále zprostředkovává kontakt se společenským prostředím a socioterapeutické činnosti. Nejvíce používanou metodou je pro tuto respondentku rozhovor, pozorování, diagnostické metody, případová práce a krizová intervence. Pracovnice SAS pomáhají rodičům především aktivně řešit svou situaci, což objasnila také respondentka A tím, že „*obávanou situaci např. jednání na úřadě si s uživatelem nacvičíme tak, aby byl schopen jednat postupně sám. Uživatelé vždy nabídneme několik možností řešení a je pouze na něm, kterou možnost si zvolí*“. Na otázku, jak často rodiny navštěvují, uvedla, že různě dle požadavků a potřeb klienta „*někdy dvakrát v týdnu, u některých pouze jedenkrát za 14 dnů*“. S rodinou pracuje nejčastěji 60 – 90 minut.

Respondentka B se k otázce konkrétní pomoci rodinám vyjádřila, že jde především o „*podporu při řešení dluhů, dluhové problematiky, podporu při jednání s exekutorem, při řešení vhodného bydlení, vyřízení sociálních dávek, podporu při jednání na úřadech*“ ale také „*vedu rodiče při přípravě do školy, jak mají správně motivovat své děti*“. Nejvíce zdůrazňovala problémy týkající se bydlení „*komunikace s pronajímatelem bytu, hledání nového bydlení nebo řešení dluhu na bydlení*“. Z intervencí se jí nejvíce osvědčil rozhovor, kontrola, konfrontace, mediace, krizová intervence, sociální poradenství. Do rodin dochází podle potřeby jedenkrát týdně, ale v případě „*kdy uživatelka třeba ztrácí bydlení, navštíví ji i 3x – 4x týdně*“. Délka návštěv je podle respondentky přizpůsobená potřebám uživatelů.

Respondentka C zaměřuje svou činnost v rodinách mimo jiné na „*pracovně výchovnou činnost s dětmi, dospělými, řešení finančních záležitostí, děláme rozpočty rodin, exekuce, řešíme dluhy, doprovod na úřady, instituce a vlastně to, co oni sami řeknou*“. Nejčastěji ve své činnosti používá rozhovor, pozorování rodiny, krizovou intervenci, poradenství. Rodiny navštěvuje jedenkrát až dvakrát týdně a pobývá v nich 2 – 3 hodiny.

Také respondentka D uvádí jako formu intervence v rodinách rozhovor, pozorování nebo psychickou podporu. V rodinách pomáhá při činnostech „*od vyplňování žádostí na sociální dávky, doprovod na úřady práce, po učení se vařit, učení se učit se s dětmi*“. Také odpověď na frekvenci a délku návštěv se příliš nelišila od odpovědí kolegyně – někdy dvakrát týdně, někdy jedenkrát za 14 dní, 2 – 3 hodiny.

Všechny respondentky jednoznačně odpověděly na otázku přípravy na intervence „*ano*“. Respondentka D odpověď konkrétněji rozvedla v tom směru, že „*chystáme si knížky, tiskneme materiály, hravou formou řešení různých úkolů*“.

Protože je služba dobrovolná, zaměřila jsem otázku v rozhovoru také na to, jak postupují, když rodina nespolupracuje. „*V případě nespolupráce se snažíme zjistit prostřednictvím telefonického či písemného kontaktu, zda uživatel má zájem o poskytování služby*“ uvedla respondentka A a dále dodává „*že se po vyjasnění dohodnou na další spolupráci, a nebo tedy na případném ukončení spolupráce*“.

Respondentka B několikrát nabídne setkání, ale „*nevyvíjí žádný nátlak*“ a čeká, až bude rodina sama vstřícná. Jinak respondentky uvádí, že smlouvu ukončují po šestiměsíční neaktivitě ze strany rodiny.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je poskytována nejen jako terénní, ale i ambulantní forma pomoci. V tomto směru byla položena také další podotázka. Podle respondentky A je „*tato forma služby realizována asi ve 20% z celkového množství intervencí*“. Jde o rodiny, které preferují pouze tuto formu pomoci „*at' už z důvodu ostychu, špatné zkušenosti např. z návštěv pracovníků OSPOD nebo třeba kvůli agresivitě partnera*“. Ostatní respondentky odpověděly na tuto otázku shodně, že ambulantní formu využívají rodiny minimálně, což svědčí o tom, že klienti jednoznačně upřednostňují intervence v rodinném prostředí.

Zajímavé byly také odpovědi na otázku, zda sociální asistentky pracují raději s dospělými klienty, tedy rodiči nebo s jejich dětmi. Vyjádření respondentky A asi hovoří za vše „*problémové děti jsou často pod tou vnější slupkou nešťastné děti, práce s nimi je těžká, ale*

pokud se podaří získat si jejich důvěru, dá se s nimi dobře pracovat a ta spolupráce je v mnoha směrech obohacující“. Ostatní kolegyně se vyjádřily také v tom směru, že spolupracují raději s dětmi, protože jsou tvárnější, pružnější a upřímnější.

Dílčí závěr: Druhá DVO byla zaměřena na konkrétní činnosti sociálních asistentek v rodinách. Sociální asistentky pracují s rodinami sociálně slabými, rozvedenými, matkami samoživitelkami. Intervence v rodinách poskytují především formou rozhovoru, pozorování, poradenství. Před každou intervencí je nezbytná příprava. Délky intervencí se pohybují v rozmezí 1 – 3 hodin a návštěvy v rodinách uskutečňují sociální asistentky podle potřeby rodiny. Pokud rodiny nespolupracují, tak vyčkávají, nenutí je a spolupráci ukončují obvykle po šestiměsíční neaktivitě. Jak vyplývá z rozhovorů, ambulantní formu pomoci využívají uživatelé minimálně. Zajímavé bylo zjištění, že všechny respondentky raději pracují s dětmi, které jsou klienty jejich služby. Děti jsou podle nich tvárnější, pružnější, vděčnější a všestrannější.

5.3 Výzkumná otázka č. 3: Jak vypadá typický pracovní den sociálních asistentek v SAS?

Výzkumná otázka č. 3 je v přílohách označena následující barvou, která charakterizuje **kategorii: pracovní den asistentek** a byla vytvořena z kódů – pracovní den, administrativa.

Tato výzkumná otázka byla zaměřena na popis průběhu pracovního dne sociálních asistentek a jejich názoru na nutnost administrativní činnosti.

Odpovědi na třetí výzkumnou otázku se v podstatě nelišily. Všechny respondentky uvedly, že se ráno v sedm hodin schází s kolegyněmi na pracovišti, řeší běžné záležitosti dne, dopisují intervence, chystají si podklady k intervencím a kolem deváté hodiny se podle domluvených schůzek začínají realizovat intervence s rodinami. V pátek realizují pouze intervence v ambulanci a kontrolují veškerou administrativu celého týdne.

Vedoucí Centra (respondentka A) kromě těchto činností uvedla že „*jednám s institucemi, zejména pracovníky OSPODU, školami, připravuji smlouvy, dodatky ke smlouvám, vedu evidence, provádím kontrolu dokumentace uživatelů, zpráv pro OSPOD apod.*“. Vedoucí má také na starosti metodické vedení týmu, vedení administrativní agendy, zaškolování nových pracovníků, stážistů, komunikaci s organizacemi, propagaci a propagaci služby a jiné.

Vyjádření k nutnosti administrativní činnosti se také téměř shodovalo u všech respondentek. Odpovědí většinou bylo, že „*je nutná a zabere 2 – 3 hodiny denně*“.

Respondentky dále odpovídaly na otázku, jak si rozdělují práci, rodiny. Uživatelé rozděljuje sociální asistentkám vedoucí Centra, která uvedla, že „*rozdělují podle vytíženosti jednotlivých pracovníků, ale také místa realizace terénní služby. Dále se snažím o to, aby pracovník nepracoval např. se třemi rodinami v jedné vesnici, a to z důvodu zajištění anonymity uživatele*“.

Dílčí závěr: Třetí DVO byla věnována tomu, jak vypadá typický pracovní den sociálních asistentek Centra sv. Sára. Pracovní den začínají sociální asistentky společným setkáním, administrativní činností a poté se rojíždí do rodin. Dvě až tři hodiny denně zabývá pracovnícím administrativní činností, kterou všechny považují za nezbytnou, jelikož každá intervence musí být písemně zaznamenaná. Nové rodiny – klienty rozděljuje vedoucí Centra podle vytíženosti jednotlivých pracovníků a místa realizace terénní služby.

Následující výzkumná otázka je zaměřena na organizace, se kterými sociální asistentky při své činnosti spolupracují a jak tuto spolupráci hodnotí.

5.4 Výzkumná otázka č. 4: Se kterými organizacemi spolupracují sociální asistentky SAS?

Výzkumná otázka č. 4 je v přílohách označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: spolupráce s organizacemi a byla vytvořena z kódů: spolupráce s organizacemi, hodnocení spolupráce.

Jak uvedla vedoucí Centra „*základem fungování služby je interdisciplinární přístup*“. Protože 90% uživatelů přichází do Centra na doporučení sociálních pracovníků OSPOD, uvedly všechny sociální asistentky shodně právě OSPOD na prvním místě jako organizaci, se kterou nejvíce spolupracují. Dále jsou to: středisko výchovné péče HELP, školy, školní psychology, lékaře. Vedoucí služby dále uvedla, že spolupracují s „*Městským úřadem v Uh. Hradišti, vlastně s obcemi ORP Uh. Hradiště, s občanskou poradnou, pedagogicko – psychologickou poradnou, psychology, psychiatry, s dobrovolnickým centrem*“. Respondentka B středisko výchovné péče doporučuje uživatelkám, které „*mají s dětmi nebo ty děti mají třeba problémy ve škole*“. Spolupráci hodnotí všechny respondentky jednoznačně kladně.

Dílčí závěr: Protože většina klientů sociálně aktivizační služby přichází na doporučení OSPOD, bez kvalitní vzájemné spolupráce by nemohla dobře fungovat ani tato služba. A na spolupráci s organizacemi byla zaměřena čtvrtá DVO. Spolupráci nejenom s OSPOD, ale i s jinými organizacemi hodnotí všechny sociální asistentky velmi kladně. Kromě OSPODu spolupracují se školami, pediatry, psychology, střediskem výchovné péče HELP a dalšími institucemi.

5.5 Výzkumná otázka č. 5: Co by podle sociálních asistentek SAS mohlo zlepšit sociální situaci v rodinách?

Výzkumná otázka č. 5 je v přílohách označena následující barvou, která charakterizuje **kategorii: sociální situace rodin** a byla vytvořena z kódů: zlepšení sociální situace rodin

Hlavním cílem této otázky bylo zjistit, co si sociální asistentky myslí, že by mohlo zlepšit sociální situaci v rodinách.

Tři ze čtyř oslovených respondentek se shodly v tom, že největším problémem v rodinách je špatné hospodaření s penězi. Respondentka C si myslí, že by pomohla „*novelizace zákonů*“, dále „*si myslím, že je důležité, aby uměli hospodařit s malým obnosem peněz, větší nabídku na trhu práce a lepší finanční podporu ze strany státu*“. Zákony, které se týkají exekucí, vzpomněla také respondentka D, která dodává, že „*většinou tyto exekuce postihují opravdu hlavně chudáky, kteří toho moc nemají*“. Dále podle ní chybí bydlení pro sociálně slabší rodiny a „*umět hospodařit i s málem, nezadlužovat se, nevytloukat dluh dluhem*“. A zajímavý byl dodatek této respondentky, co je potřeba změnit „*hlavně myšlení – nejsem ta nebo ten nejhorší*“. Na problémy s hospodařením, s rodinným rozpočtem a financemi poukazuje také respondentka B. Na špatný vliv výchovy poukazuje respondentka A „*přestože mají své děti rádi, neumí a ani nevědí jak je správně vychovávat, protože většina uživatelů pochází sama z dysfunkčních rodin, nemají normy, které by mohly dále svým dětem předávat*“. Také respondentka B se vyjádřila v tom směru, že je důležité „*naučit se motivovat děti, naučit se s něma pracovat denodenně, každodenní příprava dětí do školy*“.

Dílčí závěr: Na pátou DVO měly sociální asistentky odpovědět, co by podle nich mohlo zlepšit sociální situaci rodin. Všechny se vyjádřily shodně, že nejvíc rodiny trápí finanční situace. Podle některých sociálních asistentek by bylo potřeba změnit zákony a zlepšit fi-

nanční podporu rodin ze strany státu. Rodiny jsou také hodně zatížené exekucemi. Také je potřeba naučit některé rodiče vychovávat své děti.

5.6 Výzkumná otázka č. 6: Jak hodnotí sociální asistentky svou činnost v SAS ze svého pohledu?

Výzkumná otázka č. 6 je v přílohách označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: **hodnocení práce** a byla vytvořena z kódů: smysl práce, úskalí činnosti v SAS, syndrom vyhoření, supervize.

V odpovědích na šestou výzkumnou otázku měly sociální asistentky zhodnotit přínos své činnosti v SAS, ale také úskalí této činnosti.

Na otázku, zda ve své práci vidí smysl a naplnění odpověděly všechny jednoznačně kladně. Přesnější bylo vyjádření respondentky B, která reagovala na otázku odpovědí „*je to poslání*“. Respondentka A vidí smysl své práce ve „*vytvoření pozitivního vztahu s rodinou, a to, vlastně že ta rodina je schopna mě přijat, začít důvěřovat a spolupracovat*“. „*Práce s rodinou má určitě smysl, i když se její efektivita nedá měřit přímo čísly nebo procenty*“ dodává respondentka A. Také odpověď respondentky D vypovídá o smyslu její práce, který vidí „*ve všem, když nás děti i rodiče vítají, nezavírají se, neschovávají se před námi. Když s námi komunikují, chtějí nás, přijdou sami za námi*“.

Odpovědi se lišily na otázku týkající se úskalí sociálně aktivizační služby. Respondentka A a zároveň vedoucí Centra vidí problém ve „*financování střediska*“, což se jim v současné době daří díky realizaci veřejné zakázky a dále vymezení kompetencí jednotlivých pracovníků. „*Pokud budou naši pracovníci pouze prodlouženou rukou OSPODU, tak potom v těchto případech by často vznikaly střety jak mezi organizacemi, tak i potom s uživatelem*“ K problematice syndromu vyhoření odpověděla, že mají týmové supervize 1x za tři měsíce a podle potřeby a požadavků pracovníků individuální supervize, porady a intervize.

Respondentka B uvádí k úskalí sociálně aktivizační služby nebezpečí prosazování vlastních názorů sociálního pracovníka. „*Takže je potřeba se přizpůsobit potřebám těch nebo hlavně tead se řídit to, na čem oni chtěou ti uživatelé pracovat*“. V prevenci syndromu vyhoření považuje za důležitou supervizi pro stmelení týmu i pro řešení jednotlivých problémů. Prvořadé je podle respondentky „*oprostit se od problémů rodin a nenosit si životy těch rodin domů*“.

Zajímavá byla odpověď respondentky C, která spatřuje úskalí sociálně aktivizační služby v tom, že „*si rodina vytvoří na službu závislost*“. Syndromu vyhoření předchází sportem a supervizí, kterou jim umožňuje zaměstnavatel.

Už samotné „*vyhoření*“ považuje respondentka D za úskalí sociálně aktivizační služby. Za obrovskou výhodu uvádí, že „*jsem velmi optimistický člověk, problémy si nepřipouštím, vždy se na všechno dívám z té pozitivní stránky*“. Supervize je pro ni úžasná zkušenost.

Dílčí závěr: Důležitým výstupem výzkumu bylo, že ačkoliv Centrum sv. Sáry nevykonává svou činnost dlouho, jednoznačně všechny sociální asistentky jejich práce naplňuje. Tomuto okruhu se věnovala šestá DVO. Je zřejmé, že povolání sociálního pracovníka si většinou člověk nevybírá jen jako zdroj obživy, ale jako poslání. Přesto se sociální asistentky shodly, že úskalí v poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, vidí v ohrožení syndromem vyhoření. Prevencí syndromu vyhoření mohou být i supervize, které jim zaměstnavatel umožňuje.

Jako příklad poskytování činností sociálních asistentek je přiložena kazuistika uživatelky sociálně aktivizační služby Centra sv. Sáry.

5.7 Kazuistika

Kazuistika popisuje příběh paní Mileny. Paní Milena přišla do Centra sv. Sáry na doporučení OSPOD v říjnu 2010. Z pěstounské péče byli paní Mileně navraceni dva synové, nad kterými byl stanoven soudní dohled.

Rodinná anamnéza

Paní Mileně bylo v té době 36 let. Pochází z dysfunkční rodiny, rodiče se rozvedli a v 16 letech byla paní Milena vyhnána otčímem z domova. Brzo se vdala, ale manželství vydrželo pouze rok. Následovalo několik vztahů, ze kterých se narodili tři synové – Martin, Petr a Michal. Paní Milena se vyučila prodavačkou a poté pracovala jako obchodní zástupce. Bohužel její partneři byli většinou nezaměstnaní, paní Mileně narůstaly dluhy a situaci začala řešit alkoholem. Problémy v posledním manželství byly natolik vážné, že se o rodinu začaly zajímat orgány OSPOD. Rodina žila za sociálních dávek, manžel byl stále více agresivní především na děti. Po jednom fyzickém útoku byla přivolána policie a sociální pracovnice OSPOD. Starší syn byl umístěn do dětského domova a mladší děti do kojeneckého ústavu. Paní Milena poté pobývala u kamarádky, znovu si našla práci a navštěvovala své děti, které byly po ročním pobytu v ústavním zařízení umístěny do pěstounské

péče. Návštěvy byly stále častější a děti pobývaly u matky i o víkendech a prázdninách. Paní Milena požádala o navrácení dětí do své péče a s pomocí pracovnice OSPOD si zařídila pobyt v azylovém domě pro matky s dětmi. Starší synové již mohli pobývat u matky.

Bytové poměry

Matka sdílela se syny bytovou jednotku v azylovém domě. Měla vždy uklizeno, děti měly dostatek hraček a svůj pracovní stůl.

Ekonomické poměry

Protože se paní Milena musela starat o syny, musela omezit své zaměstnání uklízečky a začala pobírat sociální dávky – přídavky na děti a dávky v hmotné nouzi, příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení. Podařilo se jí splatit všechny dluhy.

Sociální anamnéza

V říjnu 2010 byl navázán kontakt paní Mileny a jejích synů se SAS Centra sv. Sárý. Schůzky se většinou odehrávaly v azylovém domě dvakrát týdně. Paní Milena potřebovala zejména pomoci při zvládnutí péče o syny, při vyhledávání mimoškolních aktivit pro staršího syna. Byl sestaven individuální plán a kroky, které povedou k jeho naplnění. Na základě pozorování a rozhovoru s nejstarším Martinem vyplynulo, že se bojí nevlastního otce, který paní Milenu občas navštěvoval na ubytovně, kde pracovala jako uklízečka, a kam si syny občas bral. V listopadu začal mít Martin problémy ve škole. Netěšil se do školy, začal mít ranní bolesti břicha. Paní Milenu doprovodila pracovnice Centra sv. Sárý do školy, kde byla celá záležitost projednána. Byl jí předán kontakt na školní psychologku, za kterou měl Martin docházet. Paní Milena se také svěřila, že jí chybí nejmladší syn, který byl stále v pěstounské péči. Na jaře 2011 se stupňovaly Martinovy problémy ve škole. Nosil poznámky za nesplněné úkoly. Bylo nutné naučit klientku jak se se synem učit. Společně sestavili plán učení na celý týden a paní Mileně bylo doporučeno, aby Martina odměňovala i za malý pokrok ve škole. Problémy ovšem narůstaly ve vztahu se spolužáky a třídní učitelka dokonce navrhla třídní důtku případně změnu školy.

Paní Mileně byla navržena asistence při jednání se školou. Martin přestoupil na jinou školu, kde si docela rychle zvykl a našel si nové kamarády. Objevily se specifické výukové problémy a bylo sjednáno vyšetření v pedagogicko – psychologické poradně. Paní Milena také kontaktovala pěstounku nejmladšího syna Michala. U tehdy dvouletého chlapce se podle pěstounky objevovaly příznaky poruchy autistického spektra. Pěstounka dělala

paní Mileně problémy, slovně ji napadala. Sociální pracovnice OSPOD domluvila, že si paní Milena může brát malého Michala domů na víkendy, aby si postupně na sebe zvykali. Přestěhovali se do větší bytové jednotky. Byl podán návrh na navrácení nejmladšího syna matce a v červenci již Michal zůstal s matkou a bratry natrvalo. Paní Milena se postupně začala vracet do práce. Na zkrácenný úvazek začala pracovat jako obchodní zástupkyně. Protože jí také končila smlouvy v azylovém domě, pomohly pracovnice Centra sv. Sárý s hledáním vhodného bydlení. Nakonec se podařilo nalézt jednopokojový byt a s pomocí humanitárního skladu Oblastní charity v Uherském Hradišti vybaven nábytkem.

Na podzim 2011 se začaly objevovat výchovné problémy se syny. Chlapci nepřijali nejmladšího Michala, vadilo jim, že nekomunikuje, vydává pouze zvuky a bývá agresivní. Paní Mileně byla doporučena konzultace s psychologem, a byli jí předány kontakty na odborníky, kteří by diagnostikovali příčinu potíží u nejmladšího Michala.

Opět narůstaly problémy s Martinem ve škole a dokonce se objevily problémy se žhářstvím, sebepoškozováním a úvahami o smrti. Klientce byla opět nabídnuta pomoc při doučování syna a také jí byl doporučen dobrovolník v rámci programu 5P, který Martinovi pomáhal i při mimoškolních aktivitách.

V listopadu 2011 podala paní Milena žádost o rozvod a byly upraveny styky otce s nejmladším synem. Poté začala probíhat spolupráce pouze sporadicky, paní Milena kontaktovala Centrum pouze telefonicky. Sociální pracovnice OSPOD shledala péči o děti řádnou, paní Milena problémy s dětmi zvládala sama a v únoru 2012 byla ukončena spolupráce.

V září 2012 byla spolupráce opět navázána, protože mladší syn Petr začal chodit do první třídy a záhy se u něj objevily problémy v důsledku školní nezralosti. U chlapce se projevila demotivace, únik do nemoci. Díky pomoci pedagogicko – psychologické poradny a individuálnímu přístupu se daří první třídu zvládat, i když si ji bude muset zopakovat.

Syn Martin přestoupil na soukromou školu. Díky individuálnímu přístupu, motivací chlapce zavedením odměn a častou spoluprací se SASRD se zlepšil prospěch chlapce ve škole. Martin chodí rád do školy, sám od sebe i s matkou využívá ambulantní formu služby Centra sv. Sárý, kde si na počítači vypracovává úkoly. U nejmladšího Michala byla diagnostikována mentální retardace. Začal navštěvovat speciální mateřskou školu, které se dříve matka bránila. Vztah mezi sourozenci není ani nadále optimální, ale v rámci rodinné terapie se nadále pracuje na jeho zlepšení. Uživatelce se zvedl příjem, složila kauci a pře-

stěhovala se i se syny do dvoupokojového bytu, kde mají chlapci svůj pokoj. Spolupráce se SASRD nadále probíhá.

6 ZÁVĚR

Hlavním záměrem bakalářské práce bylo poukázat na význam činnosti asistentek v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi jako důležité osoby při práci s ohroženou rodinou. V teoretické části byly objasněny základní pojmy rodina, poruchy funkce rodiny a vymezení sociální práce s rodinou. Přiblížena byla činnost orgánů OSPOD a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, jako jedny z forem sociální práce s rodinou. Samostatná kapitola byla zaměřena na povolání sociálního pracovníka. Empirická část byla založena na polostrukturovaných rozhovorech se sociálními asistentkami Centra sv. Sárý v Uherském Hradišti, které je zde také blíže představeno. Rozhovor byl sestaven z otázek, které odpovídaly nejen výzkumnému problému, ale také dílčím výzkumným otázkám.

Pomoc rodinám s dětmi, které se ocitly v krizové, či dlouhodobě nepříznivé situaci, je velmi důležitá. Problémy v rodinách lze rozdělit do dvou skupin. Největším problémem těchto rodin je především finanční situace, která může být a také často bývá největší bariérou při hledání bydlení, zajištění obživy rodiny, ale také při vzdělávání dětí. Mnoha rodinám hrozí exekuce, které také souvisí se špatnou finanční stránkou rodin. Dalším problémem v ohrožených rodinách je výchova dětí, při které chybí rodičům motivace. Většina rodičů sama pochází z dysfunkčních rodin, kde je výchově dětí nikdo nenaučil. Snahou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je, aby došlo ovlivňováním a motivací rodičů k celkové změně negativního klimatu v rodině s dítětem. Cílem bakalářské práce bylo kromě analýzy činnosti sociálních asistentek poukázat na to, zda je poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, krok správným směrem. Sociální asistentky nejsou ty, které řeší za rodinu problémy, ale vedou ji a napomáhají najít řešení z kolikrát pro ně bezvýchodných situací. A právě to, že někdo podal rodinám pomocnou ruku, vedlo u mnohých uživatelů k velmi pozitivním změnám jejich dosavadního života. Z výsledků výzkumu vyplývá, že komplexní, systematická práce s rodinami přináší výsledky. Komplexnost zde spočívá především ve vzájemné spolupráci s organizacemi. Jak vyplývá z rozhovorů se sociálními asistentkami, práce s ohroženými rodinami rozhodně stojí za námahu a čas, který při pomoci těmto rodinám věnují. Důležité je, že sociální asistentky nezaměřují pouze na práci s jedním klientem, ale vždy vnímají rodinu jako celek, kde se jednotliví členové navzájem ovlivňují. Na prvním místě je ovšem vždy zájem dítěte. Základním posláním sociálně aktivizační služby je, aby byl uživatel po určité době schopen sám najít cestu, jak si pomoci sám při řešení svého problému.

Přestože Centrum sv. Sály v Uherském Hradišti neprovozuje svou činnost dlouho, o jeho oblíbenosti vypovídá fakt, že se krátce po uskutečněním výzkumu přestěhovalo do nových větších prostor a bylo přijato 5 nových sociálních pracovníků. Tím pádem se také mohl navýšit počet uživatelů služby.

Předkládaná bakalářská práce snad poslouží sociálním asistentkám k důkladné reflexi činnosti, kterou poskytují a také jako vzor neziskovým organizacím, které si pohrávají s myšlenkou založení podobné služby. Sociálně aktivizační služby mají své opodstatnění a přináší pozitivní výsledky, proto by pomoc ohroženým rodinám neměla zůstat pouze v rukou státu, ale mělo by přibývat organizací, které chtějí rodinám pomoci. Důkazem toho, že je o tyto služby zájem, je právě rozšíření Centra sv. Sály v Uherském Hradišti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ, 2011. *Sanace rodiny*. Vyd.2. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-262-0031-4.
- [2] DUNOVSKÝ, Jiří, 1986. *Dítě a poruchy rodiny*. Praha: Avicenum. 140 s. ISBN 08-040-86.
- [3] DUNOVSKÝ, Jiří, 1999. *Sociální pediatrie*. Praha: Grada Publishing. 279 s. ISBN 80-7169-254-9.
- [4] GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
- [5] GIDDENS, Anthony, 1999. *Sociologie*. Praha: Argo. 597 s. ISBN 80-7203-124-4.
- [6] GOODY, Jack, 2006. *Proměny rodiny v evropské historii*. NLN - Nakladatelství Lidové noviny. 232 s. ISBN 80-7106-396-7.
- [7] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce*. Praha. Grada Publishing, a.s. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [8] HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [9] KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. 208 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [10] LEVICKÁ, Jana a kol., 2004. *Sociální práce s rodinou I*. Trnava.ProSocio. 177 s. ISBN 80-89074-93-6.
- [11] LEVICKÁ, Jana, 2002. *Teoretické aspekty sociální práce*. Trnavská univerzita 283 s. ISBN 80-89074-39-1.
- [12] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství. 161 s. ISBN 80-86429-19-9.
- [13] MATOUŠEK, O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ, 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál s.r.o. 352 s. ISBN 978-7367-002-X.
- [14] MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Vyd.2. Praha: Portál. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [15] NAVRÁTIL, Pavel, 2000. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. 168 s. ISBN 80-903070-0-0.

- [16] PACHL, L. a kolektiv, 1983. *Malá abeceda rodiny*. Praha: Panorama. 320 s. ISBN 11-107-83.
- [17] ŘEZNÍČEK, Ivo, 1994. *Metody sociální práce (Studijní texty)*. Praha: Sociologické nakladatelství. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.
- [18] SATIROVÁ, Virginia, 2006. *Kniha o rodině*. Praha: Práh. 2.vyd. 357 s. ISBN 80-7252-150-0.
- [19] SINGLY, Francois de, 1999. *Sociologie současné rodiny*. Praha: Portál. 128 s. ISBN 80-7178-249-1.
- [20] SOBOTKOVÁ, Irena, 2001. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál. 176 s. ISBN 80-7178-559-8.
- [21] SMUTKOVÁ, Lucie, 2007. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus. 107 s. ISBN 978-80-7041-069-1.
- [22] SKUTIL, Martin, 2011. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál. 256 s. ISBN 978-80-7367-778-7.
- [23] STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert. 196 s. ISBN 80-85834-60.
- [24] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

Elektronické zdroje

- [25] ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Zákon o rodině č.94/1963 Sb.* [online] 2013 [cit. 2013-03-22] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7262/Zakon_o_rodine.pdf
- [26] ČESKO. MINISTERSVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Zákon o sociálních službách č.108/200 Sb. ze dne 14. března 2006* [online] © 2012 [cit. 2013-03-22] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf
- [27] HANUŠ, Petr. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. Sociální práce/ sociálna práca. č. 1, s. 5-6* [online] 2007 [cit. 2013-03-23]ISSN1213-

- 6204http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolsocialnihopracovnika-120116134909.pdf
- [28] KAHÁNKOVÁ, J., MYŠÍKOVÁ, M., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce. Časopis Sociální práce/ Sociálna práca* [online] 2/2005 [cit. 2013.03-23] ISSN 1213-624 Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2005-2-090221133420.pdf>
- [29] METODICKÁ PŘÍRUČKA PRO VÝKON TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE. [online] 2008 [cit.2013-03-22] PITSTOPMEDIA Dostupné z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf
- [30] NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. [on-line]. [citováno 2009-04-21]. Dostupný z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka_prirucka_TSP.pdf
- [31] NEDĚLNÍKOVÁ, DANA. *Agentura pro sociální začleňování. Sociální služby*. [online] 2012 [cit. 2013-03-22] Dostupné z: http://www.socialni-zaclenovani.cz/02%20-%20Socialni%20sluzby/02_Socialni_sluzby.pdf
- [32] SVOBODOVÁ, ROMANA. *Udržet rodiny pohromadě*. [online] 2010 [cit. 2013-03-22] Dostupné z: http://www.vdv.cz/admin/ww_files/File/Nase_publicace/rodiny%20pohromade%20CZ.pdf
- [33] ŠIMKOVÁ, Lenka. Jde to vůbec? Úvahy ke spolupráci sociálních služeb a OSPOD. *Časopis Sociální revue* [online] 2012 [cit. 2013-03-23] Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/jde-to-vubec-uvahy-ke-spolupraci-socialnich-sluzeb-a-ospod>
- [33] ZLÍN. *Oficiální stránka města. Zákon č. 359/1999 Sb. ,o sociálně – právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů*. [online] © 2008 [cit. 2013-03-22] Dostupné z: <http://www.zlin.eu/page/23206.zakon-359-99-sb-o-socialne-pravni-ochrane-deti/>
- [34] ZLÍNSKÝ KRAJ: *Práva a povinnosti pracovníků orgánů sociálně – právní ochrany dětí*. [online] 2012 [cit. 2013-03-22] Dostupné z: <http://www.kr-zlinsky.cz/prava-a-povinnosti-pracovniku-organu-socialne-pravni-ochrany-cl-1942.html>

- [35] ZNOJMO, město s přívlastkem. *Oddělení sociálně – právní ochrany dětí.*[online] 2008 [cit. 2013-03-22] Dostupné z: <http://www.znojmocity.cz/socialne-pravni-ochrana-deti/d-3276/p1=1165>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DVO Dílčí výzkumná otázka.

OSPOD Orgán sociálně – právní ochrany dětí.

SAS Sociálně aktivizační služba.

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Statistické údaje Centra sv. Sály ke dni 31. 12. 2012	38
Tabulka č. 2 Tabulka k DVO	40

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha I - Seznam otázek použitých v rozhovorech
- Příloha II - Doslovný přepis rozhovoru s respondentkou A
- Příloha III - Doslovný přepis rozhovoru s respondentkou B
- Příloha IV - Doslovný přepis rozhovoru s respondentkou C
- Příloha V - Doslovný přepis rozhovoru s respondentkou D

PŘÍLOHA I: SEZNAM OTÁZEK POUŽITÝCH V ROZHOVORECH

1. Jak dlouho pracujete v Centru sv. Sára a jak dlouho pracujete v sociálních službách vůbec?
2. Jakou konkrétní činnost v Centru vykonáváte a co je Vaší hlavní náplní?
3. Jak jste se k této práci dostala?
4. Jaké máte dosažené vzdělání? Jakou školu jste vystudovala?
5. Doplnujete si vzdělání vzdělávacími kurzy? Umožňuje Vám zaměstnavatel školení v rámci celoživotního vzdělávání?
6. S jakými rodinami nejčastěji pracujete?
7. Jaký druh pomoci od Vás rodiny očekávají?
8. A jaký druh pomoci můžete rodinám nabídnout Vy? Jak postupujete při práci s rodinami?
9. Jak reagujete na to, když rodina nespolupracuje?
10. Jak často rodiny navštěvujete a jak dlouho v nich pobýváte?
11. Jak často Vás rodiny navštěvují ve Vašem Centru v ambulantní formě pomoci?
12. Jaké metody práce, druhy intervence používáte při práci s rodinou a co se Vám osvědčilo?
13. Co si myslíte, že by mohlo podpořit zlepšení sociální situace rodin? Co podle Vás rodiny potřebují změnit nebo co potřebují umět?
14. S kým raději pracujete? Klient – dítě nebo klient – rodič? A proč?
15. Jak vypadá Váš běžný pracovní den?
16. Kolik času Vám zabere administrativní práce v Centru, psaní záznamů o práci v rodině?
17. Jaký máte názor na nutnost administrativní činnosti?
18. Jakým způsobem si rozdělujete práci, ty nové rodiny?
19. Kdo je Váš přímý nadřízený? Kdo Vaši práci kontroluje?
20. Připravujete se často dopředu na práci s rodinami?

21. Jsou některé organizace, se kterými spolupracujete? A jak často tam chodíte nebo voláte?
22. Jak hodnotíte Vaši spolupráci s těmito organizacemi?
23. Pracujete na standardech? Máte nějaký podíl na jejich vytváření?
24. Vidíte smysl ve Vaší práci? V čem?
25. Naplňujete Vás tato práce?
26. Myslíte si, že jste jako sociální asistentka v rodině úspěšná?
27. Jaké jsou úskalí sociálně aktivizační služby?
28. Jak předcházíte syndromu vyhoření? Umožňuje Vám zaměstnavatel supervizi?

PŘÍLOHA II: ROZHOVOR S RESPONDENTKOU A

Výzkumník: Takže dobrý den, jmenuji se Šárka Bartošíková, studuji UTB ve Zlíně a v současné době se chystám psát bakalářskou práci a součástí mé bakalářské práce je kvalitativní výzkum o práci asistentek v Centru sv. Sáry. Výzkum bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovorů a rozhovory budou anonymní a chtěla jsem se vás zeptat, jestli souhlasíte s nahráváním rozhovoru.

Respondentka: Ano, souhlasím.

Výzkumník: Takže zeptám se Vás, jak dlouho pracujete v centru sv. Sáry a v sociálních službách vůbec?

Respondentka: V Centru sv. Sáry pracuji **2 roky** a zároveň je to mé první působiště v sociálních službách.

Výzkumník: Jakou konkrétní činnost v centru vykonáváte a co je Vaší hlavní náplní?

Respondentka: Pracuji jako **vedoucí a zároveň i sociální pracovník**. Náplní mé práce služby zájemcům je **metodické vedení týmu, vedení administrativní agendy, zaškolování nových pracovníků, stážistů, komunikace s organizacemi, obcemi v ORP Uh. Hradiště, dále potom je to propagace služby, prezentace služby zájemcům** o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a následně potom uzavírání kontraktů. Práce zahrnuje velké množství dalších potom činností souvisejících s realizací projektu.

Výzkumník: Jak jste se dostala k této práci?

Respondentka: Prostřednictvím výběrového řízení.

Výzkumník: Jaké máte dosažené vzdělání? Jakou školu jste studovala?

Respondentka: Dosažené vzdělané mám **vysokoškolské, magisterské**. Vystudovala jsem **Univerzitu Palackého v Olomouci**, obor Učitelství sociálních a zdravotních předmětů pro střední školy.

Výzkumník: Doplnujete si vzdělání vzdělávacími kurzy?

Respondentka: **Ano, každý vlastně zaměstnanec ročně absolvuje 24 hodin v rámci dalšího vzdělávání**. Musím říct, že se nám velice osvědčily stáže ve stejných, či podobných službách, stejně jako odborná kolegia pro zaměstnance SAS. A já třeba osobně jsem v minulém roce absolvovala i stáž ve Velké Británii v sociálních službách v rámci programu Leonardo. Nelze opominout také pravidelné supervize, ať už se jedná o intervize, týmové supervize, či individuální. **Zaměstnavatel je v tomto směru velmi vstřícný** a školení zaměstnanců je plně v kompetenci vedoucích středisek.

Výzkumník: S jakými rodinami nejčastěji pracujete?

Respondentka: Pracujeme s rodinami, ve kterých je **ohrožen vývoj dětí**, a to z důvodu **selehávání** některé z **funkcí rodiny** a **90% dětí z těchto rodin je potom v evidenci OSPOD**.

Výzkumník: Jaký druh pomoci od Vás rodiny očekávají?

Respondentka: Jednoznačně si myslím, že hlavně **podporu, pomoc**, a také **partnerský přístup** při řešení problémů, které rodinu právě omezují.

Výzkumník: Jaký druh pomoci můžete rodinám nabídnout? Jak postupujete při práci s rodinami?

Respondentka: Když vycházím ze zákona 108/2006, o sociálních službách, tak poskytujeme činnosti, které jsou dané tímto zákonem. Jedná se tedy o **aktivizační, vzdělávací, vý-**

chovné činnosti, potom jsou to aktivity zprostředkovávající kontakt se společenským prostředím a socioterapeutické činnosti, jako je například případová práce s rodinou, krizová intervence atd. S rodinami potom pracujeme v jejich přirozeném prostředí, to znamená v domácnosti. Snažíme se o navázání klidné, bezpečné atmosféry a vytvoření dobrého vztahu a uživatelem. A to je právě klíčem k tomu, aby rodina měla zájem spolupracovat. Jako pracovníci charity zároveň respektujeme hodnoty obsažené v etickém kodexu charity.

Výzkumník: Jak reagujete na to, když rodina nespolupracuje?

Respondentka: Jedním vlastně z principů je dobrovolnost a vždycky záleží i na tom, ve které fázi uživatel přestal spolupracovat. S uživatelem se vždycky snažíme službu nastavit tak, aby mu vyhovovala, aby mu pomohla a nestala se pro něj příteží. V případě nespoupráce se snažíme zjistit telefonického či písemného prostřednictvím kontaktu, zda uživatel má zájem o poskytování služby, či zda mu třeba nevyhovuje současné nastavení spolupráce, a nebo i osoba klíčového pracovníka. Po vyjasnění těchto záležitostí se dohodneme na další spolupráci, a nebo tedy na případném ukončení spolupráce.

Výzkumník: Jak často rodiny navštěvujete a jak dlouho v nich pobýváte?

Respondentka: Rodiny navštěvujeme dle jejich požadavků a potřeb. Na začátku spolupráce si vymezujeme i frekvenci kontaktů, a v praxi je to tak, že frekvence návštěv v některých rodinách je dvakrát v týdnu, u některých pouze jedenkrát za 14 dnů. Doporučená minimální doba jedné intervence činí 30 minut, ale z praxe je to tak, že pracovníci s rodinami pracují nejčastěji v rozmezí 60-90 minut.

Výzkumník: Jak často rodiny navštěvují Vás ve Vašem centru v ambulantní formě pomoci?

Respondentka: Máme rodiny, které preferují pouze tuto formu služby, ať už třeba z důvodu ostychu, špatné zkušenosti například z návštěv pracovníků OSPOD nebo třeba kvůli agresivitě partnera apod. Tato forma služby je realizována asi ve 20% z celkového množství intervencí.

Výzkumník: Jaké metody práce nebo druhy intervence používáte při práci s rodinou? Co se Vám osvědčilo?

Respondentka: Z metod volíme případovou práci s rodinou, rozhovory, pororování, diagnostické metody, které využíváme např. při určení potřeb uživatele, je to třeba škálování, když bych uvedla příklad. A vždycky vycházíme ze zdrojů, které má uživatel k dispozici a tyto zdroje se snažíme využít tak, aby v první řadě si uživatel dokázal řešit situaci svépomocí. Obávanou situaci např. jednání na úřadě si s uživatelem nacvičíme tak, aby byl schopen jednat postupně sám. Uživateli nabídneme několik možností řešení a je pouze na něm, kterou možnost si zvolí. Pracovník rozhodnutí vždy respektuje, i když s ním samozřejmě nemusí souhlasit.

Výzkumník: Co si myslíte, že by mohlo podpořit zlepšení situace rodin? Co podle Vás rodiny potřebují změnit nebo co potřebují umět?

Respondentka: Většina uživatelů pochází sama z dysfunkčních rodin, nemají osvojené normy, které by mohly dále svým dětem předávat. Přestože své děti mají velmi rádi, neumí a ani nevědí, jak je správně vychovávat, jak se s nimi učit, jak komunikovat se školou apod. Těmto rodinám je potřeba ukázat, že nejsou špatní rodiče, ale najít vlastně jejich potenciál, který je potřeba dál rozvíjet. Zastávám názor, že každý problém lze řešit, pokud je rodina ochotna se na svém uzdravení podílet.

Výzkumník: S kým raději pracujete? Klient dítě nebo klient rodič? Proč teda?

Respondentka: Osobně, já osobně se nemohu jasně vymezit, protože vždycky záleží na konkrétní rodině. Nicméně když vezmu tak v uvozovkách „problémové děti“ jsou často pod tou vnější slupkou nešťastné děti a musím přiznat, že práce s nimi je těžká, zejména u dětí v odporu. Pokud se však podaří získat si jejich důvěru, dá se s nimi dobře pracovat a ta spolupráce je v mnoha směrech obohacující.

Výzkumník: Jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Respondentka: Pracovní dobu máme od 7 hodin. V tuto dobu se scházíme většinou všechny pracovnice, zadáváme si úkoly, informujeme se o tom, kolik rodin je na dnešní den naplánovaných, organizujeme si dopravu do rodin, chystáme si podklady na dnešní intervence. Pardon, tady je hrozně. Přibližně kolem 8 – 9 hodiny se potom podle domluvených schůzek začínají realizovat intervence s rodinami. A naši pracovníci nebo všichni se tedy účastníme případových konferencí, interdisciplinárních setkání apod. Někdy se stává, že kontakty navazují na sebe a pracovník stráví celý den v terénu. V pátek realizujeme pouze intervence v ambulanci a zároveň v tento den dopisujeme a kontrolujeme veškerou administrativu celého týdne. Já jako vedoucí pracovník pak kromě přímé sociální práce a uživatelem, jednám s institucemi, zejména s pracovníky OSPODU, školami apod., připravuji smlouvy, dodatky ke smlouvám, ukončuji smlouvy, vedu veškeré evidence, provádím kontrolu dokumentace uživatelů, zpráv pro OSPOD, hodnotím zaměstnance apod. a samozřejmě zajišťuji veškerý provoz služby.

Výzkumník: Kolik času Vám zabere administrativní práce nebo psaní záznamů o těchto rodinách?

Respondentka: Asi 3 hodiny z celkového počtu osmihodinové pracovní doby a do této doby započítávám i přípravu na realizaci intervence.

Výzkumník: Jaký máte nebo jaký je Váš názor na nutnost této administrativní činnosti?

Respondentka: Administrativa vlastně narůstá ve všech oblastech činností a souvisí s přebujelou byrokracií státu.

Výzkumník: Jakým způsobem si rozdělujete práci, ty nové rodiny?

Respondentka: Jako vedoucí pracovník uživatele rozdělují zejména podle vytíženosti jednotlivých pracovníků, ale také místa realizace terénní služby. Může se stát, že některý pracovník má 5 rodin, ale práce s nimi je natolik intenzivní, že probíhá několikrát v týdnu a naopak, jiný pracovník má 8 rodin, ale spolupráce není tak časově náročná. Dále se snažím o to, aby pracovník nepracoval např. se třemi rodinami v jedné vesnici, a to z důvodu zajištění anonymity uživatele.

Výzkumník: Kdo je Váš přímý nadřízený, kdo Vaši práci kontroluje?

Respondentka: Personální manažer.

Výzkumník: Připravujete se dopředu na práci s rodinou?

Respondentka: Ano, vždy.

Výzkumník: Jsou některé organizace, se kterými spolupracujete? Jak často tam chodíte, voláte?

Výzkumník: Interdisciplinární spolupráce je základem fungování služby. Spolupracujeme s mnoha institucemi. S městským úřadem v Uh. Hradišti, vlastně s obcemi ORP Uh. Hradiště, se střediskem výchovné péče, s občanskou poradnou, se školami, pedagogicko – psychologickou poradnou, psychology, psychiatry, pediatri, s dobrovolnickým centrem. Je

toho prostě celá škála těch služeb. A setkáváme se samozřejmě dle potřeby. Účastníme se potom i komunitního plánování sociálních služeb na Uherskohradištsku.

Výzkumník: Jak hodnotíte Vaši spolupráci s těmito organizacemi?

Respondentka: Musím říct, že ve většině případů velmi, **velmi kladně.**

Výzkumník: Pracujete na standardech? Máte nějaký podíl na jejich vytváření?

Respondentka: Ano, pracujeme, i když momentálně máme opravdu hodně přímé práce, máme hodně klientů, takže v tuto chvíli je to trošku na mrtvém bodě, ale chystáme se opět po Novém roce.

Výzkumník: Vidíte smysl ve Vaší práci? V čem?

Respondentka: Pokud se vlastně podaří naplnit alespoň částečně cíle individuálního plánu a máme třeba i kladnou odezvu ze strany uživatele, tak vždy nás to povzbudí v další činnosti. **Práce s rodinou má určitě smysl, i když se její efektivita nedá měřit přímo čísly či procenty.**

Výzkumník: Naplňuje Vás tato práce?

Respondentka: **Ano, jednoznačně.**

Výzkumník: Myslíte si, že jste jako sociální asistentka v rodině úspěšná? ..

Respondentka: Jak jsem řekla výše, vlastně podle čeho my máme měřit úspěch? Myslím si, že každý pracovník musí být natolik zralý, aby si sám pro sebe vytvořil kritéria úspěšnosti. Pro někoho to může být počet dětí, u kterých díky sanaci rodiny došlo k zabránění institucionální výchovy, u někoho to může být počet pochvalných slov apod. Pro mě osobně je to **vytvoření pozitivního vztahu s rodinou, a to, vlastně že rodina je schopna mě přijat, začít důvěřovat a spolupracovat.** A bez těchto aspektů, byť bych byla vybavena teorií, tak bych nikdy nemohla být v rodině úspěšná.

Výzkumník: Jaké jsou úskalí sociálně aktivizační služby?

Respondentka: Tak jako u všech sociálních služeb bojujeme s **financováním střediska, což se nám v současné době daří díky realizaci veřejné zakázky.** No a další úskalí spatřuji v tom, že pokud nejsou vymezeny dostatečně kompetence jednotlivých pracovníků v rámci právě té třeba interdisciplinární spolupráce, pokud naši pracovníci by měli být pouze **prodlouženou rukou OSPODU,** tak potom v těchto případech by často vznikaly střety jak mezi organizacemi, tak potom i s uživatelem.

Výzkumník: Jak předcházíte syndromu vyhoření? Umožňuje Vám zaměstnavatel např. supervizi?

Respondentka: **Týmové supervize** máme pravidelně 1x **za tři měsíce,** individuální dle potřeby a požadavků pracovníků a zároveň máme metodické porady a intervize.

Výzkumník: Děkuji Vám za rozhovor. Respondentka: Také děkuji

PŘÍLOHA II: ROZHOVOR S RESPONDENTKOU B

Výzkumník: Takže dobrý den, jmenuji se Šárka Bartošíková, studuji UTB ve Zlíně a v současné době se chystám psát bakalářskou práci a součástí mé bakalářské práce je kvalitativní výzkum o práci asistentek v Centru sv. Sáry. Výzkum bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovorů a rozhovory budou anonymní a chtěla jsem se vás zeptat, jestli souhlasíte s nahráváním rozhovoru.

Respondentka: Ano, souhlasím

Výzkumník: Jak dlouho pracujete v centru sv. Sáry a jak dlouho v sociálních službách vůbec?

Respondentka: V centru sv. Sáry pracuji 3 měsíce a celkově v sociálních službách pracuji 6 měsíců, počítám do toho praxi sociálního pracovníka v Domově pro seniory, kde jsem působila zhruba 3 měsíce.

Výzkumník: Jakou konkrétní činnost v centru konkrétně vykonáváte a co je Vaší náplní práce?

Výzkumník: Jsem sociální pracovník, nabízím terénní i ambulantní službu, pracuji v oblasti poradenství, podporuji uživatelky při vyřizování sociálních dávek, při řešení dluhů, při sepsání splátkového kalendáře, vedu rodiče při přípravě do školy, jak mají správně motivovat své děti, podporuji uživatelky při jednání na úřadech.

Výzkumník: Jak jste se dostala k této práci?

Respondentka: Tuto práci jsem získala v rámci výběrového řízení tady v Oblastní charitě.

Výzkumník: Jaké máte dosažené vzdělání? Jakou školu jste studovala?

Respondentka: Studovala jsem na Univerzitě Palackého v Olomouci, studovala jsem obor Pedagogika a sociální práce, bylo to bakalářské studium.

Výzkumník: Doplnujete si vzdělání vzdělávacími kurzy? Umožňuje Vám zaměstnavatel školení v rámci celoživotního vzdělávání?

Respondentka: Ano, umožňuje. Zaměstnavatel je vstřícný v tomto směru, absolvovala jsem kurz socioterapie, absolvovala jsem stáž v sociálních službách v jiném zařízení.

Výzkumník: S jakými rodinami nejčastěji pracujete?

Respondentka: Jsou to matky samoživitelky s dětmi.

Výzkumník: Jaký druh pomoci od Vás rodiny očekávají?

Respondentka: Je to především podpora při řešení dluhů, dluhové problematiky, podpora při jednání s exekutorem, při řešení vhodného bydlení, zajištění vhodného bydlení, popřípadě komunikace s pronajímatelem bytu, hledání nového bydlení nebo řešení dluhu na bydlení, vyřízení sociálních dávek, podpora při jednání na úřadech.

Výzkumník: Jaký druh pomoci můžete Vy rodině nabídnout? Jak postupujete při práci s těmi rodinami?

Respondentka: Tak sestavíme si na základě vzájemné dohody individuální plán, kde si určíme klíčové cíle, na kterých budeme společně pracovat. Uživatelka si určí své, své, všechno to, co pro to je schopna udělat. Já taky, co mohu pro to udělat, aby těch klíčových cílů bylo naplněno.

Výzkumník: Jak reagujete na to, když rodina nespolupracuje?

Respondentka: Když nespolupracuje, tak několikrát nabídnu setkání. Pokud se rodina vyhýbá, tak nečiním nějaký nátlak, tak abych prostě bombardovala nějakýma návštěvama nebo spíš vyčkávám až rodina... nabízím jim spolupráci, ale nevyvíjím žádný nátlak, nabízím až rodina bude vstřícná.

Výzkumník: Jak často rodiny navštěvujete? Jak dlouho v nich pobýváte?

Respondentka: Navštěvuji podle potřeby, může to být 1x týdně, v případě když sháníme bydlení, kdy uživatelka třeba ztrácí bydlení, je sama s dětmi, tak navštěvuji i 3 – 4x týdně podle potřeby tu rodinu. Samozřejmě ta intenzita je přizpůsobená těm potřebám a taky tak jak se dohodneme s tou uživatelkou, tak jak si ona přeje.

Výzkumník: Jak často Vás rodiny navštěvují ve Vašem centru v ambulantní formě pomoci?

Respondentka: Minimálně, minimálně, jako to je vyjímečně, pokud ta rodina má tady cestu nebo sama si vyžádá tu návštěvu, ale především převažuje práce v terénu.

Výzkumník: Jaké metody práce nebo druhy intervence používáte při práci s rodinou? Co se Vám osvědčilo nejvíce?

Respondentka: Je to rozhovor, v některých případech je to i kontrola, konfrontace, mediace, krizová intervence, poradenství sociální, takže toto jsou metody, které používám.

Výzkumník: Co si myslíte, že by mohlo podpořit zlepšení sociální situace rodin? Co podle Vás ty rodiny potřebují změnit nebo co by měly umět?

Respondentka: Některé rodiny potřebují pracovat na zvýšení sociální kompetence na úřadech, mají problémy s hospodařením, s rodinným rozpočtem, vyjít s financema. Takže toto si myslím, že je jako nejvíce podstatné a jinak je i to naučit se motivovat děti, naučit se s něma pracovat, každodenní příprava dětí do školy, i tady v této oblasti.

Výzkumník: S kým raději pracujete? S klient – dítě nebo klient – rodič? Proč teda?

Respondentka: Já to teda nerozlišuji. Nevidím, že by některá spolupráce byla lepší, některá horší. Myslím si, že to dítě, že se s ním lépe spolupracuje, protože je upřímnější, je tam ta snaha jako spolupráce. Někdy třeba ty rodiče se můžou, ten rodič se může prostě vyhýbat řešení toho problému, takže já si myslím, že s tím dítětem se pracuje jako lépe.

Výzkumník: Jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Respondentka: Tak běžně jsou to 2 – 3 intervence denně, je to práce se sociální dokumentací, příprava na intervence, zápis těch intervencí, organizace schůzek.

Výzkumník: Kolik času Vám zabere ta administrativní práce v centru, psaní záznamů o práci v rodině?

Respondentka: Je to na základě počtu těch intervencí, řekla bych tak 2 hodiny denně.

Výzkumník: Jaký máte názor na nutnost administrativní činnosti?

Respondentka: Tak administrativa je nutná k tady této činnosti, protože kdyby nebyla, tak jakoby ta činnost, jako musí se nějakým způsobem dokumentovat.

Výzkumník: Jakým způsobem si tu práci rozdělujete, nebo ty nové rodiny?

To rozděluje vedoucí služby podle si myslím, že podle vytíženosti zaměstnance nebo podle toho, která ta rodina, možná by prostě, který zaměstnanec by mohl prostě pracovat s tou rodinou. I třeba podle těch schopností těch zaměstnanců nebo těch vloh, které mají. Ale rozděluje to určitě nadřazený pracovník.

Výzkumník: Kdo je Váš teda přímý nadřízený, kdo Vaši práci kontroluje?

Respondentka: Vedoucí naší služby.

Výzkumník: Přípravujete se dopředu na práci s rodinou?

Respondentka: **Vždy**, člověk musí přijít připravený.

Výzkumník: Jsou některé organizace, se kterými spolupracujete? Jak často tam chodíte, voláte?

Respondentka: Je to **SPOD, středisko výchovné péče HELP, jsou to školy**. Navštěvujeme je podle potřeby, pokud je nějaká krizová situace, kterou je nutno řešit, např. ztráta bydlení, kde uživatelce hrozí vystěhování a ztráta bydlení, tak samozřejmě se to řeší za pomoci vlastně pracovníků na OSPOD a mohou pomoci vyřídit třeba mimořádnou okamžitou pomoc při uhrazení dluhu na nájemném, takže vzájemně spolupracujeme. **Středisko výchovné péče doporučujeme uživatelkám. Které mají s dětmi nebo ty děti mají třeba problémy ve škole. Nebo to může být třeba občanská poradna, je to poradna pro rodinu a mezilidské vztahy.** Spolupracujeme se školama, kdy je možno i nějaký náslech ve třídě, jednáme s ředitelem školy, s učitelkama. Třeba jak to dítě projevuje ve škole, jako na co se potřeba zaměřit s rodiči, v čem jich podpořit, v přípravě dětí do školy.

Výzkumník: Jak hodnotíte spolupráci s těmito organizacemi?

Respondentka: Hodnotím **velmi dobře**.

Výzkumník: Pracujete na standardech? Máte nějaký podíl na jejich vytváření?

Respondentka: Ne, nemám.

Výzkumník: Vidíte smysl ve Vaší práci? V čem konkrétně?

Respondentka: Je to **poslání**. Smysl je **pomoc rodinám** v obtížné životní situaci a předcházet sociálnímu vyloučení.

Výzkumník: Naplňuje Vás tato práce?

Respondentka: **Ano**.

Výzkumník: Myslíte si, že jste jako sociální asistentka v rodině úspěšná?

Respondentka: **Ano**.

Výzkumník: Jaké jsou úskalí tedy té sociálně aktivizační služby?

Repondentka: Tak je tam nebezpečí, že ten sociální pracovník bude prosazovat své názory, bude si myslet, že ty jeho názory jsou nejlepší, nebo to jeho řešení je nejlepší pro uživatele té služby. Kdežto ten uživatel to tak nemusí vidět. Takže je **potřeba se přizpůsobit i těm potřebám těch nebo hlavně teda se řídit to na čem oni chtěou ti uživatelé pracovat**. Je to prosazování těch názorů sociálního pracovníka, kde je potřeba jenom dát řešení, různé způsoby řešení, aby si ten klient vybral vlastně pro něho ten nejvhodnější způsob řešení dané situace nebo problému.

Výzkumník: Jak předcházíte syndromu vyhoření? Umožňuje Vám zaměstnavatel supervizi?

Respondentka: **Umožňuje**. Tak je to důležité, jednak pro stmelení týmu i pro řešení jednotlivých problémů, které můžou nastat a syndromu vyhoření předcházet. **Nenosit si životy, prostě těch klientů do svých rodin**, snažit se od toho oprostít. Když se zaměstnanec vrátí do

své vlastní rodiny, nenosit si ty problémy a nějakým způsobem se nabíjet, odbourávat stres nějakým koníčkem nebo setkání s přáteli. Každý má svůj vlastní způsob.

Výzkumník: Děkuji Vám za rozhovor.

PŘÍLOHA IV: ROZHOVOR S RESPONDENTKOU C

Výzkumník: Takže dobrý den, jmenuji se Šárka Bartošíková, studuji UTB ve Zlíně a v současné době se chystám psát bakalářskou práci a součástí mé bakalářské práce je kvalitativní výzkum o práci asistentek v Centru sv. Sáry. Výzkum bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovorů a rozhovory budou anonymní a chtěla jsem se vás zeptat, jestli souhlasíte s nahráváním rozhovoru.

Respondentka: Souhlasím

Výzkumník: Takže jak dlouho pracujete v centru sv. Sáry a jak dlouho pracujete v sociálních službách vůbec?

Respondentka: Dva měsíce

Výzkumník: Jakou konkrétní činnost v centru vykonáváte a co je nápní Vaší práce?

Respondentka: Vykonávám práci sociálního pracovníka, mojí úkolem je docházet do rodin a pomáhat jim v jejich těžké životní situaci.

Výzkumník: Jak jste se k této práci dostala?

Výzkumník: Přes inzerci, následně přes výběrové řízení.

Výzkumník: Jaké máte dosažené vzdělání? Jakou školu jste vystudovala?

Respondentka: Já jsem studovala Univerzitu Palackého v Olomouci, obor Sociální pedagogika, dosažené vzdělání je bakalářské.

Výzkumník: Doplnujete si vzdělání vzdělávacími kurzy? Umožňuje Vám zaměstnavatel školení v rámci celoživotního vzdělávání?

Respondentka: Ano, umožňuje. Nadále ještě studuji navazující magisterské studium a jako pracovníci máme povinnost se každý rok proškolovat a chodit na akreditační kurzy.

Výzkumník: S jakými rodinami nejčastěji pracujete?

Respondentka: Sociálně slabými, ohroženými.

Výzkumník: Jaký druh pomoci od Vás rodiny očekávají?

Respondentka: Každá rodina je individuální, nelze to takhle stanovit.

Výzkumník: A jaký druh pomoci můžete rodinám nabídnout Vy? Jak postupujete při práci s rodinami?

Respondentka: Tak já jim můžu nabídnout pracovní výchovnou činnost s dětmi, s dospělými, řešení finančních záležitostí, děláme rozpočty rodin, exekuce, řešíme dluhy, celková podpora rodiny, doprovod na úřady, instituce. A vlastně to, co oni sami řeknou, že s čím potřebují pomoci, s tím jim pomáháme.

Výzkumník: Jak reagujete na to, když rodina nespolupracuje?

Respondentka: Smlouvu ukončujeme po šesti měsících neaktivity.

Výzkumník: Jak často rodiny navštěvujete, jak dlouho v nich pobýváte?

Respondentka: To záleží individuálně, max. 2 – 3 hodiny, většinou je to 1 – 2 týdně, záleží na jejich individuálních potřebách.

Výzkumník: Jak často Vás rodiny navštěvují ve Vašem centru v ambulantní formě pomoci?

Respondentka: **Minimálně.**

Výzkumník: Jaké metody práce a druhy intervence používáte při práci s rodinou a co se Vám osvědčilo?

Respondentka: Tak já používám především **rozhovor, pozorování rodiny, krizovou intervenci, poradenství, podporuju je**

Výzkumník: Co si myslíte, že by mohlo podpořit zlepšení sociální situace rodin? Co by podle Vás ty rodiny potřebovaly změnit nebo umět?

Respondentka: Mnoho rodin má **exekuce a dluhy**. Takže určitě **novelizaci zákonů**. Potom si myslím, že je důležité, aby uměli **hospodařit s malým obnosem peněz**. **Větší nabídku na trhu práce a lepší finanční podpora rodin ze strany státu.**

Výzkumník: S kým raději pracujete? Klient – dítě nebo klient – rodič? Proč teda?

Respondentka: Takže já nejradši pracuji s **klient dítě, protože je tvárnější, vděčnější a také všestranější.**

Výzkumník: Jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Respondentka: Takže **ráno** dojdu do práce okolo **sedmé hodiny**, máme **setkání s kolegyňami**, řešíme běžné záležitosti dne. Po deváté hodině **vycházíme ven**, následná péče o ně.

Výzkumník: Kolik času Vám zabere administrativní práce v centru, psaní záznamů o práci v rodině?

Respondentka: Hodně, **2 – 3 hodiny denně.**

Jaký máte názor na nutnost administrativní činnosti?

Respondentka: Je to **potřebné.**

Výzkumník: Jakým způsobem si rozdělujete práci, ty nové rodiny?

Respondentka: Rozdělujeme především **podle vytíženosti pracovníků.**

Výzkumník: Kdo je Váš přímý nadřízený, kdo Vaši práci kontroluje?

Respondentka: Mgr. XY

Výzkumník: A připravujete se často dopředu na práci s rodinami?

Respondentka: **Ano, vždycky.**

Výzkumník: Jsou některé organizace, se kterými spolupracujete a jak často tam chodíte nebo voláte?

Respondentka: Takže my pracujeme s **OSPODEM, SVP HELP, se školami, s lékaři** apod.

Výzkumník: Jak hodnotíte Vaši spolupráci s těmito organizacemi?

Respondentka: **Velmi dobře**, myslím si, že je dobré si předávat informace, teda pokud ta rodina s tím souhlasí.

Výzkumník: Pracujete na standardech? Máte nějaký podíl na jejich vytváření?

Respondentka: Já osobně s nimi pouze pracuju, momentálně je nevytvářím.

Výzkumník: Vidíte smysl ve Vaší práci?

Respondentka: Hm, pokud rodina spolupracuje, je ochotna se mnou trávit čas, je ochotná měnit svoje, svoje, he, věci, myslím si, že to **smysl má.**

Výzkumník: Naplňuje Vás tato práce?

Respondentka: **Ano.**

Výzkumník: Myslíte si, že jste jako sociální asistentka v rodině úspěšná?

Respondentka: Tak za tak krátkou dobu to nemohu posoudit.

Výzkumník: A jaké jsou úskalí té sociálně aktivizační služby?

Respondentka: Největší úskalí vidím, že rodina si vytvoří na **službu závislost**.

Výzkumník: Jak předcházíte nějak tomu syndromu vyhoření? Umožňuje Vám zaměstnavatel supervizi?

Respondentka: Máme **supervizi**, umožňuje nám je a potom také odreagování se **sportem**.

Výzkumník: Děkuji Vám za rozhovor.

PŘÍLOHA V: ROZHOVOR S RESPONDENTKOU D

Výzkumník: Takže dobrý den, jmenuji se Šárka Bartošíková, studuji UTB ve Zlíně a v současné době se chystám psát bakalářskou práci a součástí mé bakalářské práce je kvalitativní výzkum o práci asistentek v Centru sv. Sáry. Výzkum bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovorů a rozhovory budou anonymní a chtěla jsem se Vás zeptat, jestli souhlasíte s nahráváním rozhovoru.

Respondentka: Ano, souhlasím.

Výzkumník: Jak dlouho pracujete v centru sv. Sáry a jak dlouho pracujete v sociálních službách vůbec?

Respondentka: V Centru sv. Sáry pracuji od poloviny června 2012, v Oblastní charitě od ledna 2012.

Výzkumník: Jakou konkrétní činnost v centru konkrétně vykonáváte a co je náplní Vaší práce?

Respondentka: Jsem pracovník v sociálních službách, z 90 % terénní pracovník.

Výzkumník: Jak jste se k této práci dostala?

Respondentka: Pracovala jsem na pečovatelské službě v Oblastní charitě na půl úvazku a na půl úvazku na grantech u pana Jiráska, který mi tuto práci v květnu nabídl.

Výzkumník: Jaké máte dosažené vzdělání? Jakou školu jste vystudovala?

Respondentka: Mám středoškolské vzdělání, gymnázium.

Výzkumník: Doplnujete si vzdělání vzdělávacími kurzy? Umožňuje Vám zaměstnavatel školení v rámci celoživotního vzdělávání?

Respondentka: Mám rekvalifikační kurz Pracovník v sociálních službách a několik vzdělávacích kurzů. Zaměstnavatel nám účast na těchto kurzech ukládá přímo v uvozovkách „povinně“.

Výzkumník: S jakými rodinami nejčastěji pracujete?

Respondentka: Se sociálně slabými, zadluženými, rozvedenými, prostě s těmi, co mají jakýkoliv problém.

Výzkumník: Jaký druh pomoci od Vás rodiny očekávají?

Respondentka: Záleží na jejich potřebách, co oni považují za prioritní.

Výzkumník: A jaký druh pomoci můžete rodinám nabídnout Vy? Jak postupujete při práci s rodinami?

Respondentka: Od doprovodu na úřady práce, od vyplňování žádostí na sociální dávky, po učení se vařit, učení se učit se s dětmi, učení se hrát si s dětmi apod.

Výzkumník: Jak reagujete na to, když rodina nespolupracuje?

Respondentka: Smlouvu většinou ukončujeme po šestiměsíční neaktivitě, kdy se neozývají, kdy nám neberou telefony, prostě kdy nás třeba...vůbec na nás nereagují.

Výzkumník: Jak často rodiny navštěvujete a jak dlouho v nich pobýváte?

Respondentka: To je opravdu podle potřeby, někdy je to 2x týdně, většinou je to v těch začátcích, někdy 1x za 14 dní. Jak dlouho v nich pobýváme? Je to buď hodina, dvě někdy i tři podle potřeby.

Výzkumník: Jak často Vás rodiny navštěvují ve Vašem centru v ambulantní formě pomoci?

Respondentka: Tak mé rodiny **minimálně**, protože já teda v 90 % jezdím do terénu.

Výzkumník: Jaké metody práce, druhy intervence používáte při práci s rodinou a co se Vám osvědčilo?

Repondentka: Tak u mě je to hlavně taky v uvozovkách další povídání. Je to forma **rozho-
voru, pozorování, psychická podpora.**

Výzkumník: Co si myslíte, že by mohlo podpořit zlepšení sociální situace rodin? Co by podle Vás, co ty rodiny potřebují změnit nebo co potřebují umět?

Respondentka: Určitě by to měly být některé **zákony, co se týkají exekucí, změna těch zá-
konů, protože většinou tyto exekuce postihují opravdu hlavně ty chudáky, kteří toho moc
nemají. Chybí bydlení pro sociálně slabší rodiny, které nemají střechu nad hlavou. A co je
potřeba u nich změnit? Hlavně myšlení. Nejsm ta nebo ten nejhorší. Umět hospodařit i
s málem, nezadlužovat se, nevytloukat dluh dluhem.**

Výzkumník: S kým raději pracujete? Klient – dítě nebo klient – rodič? Proč?

Repondentka: Je mi to úplně jedno. Mě každá práce přináší radost, alespoň pro mě teda, hmm.

Výzkumník: Jak vypadá Váš běžný pracovní den?

Respondentka: Tak v **7.00 ráno máme společné setkání** se všemi kolegyněmi, kolem **9 ho-
diny výjezd do rodin, průběžné zápisy z terénu**, v pátek máme vždy ambulanci, kdy máme
i minimum intervencí.

**Výzkumník: Kolik času Vám zabere administrativní práce v centru, psaní záznamů o
práci v rodině?**

Respondentka: Na můj vkus **až moc.**

Výzkumník: Jaký máte názor na nutnost administrativní činnosti?

Respondentka: Nemám ráda papírování, ale bohužel to musí být, **je to nutnost.**

Výzkumník: Jakým způsobem si rozdělujete práci, ty nové rodiny?

Respondentka: **Podle počtu** zrovna kolik máme **rodin a frekvence návštěv a problémů**
v jednotlivých rodinách.

Výzkumník: Kdo je Váš přímý nadřízený, kdo Vaši práci kontroluje?

Respondentka: Je to vedoucí SASKY, paní XY.

Výzkumník: Připravujete se často dopředu na práci s rodinami?

Respondentka: **Určitě, pravidelně. Chystáme si knížky, hračky, tiskneme si materiály, hra-
vou formou řešení různých úkolů.**

**Výzkumník: Jsou některé organizace, se kterými spolupracujete a jak často tam cho-
díte nebo voláte?**

Respondetka: Tak především **OSPOD, HELP, školní psychologové na jednotlivých ško-
lách.** A myslí si, že opravdu ta úroveň té spolupráce se velmi zvýšila a zjistili jsme, že po-
třebujeme my je a oni nás.

Výzkumník: Jak hodnotíte Vaši spolupráci s těmito organizacemi?

Respondentka: Určitě na **dobré úrovni**.

Výzkumník: Pracujete na standardech? Máte nějaký podíl na jejich vytváření?

Respondentka: Ne, zatím ne.

Výzkumník: Vidíte smysl ve Vaší práci? V čem?

Respondentka: Já určitě **ve všem, v malých krůčcích, které jsou pro mě i pro rodinu obrovským skokem, když nás děti i rodiče vítají, nezavírají se, neschovávají se před námi. Když s námi sami komunikují, chtějí nás, přijdou sami za námi.**

Výzkumník: Naplňuje Vás tato práce?

Respondentka: **Rozhodně.**

Výzkumník: Myslíte si, že jste jako sociální asistentka v rodině úspěšná?

Respondentka: To by měli posoudit jiní, ale myslím si, že se svými rodinami, se všemi mám úžasný vztah, ale já si myslím osobně, že mám také velké štěstí na rodiny, které jsem získala.

Výzkumník: Jaké jsou úskalí sociálně aktivizační služby?

Respondentka: Asi to bude hlavně to **vyhoření**, že prostě člověk už nemá sílu řešit problémy těch ostatních.

Výzkumník: Jak předcházíte nějak tomu syndromu vyhoření? Umožňuje Vám zaměstnavatel supervizi?

Respondentka: Určitě, já jsem se tady teda poprvé setkala se **supervizí**. Byla to úžasná zkušenost. Máme skvělou supervizorku, zatím teda jsme měli jenom jedenkrát. Ale já mám obrovskou výhodu, že **jsem velmi optimistický člověk, problémy si nepřipouštím, vždy se na všechno dívám z té pozitivní stránky.**

Výzkumník: Děkuji Vám za rozhovor