



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Terénní sociální práce s rodinou v nestátních
neziskových organizacích**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: **ZDRAVOTNĚ-SOCIÁLNÍ PÉČE**

Autor: Eliška Cinádrová

Vedoucí práce: PhDr. Martina Hrušková, Ph.D.

České Budějovice 2022

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem *Terénní sociální práce s rodinou v nestátních neziskových organizacích* jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. 5. 2022.....

Eliška Cinádrová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala paní PhDr. Martině Hruškové, Ph.D. za její odborné vedení, spolupráci, poskytování cenných rad a především trpělivost. Dále informantům za poskytnutí rozhovorů a svůj čas věnovaný výzkumu.

Terénní sociální práce s rodinou v nestátních neziskových organizacích

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá terénní sociální prací s rodinou, která působí v neziskových organizacích. Cílem práce je zjistit, s jakými nejčastějšími problémy rodiny kontaktují sociální pracovníky v terénní sociální práci a následně, jaké metody a techniky jsou nejčastěji používány sociálními pracovníky pro řešení problémů v terénní sociální práci s rodinou. V bakalářské práci byla stanovena otázka „Jaké metody a techniky jsou nejčastěji sociálním pracovníkem využívány v terénní sociální práci?“

Ke splnění k výše uvedených cílům byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. V rámci výzkumného souboru byla použita metoda záměrného výběru, který tvořil 8 sociálních pracovníků, věnující se terénní sociální práci s rodinou. Data byla získána pomocí metody dotazování a techniky polostrukturovaného rozhovoru, který byl následně vyhodnocen za pomoci otevřeného kódování. Po zpracování vzniklo celkem 9 kategorií: setkání s klientem, běžný klient, hlavní problémy klientů, nejčastější témata, metody a techniky terénních sociálních pracovníků, práce s klientem, řešení problémů a změna užívání technik a metod. Kategorie vznikly na základě opakujících výpovědí informantů.

Z výzkumu vyplynulo, že nejčastějšími problémy rodiny je bydlení, nezaměstnanost, dluhy a finance. Dále bylo zjištěno, že nejčastěji používané metody sociálních pracovníků pracujících s rodinou v terénní sociální práci je práce s jednotlivcem a rodinou, dále sociální poradenství, doprovod a zprostředkování kontaktů. Mezi techniky nejčastěji uvedli rozhovor, pozorování, podporu a aktivní naslouchání.

Tato bakalářská práce může být přínosem pro studenty oboru sociální práce, kteří se budou chtít věnovat problémům rodiny kontaktující sociální pracovníky nebo metodám a technikám používaných sociálními pracovníky v terénní sociální práci s rodinou.

Klíčová slova

Terénní sociální práce s rodinou; rodina; metody; techniky; sociální práce

Field Social Work With the Family in Non-state Non-profit Organizations

Abstract

The bachelor thesis deals with field social work with families working in non-profit organizations. The aim of the thesis is to find out what are the most common problems families contact social workers with in field social work and consequently, what methods and techniques are most often used by social workers to solve problems in field social work with families. In the bachelor's thesis, the question "What methods and techniques are most often used by social workers in field social work?" was established.

A qualitative research strategy was chosen to meet the above objectives. A purposive sampling method was used within the research population, which consisted of 8 social workers engaged in field social work with families. The data was collected by using questionnaire method and semi-structured interview technique which was then evaluated using open coding. After processing, a total of 9 categories emerged: client encounter, usual client, main problems of clients, most common topics, methods and techniques of field social workers, working with the client, problem solving and change in the use of techniques and methods. The categories were created based on the recurring statements of informants.

The research found that the most common family problems are housing, unemployment, debt and finances. It was also found that the most commonly used methods of social workers working with families in social work fieldwork are working with the individual and the family, as well as social counselling, accompaniment and contact mediation. Among the techniques most frequently mentioned were interview, observation, support and active listening.

This bachelor's thesis may be beneficial for students of social work who wish to study the problems of families contacting social workers or the methods and techniques used by social workers in field social work with families.

Key words

Field social work with family; family; methods; techniquea; social work

Obsah

1	Teoretická část	8
1.1	Terénní sociální práce s rodinou	8
1.1.1	Terénní sociální služby	10
1.1.2	Výhody a nevýhody terénní sociální práce	11
1.1.3	Cílové skupiny terénní sociální práce	12
1.1.4	Formy terénní sociální práce	12
1.2	Terénní sociální pracovník	13
1.2.1	Kompetence terénního sociálního pracovníka	14
1.3	Metody a techniky sociální práce	16
1.4	Nestátní neziskové organizace	17
1.4.1	Funkce nestátní neziskové organizace	18
1.4.2	Dělení nestátní neziskové organizace	19
2	Praktická část	20
2.1	Cíle	20
2.2	Výzkumné otázky	20
3	Metodika	21
3.1	Metody a techniky sběru dat	21
3.2	Výzkumný soubor	21
3.3	Realizace výzkumu	22
3.4	Způsob zpracování dat	23
3.5	Etické aspekty výzkumu	23
4	Výsledky šetření	24
5	Diskuze	39
6	Závěr	41
	Seznam použité literatury	42
	Seznam obrázků	45
	Přílohy	46

1 Teoretická část

1.1 Terénní sociální práce s rodinou

Rodiny se prostřednictvím depistáže dostávají k pracovníkům, kteří vykonávají terénní sociální práci. Klienty se tak stávají například důsledkem nízkého vzdělání, závislosti na sociálních dávkách, ekonomické nestabilitě, nízké kvality bydlení, zvýšením sociálních patologických jevů (gamblerství, domácí násilí, zneužívání, zanedbávání nebo týrání dítěte) nebo dlouhodobé nezaměstnanosti (Hůlová, 2017).

Rozdíl mezi terénní sociální prací a klasickou sociální prací se liší tím, jak je klientům poskytována. Terénní sociální práce je ve většině případů poskytována klientům v jejich přirozeném prostředí, dále umožňuje s klienty spolupracovat dlouhodobě a intenzivně, pracuje s celým komplexem problémů. Celkově terénní sociální pracovník dokáže pochopit jádro problému tím, že klienta v daném přirozeném prostředí navštíví a vidí tzv. skutečnost toho, kde se klient vyskytuje. Klasický sociální pracovník naopak ke klientovi ve většině případů nedochází, klient za sociálním pracovníkem musí docházet a problémy řešit u něj. Může docházet k mylným informacím od klienta, kdy si fakta o pravdě může upravovat tak, aby to pro něj bylo prospěšné. Dále vzájemná spolupráce může být o dost kratší.

Jednoznačná definice rodiny je obtížná a lze na ni hledět z několika hledisek, jako právo, psychologie, sociologie nebo demografie. Matoušek (2003) uvádí rodinu jako skupinu lidí, která je sjednocena pokrevním příbuzenstvím nebo právním svazkem. Rozsáhlé pojetí se rozšiřuje ve státech EU a USA, kdy za se rodinu považuje také skupina lidí, která se označuje na základě vzájemné náklonnosti. „*Práce s rodinou může mít formu podpory od zaškoleného dobrovolníka, terapie poskytované profesionálem celé rodině nebo někomu z rodiny v domácím či jiném prostředí, služby poskytované rodinám (např. docházka dětí do specializovaných denních center, přípravné vzdělávání dětí před vstupem do školy, docházka do mateřských a rodinných center*“ (Matoušek, 2003, s. 196).

Kutnohorská (2011) a Mlčák (1996) říkají, že rodina je vnímána jako rozhodující společenskou jednotkou a je nenahraditelná. Rodina zabezpečuje normy a přenos lidských zkušeností, své členy zajišťuje materiálně, má na starosti populační reprodukci a zároveň uspokojování sexuálních potřeb manželů, celkově je místem, kde se postupně vytváří vlastní hierarchie a hodnotová orientace a dítě se postupně učí respektovat sociální

normy, které následně dodržuje. Pro členy v rodině rodina představuje určitou intimitu a instituci ochrany, citové zázemí a klidné místo bezpečí.

„Rodina je pojata jako příjemce podpory v nejširším slova smyslu“ (Bechyňková, 2020). Pojem rodina dnes nepatří jen do soužití dvou dospělých jedinců a jejich potomků, ale i do možnosti reprodukčního procesu a spolužití (Vrtišková, 2011).

Nedělníková (2008) ve své metodické příručce říká, že cílem práce s rodinou jde především o zachování, případné obnovení funkcí rodiny v jejich přirozeném prostředí. Cíl rodiny lze jiným slovem jako sanace rodiny. Sanaci rodiny lze definovat jako *„postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, případně kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen“* (Matoušek, 2003, s. 196). Úkolem sanace rodiny je dítěti poskytovat pomoc díky práci s jeho vlastní rodinou (Bechyňková, 2020). Cílem práce s rodinou je rodinu podpořit natolik, aby byla schopna se o své děti starat a chránit je. Především se zaměřuje na zabezpečení a potřeb dětí, kdy se soustředí na silné stránky rodiny (Childwelfare, 2022).

Mlčák a Kolář (1996, 2012) se shodují na funkcích rodiny, a to biologická, ekonomická, emocionální a biologická. Kolář (2012) dále uvádí funkci socializačně výchovnou, ochrannou (sociálně-psychologická podpora) a reprodukční.

Vrtišková (2011) popisuje ve své knize jednotlivé funkce.

1. Funkce biologická (biologicko-reprodukční)

Tato funkce patří mezi nejvýznamnější. Má na starosti zabezpečování reprodukce lidské populace, tedy udržení života početím a porozením dítěte.

2. Funkce ekonomická (materiální, ekonomicko-zabezpečovací)

Tato funkce byla mnohem významnější v minulosti než současnosti. *„Práceschopní členové rodiny dostávají za svou práci odměnu a směnou finančních prostředků získává rodina potřebné předměty materiálního či kulturního charakteru, které se rozdělí podle potřeb jednotlivých členů.“*

3. Funkce výchovná (socializačně-výchovná)

Tato funkce umožňuje dítěti se orientovat v prostředí, ve kterém se právě nachází a zároveň učí dítě sociálnímu životu. Poskytuje mu si získat základní návyky a způsoby běžného chování, jak se chovat k ostatním.

4. Funkce emocionální (citová)

Tato funkce je velmi důležitá pro fungování rodiny a je úzce spojena s funkcí výchovnou. „*Podstatou emocionální funkce rodiny je vědomí, že její jednotliví členové jsou ostatními příslušníky rodiny milováni a rodina je ochotna se identifikovat s jejich cíli, podporovat jejich úsilí, zájmy a všemožně jim pomáhat v případě jejich obtíží.*“ Láska, podpora, pomoc, důvěra, duševní rovnováha nebo vzájemné sdílení zážitků je nezbytné pro všechny věkové kategorie (Vrtišková, 2011).

Vymezení pojmu terénní sociální práce není jednoznačné. Pro upřesnění si můžeme uvést několik definic. Fleischmann (2006) říká, že terénní sociální práci lze chápat jako formu sociální práce, která působí v přirozeném prostředí klientů a tím se odlišuje od klasické sociální práce. Díky intenzivnímu a dlouhodobému působení umožňuje daleko vyšší efektivitu při řešení některých typů problémů (Fleischmann, 2006).

Dále Matoušek (2003) uvádí terénní sociální práci jako práci na ulici, jiným slovem streetwork. Streetwork je mobilní, vyhledávací a doprovodná práce s nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci (Matoušek, 2003). „*Sociální pracovník pohybující se v prostředí zejména sociálně znevýhodněných skupin, především dětí a mládeže. Smyslem práce je mimo jiné infiltrace do problémové skupiny a nabídnutí jiné životní alternativy jejím členům, kteří se nalézají jednak v období dospívání, ale současně také ve složitých podmínkách „ulice“, která není optimálním prostředím pro výchovu*“ (Gulová, 2011, s. 58).

1.1.1 Terénní sociální služby

Služby pomáhají při využití péče týkající se prevence až po reakce na neodpovídající zacházení s dětmi, kdy využívají silných stránek rodin, začleňování rodin do situace a následné zapojení do rozhodování (Childwelfare, 2022). Služby při seznáání s rodinou zjišťují hodnoty a zvyky a následně je využívají při práci s nimi svým přístupem (Mental Health Transformation Alliance, 2015).

Matoušek (2003) uvádí, že terénní sociální pracovník vykonává přímou práci s uživatelem, pod kterou si můžeme představit například poskytování poradenství nebo služby sociální prevence. U sociálního poradenství rozlišujeme základní a odborné poradenství. V základním poradenství jsou poskytovány informace o jednotlivých postupech a může být zprostředkováno osobám, kteří se nachází v obtížné životní situaci a hledají pomoc formou sociální pomoci. Odborné sociální poradenství je specializovanou odbornou činností, která se zaměřuje na zjištění rozsahu a charakteru náročné situace. Slouží především ke zjištění příčin vzniku, podání informací o řešení problému a nasměrovat klienty ke správnému užití pomoci (Matoušek, 2003).

Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi (2013) řadí sociální prevenci mezi další služby terénní sociální práce. Moc ní si můžeme představit služby rané péče nebo sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Cílem této služby je pomáhat rodinám v nepříznivé sociální situaci k překonání a zároveň chránit před vznikem a případným šířením nežádoucích jevů. Mezi základní činnosti sociálně aktivizační služby patří vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovázení dětí do školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a opět zpět), sociálně terapeutické činnosti (vedou k rozvoji a udržení schopností a dovedností při začleňování) a pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí (pomoc při vyřizování obvyklých záležitostí, obnovení kontaktu s rodinou, pomoc či podpora při aktivitách podporující začleňování). Výchovnými, vzdělávacími a aktivizačními činnostmi se chápe pracovní výchovná činnost s dětmi, nácvik a upevňování motorických, sociálních a psychických schopností dítěte, zajištění podmínek pro vzdělání a volnočasové aktivity, dále pracovní výchovná činnost s dospělými, která umožňuje podporu a nácvik rodičovskému chování a zároveň hospodaření a udržování domácnosti, podporu s nácvikem sociálních kompetencí týkající se jednání na úřadech nebo školských zařízení (Juříčková et al., 2013).

1.1.2 Výhody a nevýhody terénní sociální práce

Mezi výhody terénní sociální práce patří práce s jednotlivcem, rodinou i komunitou, přirozené prostředí (snažší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem), více času pro klienty (za dveřmi nečekají další), možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta, méně formální kontext, možnost kontaktovat klienty, kteří nevyhledávají sociálního pracovníka v instituci, bezprostřední kontakt s realitou ve které

klient žije, kontinuita ve vztahu k dalším dostupným službám, lepší účinnost a vyšší efektivita u určitých typů problémů a klientů, nižší finanční náklady na službu, možnost působit preventivně, zachycení problému v období jeho snadnější řešitelnosti, přímá pomoc v krizi, zmapování lokality a následná snažší orientace v ní, lepší dostupnost klienta, intenzivnější kontakt s klientem, možnost získání důvěry v komunitě, v dané lokalitě, pocit bezpečí u klienta, který je v přirozeném prostředí, možná anonymita klienta, bezplatnost služby a další (Janoušková, 2008).

Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků (2008) uvádí, že mezi nevýhody terénní sociální práce naopak patří rizika syndromu vyhoření, které může být vyšší ve vztahu k níže uvedeným nevýhodám, neochota spolupráce ze strany klienta (nedotažení spolupráce ke konci), obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu, zvýšená rizikovitost práce v terénu (hrozící nebezpečí, nemoci, kriminalita), neprovázanost spolupráce s institucemi, špatná komunikace, nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna, internet), nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost), snížená motivace k práci v terénu (nepřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž atd.), složité pracovní podmínky (nelze odstranit rušivé vlivy, upravit prostředí pro jednání s klienty), neoddělení soukromí a pracovních aktivit v terénu, střety zájmů (klienti mezi sebou, úřady, ostatní působící neziskové organizace, státní instituce, soukromé subjekty apod.), pracovník je v terénu často sám, nemá podporu druhého pracovníka v krizových situacích a další (Janoušková, 2008, s. 12,13).

1.1.3 Cílové skupiny terénní sociální práce

Fleischmann (2006) a Matoušek (2008) ve své knize specifikují skupiny, které lze rozdělit podle určitých znaků charakterizujících životní styl klientů, a to bezdomovce, prostitutky a homoprostituty, děti a mládež trávící volný čas na ulici, lidé závislé na návykových látkách nebo patologický hráče, skupiny jednostranně specificky orientované mládeže (skinheads, punková mládež, mladiství žijící ve squatech, mládež vyznávající graffiti apod.), nezaměstnané, mentálně a tělesně postižení lidé, samoživitelky, lidé dlouhodobě duševně nemocní, cizinci žijící legálně v ČR a etnické menšiny.

1.1.4 Formy terénní sociální práce

Terénní sociální práce má jisté podoby a lze ji tak rozdělit podle forem, jak se na hledět. Bednářová (2013) ve své publikaci uvádí několik forem:

1. Přímá práce s klienty – představuje konkrétní práci s cílovou skupinou. Do přímé práce s klienty spadá terénní sociální práce, individuální práce a skupinová práce. Pod terénní sociální práci si můžeme představit například mapování, kontaktování nebo vyhledávání. Individuální práce s klientem znázorňuje konkrétní práci, ale jen v případě klientovy motivace, která záleží na sociální intervenci, socioterapii a sociálním poradenství. Skupinová práce s klientem se cílí přímo na předem definovanou skupinu, u které je potřeba dokonale znát postoje, vnitřní vztahy ve skupině nebo hierarchii.
2. Nepřímá práce – obsahuje činnosti pro plánování a zajištění služeb pro klienty jako jsou různé projekty, public relations, administrativa, styk s institucemi a fundraising.
3. Přesahující práce – do této formy řadíme supervize nebo profesní vzdělání (Bednářová, 2003).

1.2 Terénní sociální pracovník

Za terénního sociálního pracovníka je chápán odborný pracovník, který vykonává způsobilosti sociálního pracovníka s ohledem na právní úkony, zdravotní a odbornou způsobilosti a bezúhonnost. K jeho hlavním rysům patří především osobní angažovanost. Terénní sociální pracovník musí v rámci vzdělání splňovat následující:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) 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 uvedena v písmenu b) (Nedělníková, 2008, s. 11 a 12).

Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky - stupeň I (2004) konstatují, že „*pro práci terénního pracovníka neexistuje jednotný popis, který by mu určoval, jak má svou práci vykonávat.*“ Při své práci se může setkat s nejrůznějšími situacemi a lidmi, na které musí být schopen reagovat.

Během své vykonávané práce, by si pracovník měl všimnout kulturní a hodnotové orientace rodiny a následných potřeb. „*Zásadní je kvalita vztahu k dětem a hodnocení vývoje dětí a také vztahy všech členů rodiny k sobě navzájem. Dále je nezbytné posuzovat vazby rodiny ke škole, k zaměstnavatelům rodičů a k dalším institucím. Významná je také sociální síť rodiny, jejich vazby, perspektivy a spokojenost*“ (Gulová, 2011, s. 60).

1.2.1 Kompetence terénního sociálního pracovníka

Každý terénní sociální pracovník musí při své vykonávané profesi znát své kompetence a ty následně dodržovat. Kompetence konkretizují povinnosti, souhrn oprávnění a rozsah působností, které se odrážejí v náplni práce (Nedělníková, 2008).

Terénní sociální pracovník vykonává činnosti na úrovni:

- a) přímé práce s uživatelem,
- b) nepřímých aktivit ve prospěch klientů
- c) aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby,
- d) metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace,
- e) aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje.

Na úrovni přímé péče, tedy v bezprostředním kontaktu s klientem vykonává depistáž. Ten má na starosti navázání kontaktů a aktivní vyhledávání klientů. Dále poskytuje základní a odborné sociální poradenství, službu terénního programu, službu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a provádí case management. Case management slouží ke spolupráci psychologických, pedagogických, zdravotnických nebo sociálních služeb.

Terénní sociální pracovník spravuje o přímé práci s klientem záznam v elektronické nebo papírové formě, podle vnitřních pravidel organizace a možností.

U nepřímých aktivit ve prospěch klientů především uskutečňuje opatření v oblasti prevence, ve kterých se podílí na vzdělání, besedách a rozšiřuje všeobecně známé materiály. Dále iniciuje změny a sladuje zdroje, spolupracuje s příslušnými organizacemi a v neposlední řadě mapuje situaci v prostředí.

U aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby se hlavně podílí na aktivní prezentaci a propagaci aktivit organizace, spolupráci při tvorbě projektů, dodává pro rozvoj služby podklady, počítaje podkladů pro hodnocení.

Kompetence metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace představuje poskytování terénním pracovníkům případové vedení, kdy je vzdělává, zkompetentňuje je, napomáhá při naplňování standardů kvality sociálních služeb a zasvěcuje do praxe nastupující terénní pracovníky.

Aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje se týkají především průběžného vzdělávání se. Terénní sociální pracovník se aktivně účastní supervizí a musí dodržovat povinnost mlčenlivosti o všech informacích, které získal.

(Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky - stupeň I, 2004, s. 6) uvádí osobní vlastnosti terénního pracovníka:

- nadšení a chuť něčeho dosáhnout,
- znalost sama sebe,
- úcta k sobě a k jiným lidem,
- schopnost vnímat a respektovat podmínky, ve kterých se nachází a působí,
- schopnost aktivně naslouchat druhým,
- schopnost rozeznávat potřebu (zakázku) klientů a dovednost pomáhat jim tuto potřebu (zakázku) jasně a jednoznačně formulovat,
- schopnost „být slyšen“ (schopnost mluvit tak, aby nám ti, ke kterým mluvíme, byli ochotni naslouchat),

- schopnost odhadnout jiné lidi, jejich cítení, jejich způsob uvažování, jejich strategie jednání,
- různorodými faktickými informacemi z mnoha oblastí, které může při své činnosti využít,
- schopnost nenechat s sebou manipulovat,
- schopnost působit na jiné lidi, umění přesvědčovat je,
- schopnost „neublížit, když už nemůže pomoci“,
- schopnost zvládat krizové situace,
- schopnost požádat o pomoc,
- umět odpočívat a doplňovat své vlastní síly.

1.3 Metody a techniky sociální práce

Na metody sociální práce se pohlíží jako na postupy, které jsou vázané na cílové subjekty (práce s jednotlivcem, se skupinou, s rodinou, s komunitou apod.), na aktuální situaci klienta (sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné nebo nepředvídatelné sociální události), na relevantní vztahový kontext (rodina, vrstevnická skupina, organizace) a na systémové vazby (národní, nadnárodní nebo regionální sociální politika) (Matoušek, 2008). Metodou se tedy rozumí postupy, které napomáhají dosáhnout sběru a zpracování dat. Technika slouží jako nástroj, díky kterému pracovník získává údaje o způsobu života v určité komunitě (Soukup, 2014).

Mezi základní metody terénní sociální práce patří *rozhovor s klientem* (vede k zjištění situace, k podpoře klienta, ke zvýšení důvěry, k motivaci ke změně), *pomoc s listinami* (pomáhá při formálních postupech řešení klientova případu, sepisování žádostí, vyplňování formulářů, vysvětlování úředních dopisů, studium dokumentace), *vyjednávání* (pomoc při jednání s úřady, vedení k samostatnému jednání), *doprovod* (patří mezi účinné metody a klientka nemanipulativně pracovník doprovází do potřebné instituce), *koordináční činnost* (má na starosti dohled a vyhledávání nad komunikací klienta s jeho sociálním prostředím), *konzultace s odborníky* (rozhovory s lékaři, právníky, sociálními pracovníky apod.), *kontakt s dalšími institucemi a organizacemi*

(zprostředkování služeb s organizacemi sociálních služeb v regionu) (Fleischmann, 2006).

Jako další metody terénní sociální práce jsou depistáže (včasné vyhledávání klientů, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením nebo jiné sociální události), krizové intervence, odborné sociální poradenství, administrativní pomoc, poradenství zaměřené na výchovu dětí, pomoc s hospodařením a vedením domácnosti a kontrola výchovných opatření, případně spolupráce se školou a rodiči (Fleischmann, 2006).

Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi uvádí dvě hlavní metody, a to přímou práci s klientem a poskytování poradenských služeb. Přímá práce s klienty se věnuje vyhledávání potenciálních klientů, plánování služby, vykonávání sociálně aktivizační služby a poradenství. Samotné poskytování poradenství patří k přímé práci s klientem, neboť se propojuje činnostmi a aktivitami. Poradna sama o sobě pomáhá při řešení problémů, krizových situací v rodině, domácího násilí, mezigeneračních vztazích, poskytuje mediaci ve sporech o děti, poradenství v oblasti náhradní rodinné péče nebo se snaží podporovat setkání rodičů s dětmi. Dále do metod uvádí rozhovory, doprovázení, provázení, posilování a nácvik (Juříčková et al., 2013).

1.4 Nestátní neziskové organizace

Mezi základní předpisy se často uvádějí následující:

- Zákon 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách („loterijní zákon“)
- Zákon 586/1992 Sb., o daních a příjmů
- Zákon 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech – tento zákon byl ke dni nabytí účinnosti NOZ zrušen, stále se jím však řídí právní poměry existujících obecně prospěšných společností.
- Zákon 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech („zákon o nadacích a nadačních fondech“)
- Zákon 117/2001 Sb., o veřejných sbírkách
- Zákon 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech
- Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

- Zákon 262/2006 Sb., zákoník práce
- Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon 90/2012 Sb., o obchodních korporacích
- Zákon 304/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob (Vít, 2015).

Neziskový sektor se často jiným slovem nazývá jako třetí sektor. Je to z důvodu, že působí mezi trhem a státem. Mnohdy je kladen důraz, aby nebylo cílem produkovat zisk a následně ho přerozdělovat mezi majitele (Frič, 2000).

Nezisková organizace nebo hovorově řečeno neziskovka, je definována jako organizace, které zisk neslouží jako cíl její služby a následné rozdělení zakladatelům, vlastníkům nebo správcům. Výtěžek, který organizace získá následně musí reinvestovat do organizace k rozvoji. Má sloužit k vyrovnání ztrát za minulá období nebo naopak k rozvíjení organizace (Šedivý, 2009). „*To ovšem neznamená, jak bývá mnohdy mylně tvrzeno, že by uvedené osoby nemohly obdržet odměnu za výkon činnosti pro danou organizaci – zisk, jakožto kladný rozdíl mezi výnosy a náklady (příjmy a výdaji), je totiž již ponížěn o náklady na takovéto odměny a jejich vyplacení tedy není rozdělením zisku. Není dokonce vyloučeno, aby odměna za výkon funkce či jiné činnosti pro neziskovou organizace byla stanovena jako procentní podíl na dosaženém výsledku hospodaření organizace*“ (Vít, 2015).

1.4.1 Funkce nestátní neziskové organizace

Se správným fungováním neziskového sektoru souvisejí funkce, a to:

1. Funkce ekonomická

Tato funkce se řadí jako významná role u vyspělých států, která nabízí služby, zároveň je zaměstnavatelem nebo spotřebitelem.

2. Funkce sociální

Tato funkce je spojena s neziskovým sektorem díky poskytujícím specifických služeb. Dále uspokojuje potřeby svých členů instituce a společnosti a v neposlední řadě se vměšuje do života společnosti svou činností.

3. Funkce politická

Tato funkce ochraňuje sektor před porušováním práv a občanům umožňuje ovlivňovat politiku (Krechovská, 2018).

1.4.2 Dělení nestátní neziskové organizace

Za významné nestátní, jiným slovem nevládní neziskové organizace lze považovat spolky, fundace (nadace, nadační fond), ústavy, politické strany a politická hnutí, zájmová sdružení právnických osob, registrované církve a náboženské společnosti, školské právnické osoby, veřejné výzkumné instituce, honební společenstva, odborové organizace (Krechovská, 2018).

Vít (2015) ve své knize neziskové organizace v ČR dělí na korporace, do kterých spadají spolky, zájmová sdružení právnických osob a sociální družstva, dále fundace, v níž najdeme nadace nebo nadační fondy a posledním dělení neziskových organizací píše ústavy, které se týkají ústavů samotných a obecně prospěšné společnosti.

2 Praktická část

2.1 Cíle

Cílem bakalářské práce je zjistit, s jakými nejčastějšími problémy rodiny kontaktují sociální pracovníky v terénní sociální práci. Jako dílčí cíl je zjistit metody a techniky, které sociální pracovníci nejčastěji používají pro řešení problémů v terénní sociální práci s rodinou.

2.2 Výzkumné otázky

Za výzkumnou otázku jsem použila: Jaké metody a techniky jsou nejčastěji sociálním pracovníkem využívány v terénní sociální práci?

Během výzkumu vznikla další otázka: Změnilo se užívání technik a metod během pandemie Covid-19?

3 Metodika

3.1 *Metody a techniky sběru dat*

Ke zpracování bakalářské práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, kdy bude využita metoda dotazování. Za techniku bude použita technika polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky, kteří pracují v terénní sociální práci s rodinou, kdy otázky budou předem připravené a postup vyhodnocování dat bude za pomoci otevřeného kódování.

Kvalitativní výzkum je chápán za nestandardizovanou metodu, kdy se často využívá sběru dat prostřednictvím rozhovorů nebo pozorování (Trampota, 2010). Hendl (2017) zmiňuje kvalitativní výzkum za hloubkové popisování při zkoumání, který umožňuje lepšímu pochopení.

Kvalitativní výzkum patří k metodám, které jsou časově náročnější (Dušan, 2018). Mezi výhody patří větší otevřenost a naopak jako nevýhodu můžeme chápat zpracování menších vzorků, případně počtu případů (Trampota, 2010).

Jak bylo zmíněno výše, výzkum byl proveden za pomoci kvalitativního sběru, kdy byla použita metoda dotazování a technikou polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky. Polostrukturovaný rozhovor patří mezi nejrozšířenější metodu, která vyžaduje náročnou technickou přípravu (Mioviský, 2006). „*Cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu*“ (Švaříček, 2007, s. 13).

Časové rozhraní rozhovoru nebylo předem určeno, ale předpokládalo se přibližně od patnácti do třiceti minut.

Výsledky následně byly zpracovány za pomoci otevřeného kódování. Švaříček a Šedová (2007) říkají, že „*kódování představuje operace, pomocí nichž jsou data rozebrána, konceptualizována a složena novým způsobem*“ (Zháněl et al., 2014, s. 46).

3.2 *Výzkumný soubor*

V rámci výzkumného souboru byla použita metoda záměrného nebo jiným slovem, účelového výběru. Jde o jednu z nejjednodušších variant metod záměrného výběru

(Miovský, 2006). „*Spočívá v tom, že bez uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potenciálními účastníky výzkumu (tj. účastníky splňující určité kritérium nebo soubor kritérií) toho, který je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ní také souhlasí*“ (Miovský, 2006, s. 136).

Na výzkum jsem měla předem stanovená tři kritéria. Prvním bylo, aby sociální pracovník pracoval s rodinou, druhým kritériem bylo, aby sociální pracovník pracoval v terénu a třetím kritériem, aby sociální pracovník pracoval v neziskové organizace.

Výzkumný soubor byl tvořen sociálními pracovníky, kteří pracují s rodinou v terénní sociální práci. Celkem bylo zrealizováno osm rozhovorů v sedmi zařízeních.

3.3 Realizace výzkumu

Výzkum probíhal v Českých Budějovicích, v Jihočeském kraji. Byl realizován v sedmi zařízeních celkem s osmi terénními sociálními pracovníky.

Nejdříve jsem si vybrala organizace, které splňují kritéria pro můj výzkum a následně se s nimi telefonicky spojila. V telefonátu jsem jim představila výzkum, na kterém pracuji a zda by byli ochotni mi věnovat zhruba půl hodiny jejich času. Dva pracovníci byli časově zaneprázdněni, proto jim byl rozhovor poskytnut prostřednictvím emailu. S ostatními jsem se sešla přímo v organizace, ve které pracovali.

Při prvních rozhovorech byly pracovníkům ukázány otázky, na které se jich budu ptát, aby se na ně připravili a poté zkušenost mě naučila, že je vhodnější otázky zaslat předem prostřednictvím emailu, aby se na ně mohli předem připravit a zároveň byl šetřen čas jak pracovník, tak mě. Rozhovor byl nahráván na diktafon.

Před samotným rozhovorem jsem pracovníky seznámila s výzkumem a s jeho cíli. Následně je upozornila, že rozhovor budu nahrávat a ujistila je, že výzkum bude anonymní a data budou použita pouze k výzkumu. Po souhlasu s nahráváním byli dotazováni na připravené otázky. Polostrukturované rozhovory trvaly do třiceti minut, vždy to bylo individuální podle toho, jak daného pracovníka konkrétní otázka oslovila.

Po ukončení rozhovoru a vypnutí diktafonu mi informanti nabídli v případně dalších otázek, abych se neváhala ozvat. Jednu informantku dokonce zajímal výsledek výzkumu, proto mě požádala o zaslání konečné práce.

Informanti byli velice otevření a prostřednictvím rozhovorů byla prohloubena probíraná problematika, jak ze strany pracovníků dané organizace, tak mě, jako studentky vysoké školy.

3.4 Způsob zpracování dat

Získané rozhovory nahrané na diktafon jsem přespala do Microsoft Wordu a následně zakódovala. Přepsání trvalo přibližně hodinu, ale časově se to lišilo od délky rozhovoru.

Využívala jsem otevřeného kódování.

3.5 Etické aspekty výzkumu

Před začátkem nahrávaného rozhovoru byli informanti seznámeni s výzkumem a následné anonymity. Každý informant si byl vědom své dobrovolnosti s účastí ve výzkumu. Pro zachování anonymity vynechávám jména pracovníků a organizace, ve které pracují. Pracovníky uvádím jako informanty. Každý informant má číslo jedna až osm (Informant 1, Informant 2, Informant 3...) podle toho, jak rozhovory byly chronologicky poskytovány.

4 Výsledky šetření

V této části bakalářské práce se budu věnovat konečným výsledkům výzkumu, které vznikli z rozhovoru. Polostrukturované rozhovory byly uskutečněny s osmi informanty, kteří pracují sociální pracovníci v terénní sociální práci s rodinou.

Uskutečněné rozhovory byly rozděleny do následujících kategorií:

1. Setkání s klientem
2. Běžný klient
3. Hlavní problémy klientů
4. Nejčastější témata
5. Metody terénních sociálních pracovníků
6. Techniky terénních sociálních pracovníků
7. Práce s klientem
8. Řešení problémů
9. Změna užívání technik a metod

Na začátku rozhovoru byli informanti otázeni, zda s rodinou pracují, z důvodu, aby bylo jisté, že výzkum je prováděn se správně vybranými lidmi, kteří mají na starost terénní sociální práci s rodinou.

Kategorie 1: Setkání s klientem

První kategorie se týká toho, jak často terénní sociální pracovníci se setkávají s klientem.

Kategorie 1 vznikla na základě položené otázky: „*Jak často se s klientem setkáváte?*“ informanti odpovídali následovně:

Informant 1 odpověděl, že setkání s klientem je často individuální, kdy pravidlem bývá minimálně jednou týdně, kdy se řeší klientovy cíle a čeho chce do budoucna dosáhnout. Dále **Informant 1** uvedl: „*Když potřebuje častěji, tak klidně se můžeme domluvit na schůzce i dvakrát týdně anebo zase když tam není úplně moc co řešit, třeba čekáme na nějaké vyjádření soudu, úřadu práce, tak můžeme i jednou za 14 dní.*“

Informant 2 uvádí za klienty s rodinou jednu třetinu z důvodu dlouholeté tradice, kdy *„Klienti získávají kontakty z úřadu práce nebo z odboru sociálně právní ochrany dětí.“* Dále **Informant 2** specifikoval kontakt s rodinou na 7-8 kontaktů týdně.

Informant 3 sdělil, že práce s rodinami probíhá pravidelně a jejich klientela činí okolo 50 rodin, kdy na jednu pracovníci vychází 15-20 rodin. **Informant 3** dále uvedl frekvenci setkávání za 4-6 týdnů. *„V případě, že máme třeba klienta nového, kde je víc věcí k řešení, tak může být ta frekvence samozřejmě častější.“* V neposlední řadě **Informant 3** poukazuje, kdy rodina z důvodu nemoci, lázní nebo jiných důvodů schůzku odloží, a v takovém případě průměr setkávání může být delší, ale snaží se to zprůměrovat na 4-6 týdnů.

Informant 4 sděluje, že se s klientkou setkává jednou měsíčně a pokud klientka potřebuje, tak jsou schopni dojíždět častěji. Dále **Informant 4** sděluje, že je možnost telefonického kontaktu.

Informant 5: *„Je to různý, každá ta rodina potřebuje intervenci různou. Snažíme se s tou rodinou být v kontaktu minimálně 1 týdně.“*

Informant 6 řekl, že setkání vždy záleží na klientovi. **Informant 6** dodal: *„Když je to třeba klient, který je akutní, tak se s ním setkáváme jednou týdně a jednou týdně třeba telefonní kontakt. Klient, který má bydlení, práci a už je nějak zajištěný, tak to pak záleží vždycky na tom pracovníkovi, jak to vyhodnotí. Třeba jednou měsíčně.“* Dále **Informant 6** dodává informaci o kontaktu s klienty jednou za 3 měsíce na rozhovor.

Informant 7 uvádí setkání s klientem jednou za 4-6 týdnů, které je doplněno telefonickými a písemnými konzultacemi. Dále sděluje, že rodiny do organizace dojíždí 3x po dobu trvání služby na poskytnutí služeb a díky tomu pak doplňují a sestavují individuální plán práce s rodinou.

Informant 8 sděluje setkání s klientem 1-2x týdně.

Výsledky ukazují, že setkání s klientem je často individuální a záleží na potřebách klienta. Informant 1,3,5 a 6 se shodují na individuálním setkáním s klientem a dále Informant 1,5 a 6 se shodují na setkáním s klientem 1x týdně a Informant 4 a 6 se shodli na možnosti telefonické komunikaci.

Kategorie 2: Běžný klient

Tato kategorie měla představit, jak vypadá terénních sociálních pracovníků klientela.

Na kategorii 2 se ptáme otázkou: „*Jak vypadá Váš běžný klient?*“

Informant 1 uvádí za běžné klienty sociálně vyloučené, kteří se nacházejí na okraji společnosti, kdy se může jednat o klienty bydlící na ubytovně nebo v ubytovacích zařízeních, klienty sociálně vyloučený z důvodu nezaměstnanosti, obtížnějšího získání zaměstnání či normálního bydlení, klienti s dětmi, osamělí starší lidé nebo klienty diskriminováni z hlediska etnického původu.

Informant 2 sděluje žena s dětmi, děti žen, děti svěřeny do péče nebo pěstounské péče, ženy obětí domácího násilí, početné rodiny s 2-5 dětmi, klienti minoritní nebo majoritní části společnosti a osoby ve výkonu trestu. Dále **Informant 2** sděluje: „*Nepracujeme jenom tedy s rodinami, ale i se seniory a dost často pracujeme ve vyloučených lokalitách nebo přímo jakoby ten dům je vyloučený.*“

Informant 3 uvedl skupiny dětí s tělesným postižením, kombinovaným postižením nebo děti, kdy diagnostika není zcela zřetelná nebo rodiny při výchově bezradní.

Informant 4 uvedl ženy ve středním věku s 1-2 dětmi a matky samoživitelky řešící obyčejné věci smrtelníka v dnešní době.

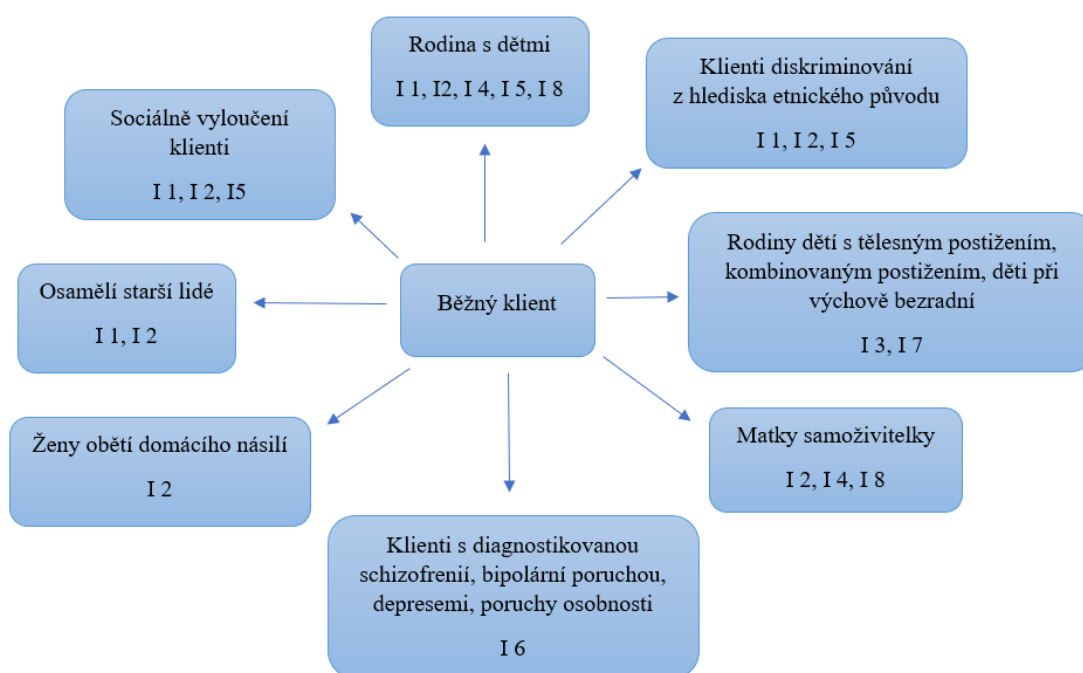
Informant 5 řekl, že se jedná často o velko-početné rodiny, z 80 % romské rodiny, osoby ze sociálně slabších poměrů a osoby bydlící na ubytovnách.

Informant 6 uvedl: „*Pacienti s diagnostikovanou schizofrenií, bipolární poruchou, depresemi, ale okrajově máme i poruchy osobnosti.*“ **Informant 6** dále uvedl, že psychiatričtí pacienti se stávají jejich klienty tehdy, když potřebují pomoc například s hledáním bydlení nebo práce.

Informant 7: „*Rodiny dětí se zrakovým postižením od narození do 7 let, rodiny dětí se zrakovým a kombinovaným postižením od narození do 7 let, rodiny dětí s ohroženým vývojem v oblasti zrakového vnímání v důsledku nepříznivého zdravotního stavu.*“

Informant 8: „*Rodina s dětmi nebo matka s dítětem.*“

Obrázek 1 - Běžný klient



zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Kategorie 3: Hlavní problémy klientů

Tato kategorie pojednává o tom, s jakými problémy rodiny kontaktují sociální pracovníky v terénní sociální práci.

Tato kategorie se ptá otázkou: „S čím se za Vámi nejčastěji klienti obrací? S jakými problémy?“

Informant 1 uvádí najít si odpovídající bydlení, finance, hledání nového zaměstnání, dávky, stravování, zdravotní problémy nebo docházka do školy.

Informant 2 sděluje finance, potraviny, hygieny, práce, bydlení, dávky hmotné nouze nebo státní sociální podpory, úprava výchovy a výživného, nepochopení úředním dopisům, dluhy, rozpočet a zdravotní péče, kdy si klienti nemůžou najít praktického lékaře nebo vyžadují doprovody ke specialistům.

Informant 3 odpověděl, že se především jedná o zařazení dětí do předškolního zařízení nebo tehdy, když si rodiče již neví rady. **Informant 3** vnímá za problém stravování dítěte a bagatelizaci problému.

Informant 4 řekl, že jde primárně o problém s financemi, obava z práce, vztahy s dětmi a následné zvládnutí dětí, zajištění péče o dítě nebo celkově starosti v životě. **Informant 4** dále uvádí „zdravotní problémy, nějaká obava, nakažení a pak hodně rodičovské kompetence.“

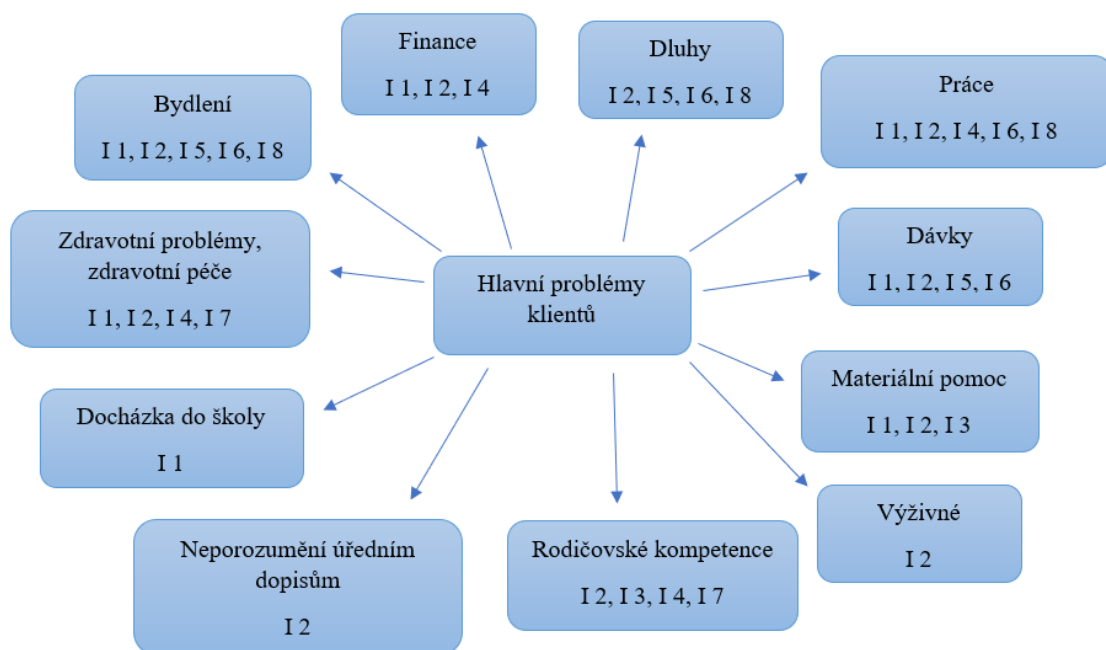
Informant 5 řekl bydlení, dluhy péče o děti a sociální dávky.

Informant 6: „Zařízení invalidního důchodu, pomoc se sháněním bydlení a práci.“ Dále **Informant 6** uvádí za problém dluhy.

Informant 7 sděluje, že se rodiny často obrací, když se jim předčasně narodí dítě, u kterého je zrak nedovyvinut nebo když potřebují podpořit vývoj dítěte či pomoci v těžké situaci při zjištění závažného zdravotního omezení.

Informant 8: „Bytová nouze, konkrétně nevyhovující bydlení, předlužení a nezaměstnanost.“

Obrázek 2 - Hlavní problémy klientů



Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Kategorie 4: Nejčastější témata

Na otázku: „*Jaké téma se nejčastěji vyskytuje?*“

Informant 1 sděluje: „*Dluhy, exekuce a zdravotně sociální problematika.*“ **Informant 1** dále uvádí bydlení, ke kterému doplňuje, že při získání městského bytu jsou těžké vstupní podmínky, kdy klienti vyplňují mnoho papírů a když se dostanou do výběrové řízení a splní všechny podmínky, tak stále není jisté, zda byt dostanou.

Informant 2: „*Určitě práce, bydlení, dluhy a rozpočet.*“

Informant 3 odpověděl, že se témata často otevírají při každém setkání. Dále **Informant 3** uvedl, že jde často o doporučení metod či pomůcek, komunikaci s dítětem, podporu, řešení dávek státní sociální podpory, finance, rodičovské kompetence a hledání limitů, kdy se dítěti musí jasně stanovit, co může a nemůže.

Informant 4 uvádí hlavně finance, zdraví a rodičovské kompetence, do kterých patří, jak mluvit s dětmi nebo celková práce s nimi. **Informant 4** řekl, že klienti vnímají rozdíl mezi neziskovým a státním sektorem, kdy dále doplňuje: „*Ten OSPOD je pořád přece jenom takovej trochu strašák. Mám pocit, pro ty matky a pořád je bohužel pro OSPOD bráný, že to jsou ty paní, co berou děti.*“ **Informant 4** reaguje, že si není jistý, zda ho klienti vnímají stejně jako sociální pracovníky na OSPODu, i když mají stejné vystudované školy. „*Myslím, že sociální pracovnice pro ně má trošku jiný význam v různých situacích.*“

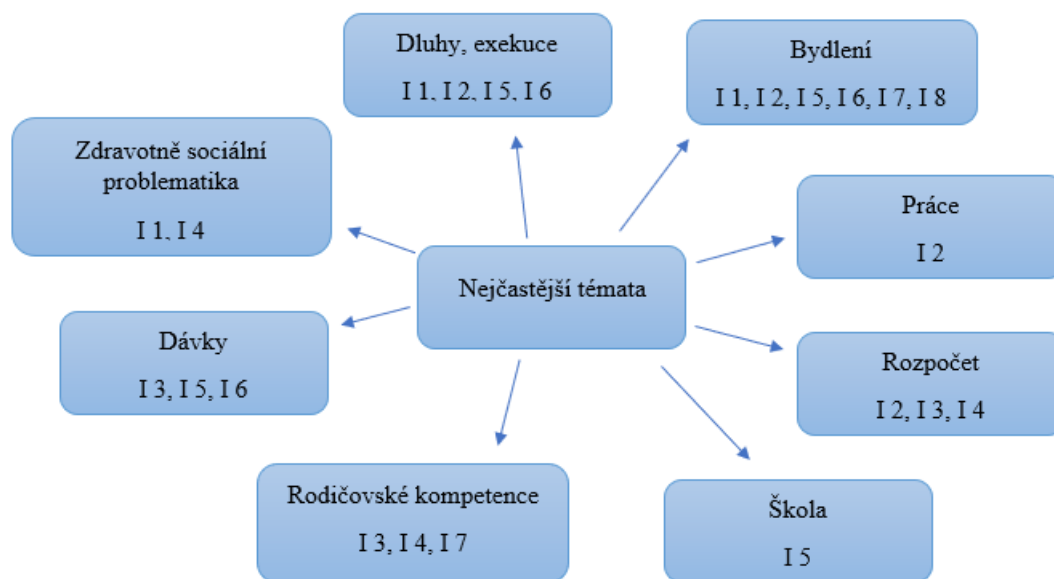
Informant 5: „*Dávky, vyplňování papírů na dávky, splátkové kalendáře, bydlení, školní pomůcky, zajištění školní docházky.*“

Informant 6 sděluje nejčastějším tématem bydlení, oddlužení a dávky.

Informant 7 zmiňuje podporu vývoje dítěte či rodiny v těžké situaci.

Informant 8: „*Bytová nouze.*“

Obrázek 3 - Nejčastější témata



Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Kategorie 5: Metody terénních sociálních pracovníků

Kategorie 5 byla vytvořena otázkou: „*Jaké metody používáte při řešení problémů v terénní sociální práci s rodinou?*“

Informant 1 sdělil, že se zaměřují na práci s jednotlivcem kvůli nedostatku času, kdy pomáhají s listinami.

Informant 2 odpověděl práce s rodinou, práce s jednotlivcem a práce se skupinou. Dále uvedl pomoc s listinami nebo doprovody.

Informant 3 spojil metody a techniky do jednoho, kdy zmiňuje poradenství s individuálním přístupem, přístup zaměřený na osobu, práce s rodinou, kdy si vytváří tzv. profil na jednu stránku a kruhy vztahů, kde mapují, co ten klient má rád, v čem je dobrý a jaké má potřeby. Dále **Informant 3** uvádí provázení, podporu rodiny, pomoc pomůckami, nácvik, rozhovory, podpora koordinované ucelené rehabilitace a snoezelen.

Informant 4: „*Určitě je to poradenská činnost, jako psychosociální poradenství jako takový, aktivní naslouchání, zrcadlení, reakce na to, co klientka říká, kdy si tím často ověřuji, jestli vše dobře chápu.*“ Dále **Informant 4** zmiňuje sociálně právní poradenství, podporu u vzdělání dětí, krizové intervence. **Informant 4** sdělil: „*Škola není schopná*

třeba kolikrát jako říct, dojděte si za psychologem školním nebo do pedagogicko psychologické poradny.“ Dále **Informant 4** doplňuje, že doprovod dělají jen výjimečně z důvodu schopnosti klientů, zasahují do pedagogické části, kde by správně neměli být, dále ocenění klienta a snaží se vymezovat pomoc a kontrolu. „*Já konkrétně s tím mám trošku jako problémy, protože pro mě je to přece od začátku úplně jasný, co ona musí udělat, ale to, že jí to řeknu neznamená, že to jako bere, vezme si to jako k srdci.*“

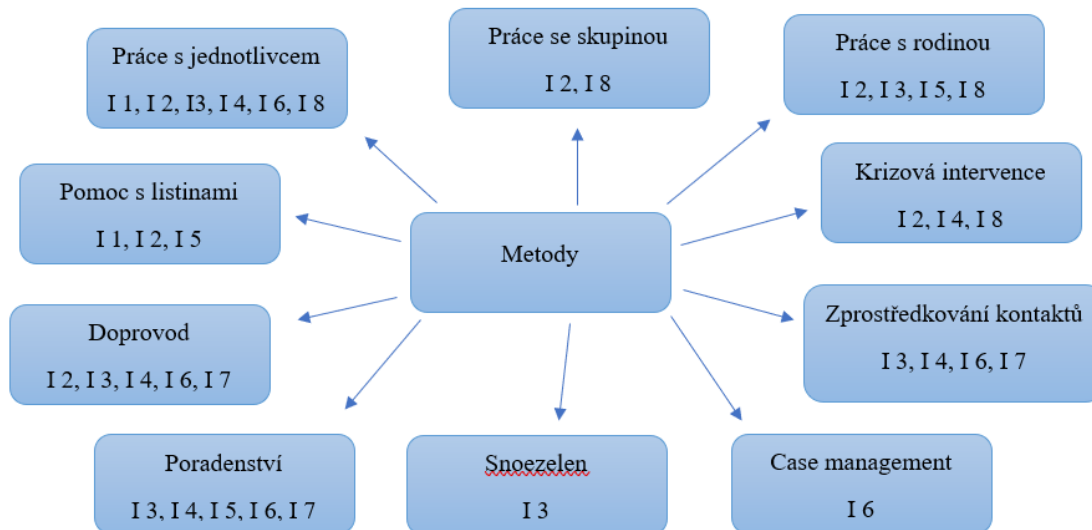
Informant 5 zmiňuje rozhovor, práci s rodinou individuální, poradenství, pomoc s listinami.

Informant 6: „*Nejtěžnější je case management.*“ Dále **Informant 6** doplňuje doprovody na úřady nebo k lékařům, pomoc se sháněním psychiatra.

Informant 7 uvádí podporu rodině, telefonické poradenství, doprovod klientů k odbornému vyšetření nebo jednání a zprostředkování kontaktů s dalšími odborníky.

Informant 8: „*Případová práce, práce se skupinou nebo rodinou.*“

Obrázek 4 - Metody



Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Kategorie 6: Techniky terénních sociálních pracovníků

Na tuto kategorii se ptáme otázkou: „*Jaké techniky používáte při řešení problémů v terénní sociální práci s rodinou?*“

Informant 1: „*Určitě nejčastěji individuální přístup přímo na klientka.*“ **Informant 1** dále řekl, že se vše odvíjí od konkrétního případu nebo zakázky, jejich přístup je ke všem rovnocenný a často dávají splnitelné úkoly.

Informant 2 sdělil hlavně rozhovor, u kterého užívají různé techniky rozhovoru, jako je například základy krizové intervence, techniky aktivního naslouchání, projekce, parafrázování, zrcadlení apod. Dále **Informant 2** doplňuje pozorování pro zdroj informací.

Informant 4 uvádí techniky aktivního naslouchání, doptávání se a více přístup zaměřený na klienta.

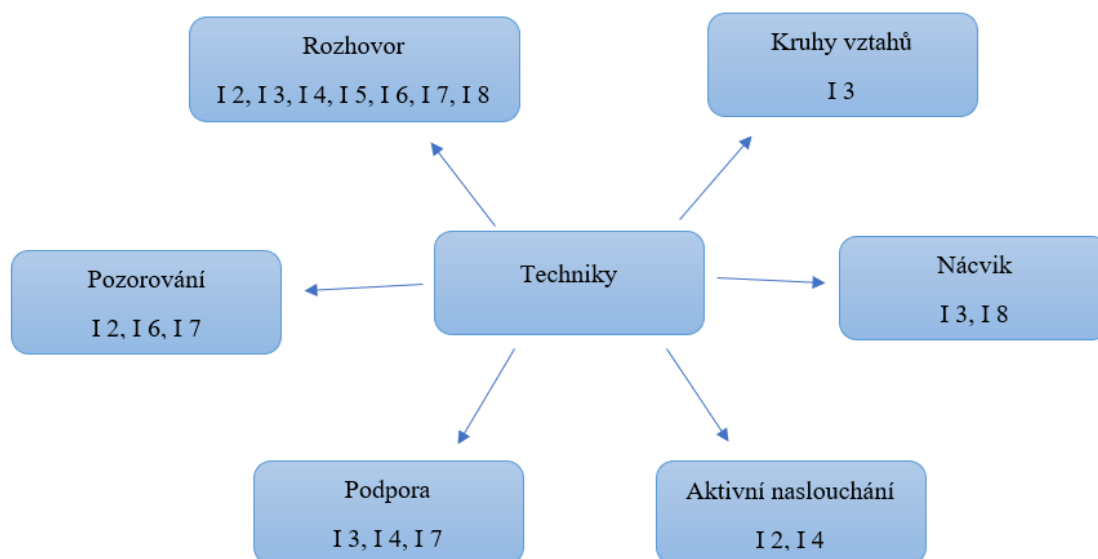
Informant 5: „*Snažíme se, aby ta rodinu se tu situaci snažila vyřešit ona. My jsme spíš taková jako berlička pro ně, nápověda, kde, co a jak je možný.*“ Dále **Informant 5** zmiňuje přístup zaměřený na úkoly.

Informant 6 odpověděl zaměřením na klienta, rozhovor, pozorování, poradenství, rozhovor a zaměřením na jeho silné stránky.

Informant 7 uvádí mezi nejdůležitější rozhovor a pozorování.

Informant 8: „*Rozhovor, nácvik, individuální plánování, krizová intervence, motivační rozhovory.*“

Obrázek 5 - Techniky



Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Kategorie 7: Práce s klientem

Kategorie 7 vznikla na základě položené otázky: „*Jak dlouho s klientem pracujete?*“

Informant 1 odpověděl, že se to odvíjí od cíle. Dále **Informant 1** uvedl, že nejdelší práce s klientem je tehdy, pokud hledá bydlení, kdy se jedná o spolupráci v řádu let, ale u požádání dávky jde o spolupráci několik měsíců.

Informant 2 uvádí, že je to různé, spoustu klientů má převzatých od svých kolegyň. Dále sděluje, že spolupráce funguje na 2-4 roky, ale mají i vyloženě jednorázové zakázky, „*Já vlastně s ním spolupracuji, dokud ten klient chce a dokud je ta zakázka reálná.*“

Informant 3 řekl, že jedna návštěva se zpravidla pohybuje okolo dvou hodin a spolupráce minimálně na rok, ale je to různé. „*Pro nás teda je ta vrcholná hranice 7 let s tím, že když podepisujeme smlouvu nebo sepisujeme, tak to děláme na jeden rok.*“ Dále uvádí, že když vzájemná spolupráce funguje, po roce se smlouva prodlužuje dál.

Informant 4 uvedl stejně jako **Informant 2**, že klienty má převzaté od svých předchozích kolegyň. Dále sděluje, že je to různé, protože mají klientky, s kterými pracují 15 let a spolupráce s nimi se nikam neposouvá a mají klienty, s kterými pracují intenzivně rok a

končí. „Nedá se to vlastně říct, takže kterékoliv setkání s klientkou nejde vlastně pod tři čtvrtě hodiny.“

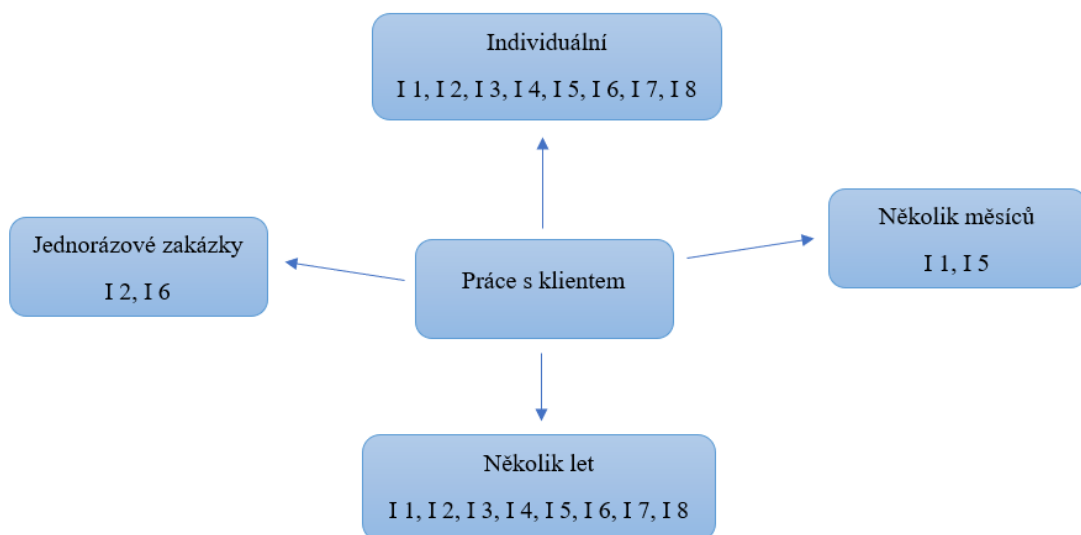
Informant 5 řekl, že s klientem uzavírá smlouvu na rok a po půl roce s ním dělá revizi individuálního plánu, v případě potřeby, se smlouva po roce opět obnoví. Dále uvedl, že mají i kratší zakázky, například na tři měsíce. „Většinou, když se ta smlouva na rok uzavře, tak ti klienti jsou u nás delší dobu.“

Informant 6: „Není to úplně takhle stanovené.“ Dále uvádí, že po půl roce dělají individuální plány a tím mapují spolupráci, jak se posouvá. **Informant 6** zmiňuje dlouhodobé spolupráce, i několikaleté a jednorázové zakázky, kdy jde o jeden doprovod.

Informant 7 „Přesně tak dlouho, dokud rodina naši službu vnímá jako potřebnou a pokud s námi spolupracuje. S rodinami, které o službu zažádaly, ale nakonec o konzultace nestojí a nereagují na naše výzvy, službu ukončujeme.“

Informant 8: „V řádu jednoho až dvou let, ale i déle.“

Obrázek 6 - Práce s klientem



Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Kategorie 8: Řešení problémů

Na kategorii 8 se ptáme otázkou: „*Jaké je nejčastější řešení problému?*“

Informant 1: „*Odvíjí se to od toho, co je ten konkrétní problém.*“ **Informant 1** zmiňuje, že řešení problému u dluhů je zbavení klienta dluhů tím, že se domluví na splátkovém kalendáři nebo se to dále řeší oddlužením. Dále **Informant 1** uvedl řešení u bydlení žádostí na městské bydlení nebo obcházení prohlídek nájemních bytů. Dalším řešením **Informant 1** zmínil materiální nebo potravinovou pomoc, najít práci nebo požádání o příspěvek na péči či jiné dávky.

Informant 2: „*To se strašně těžko specifikuje.*“ Dále sdělil, že problém vyřeší zprostředkování kontaktu s úřady nebo školami, sepsání dokumentu, hledání bytů, hledání práce nebo kolikrát postačí, když sám klient se o problému otevře a poté přijde sám na řešení.

Informant 3 uvádí snahu zjistit, jak probíhá stravování v rodině, podmínky pro jídlo a celý proces, jak probíhá. Dále sděluje odkázání na jiné služby.

Informant 4 řekl, že obrovským řešením je otevřít se, tedy „*neuzavřít se, nezabšknout, ale opravdu prostě zlepši komunikační dovednosti.*“ Dále **Informant 4** uvádí za obrovské řešení problému „*taktně poukázat na to, že klíčem ke všemu je dobrá komunikace.*“

Informant 5 uvedl obvolávání bytů, hledání bytů na internetu, podporu klientů a vysvětlování různých listin.

Informant 6: „*Je to o individuálním přístupu. Nemámě univerzální klíč k řešení.*“ Dále uvádí za řešení individuální podporu, vyplňování formulářů, společné domlouvání různých schůzek s doktorem nebo na úřadech, doprovody na úřad nebo k soudu a odkazování na další služby.

Informant 7 zmiňuje vyšetření zraku, konzultace, podporu nebo půjčování různých pomůcek a hraček rodinám.

Informant 8: „*Ziskávání bydlení a jeho udržení. Klienti platí nájem a je dobrým sousedem v domě.*“

Obrázek 7 - Řešení problémů



Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Kategorie 9: Změna užívání technik a metod

Prostřednictvím této kategorie zjišťujeme, zda se během pandemie Covid-19 změnilo užívání technik a metod.

Na kategorii 9 se ptáme otázkou: *Změnilo se užívání technik a metod během pandemie Covid-19, pokud ANO, tak co?*

Informant 1: „*Hodně jsme omezili metodu face tu face.*“ Dále **Informant 1** uvádí více komunikace přes telefon a využití sociálních sítí. **Informant 1** si všiml, že to klientům daleko více vyhovovalo a bylo to pro ně jednodušší svůj problém napsat ve zprávě než to řešit osobně.

Informant 2: *Měli jsme více telefonických konzultací.*“ Dále uvedl, že vydávali více potravinové pomoci, více používali ochranných pomůcek a hodně komunikovali se školou.

Informant 3: „*To se teda asi změnilo určitě, protože to jsme se všichni vyškolili ve všech technikách online.*“ Dále zmiňuje nevýhodu pro terénní službu v přerušení kontaktního vztahu a jako výhodu uvádí v naučení se pracovat s klientem online, když fyzická schůzka odpadla.

Informant 4 vnímá, že metody a techniky se nezměnily, ale klientely a poradenství je podstatně více z důvodu, že děti byly doma. *„My jsme vlastně dřív třeba ani kolikrát nevěděli, že mají děti.“*

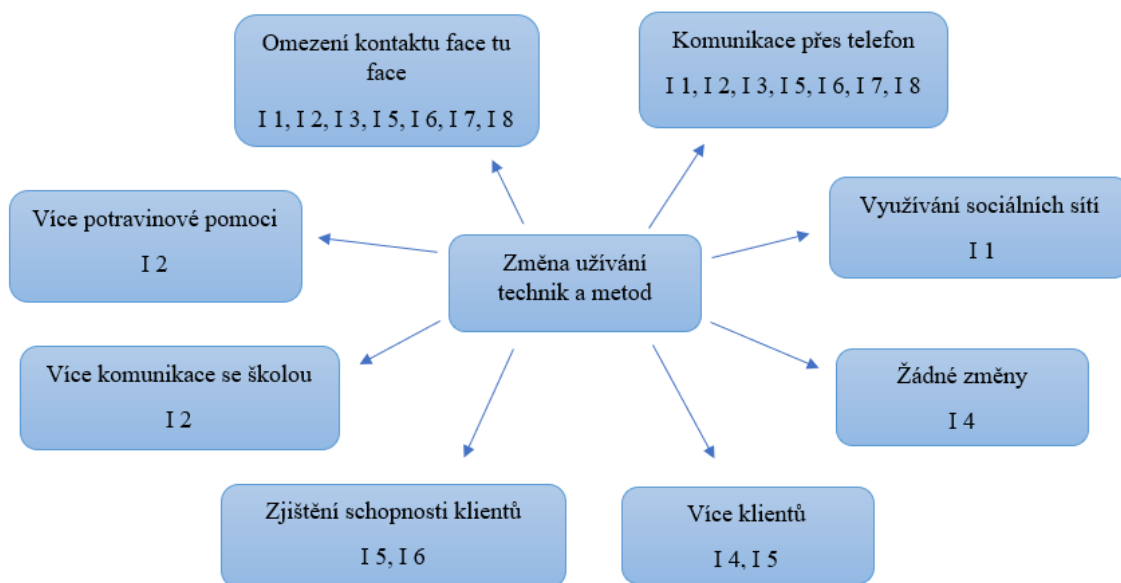
Informant 5: *„Během covidu jsme zjistili, že naši klienti jsou mnohem schopnější, než jsme mysleli.“* Dále zmiňoval, že klientům dávali servis v děláni věcí za ně. **Informant 5** poukazuje na změnu v tom, že dnes klientům vysvětlí, kam vše mají donést a oni to zvládnou. Dále změnu pocítuje v kontaktu po telefonické stránce, klienti si dokázali poradit bez jejich pomoci, zpropagována organizace. *„Takže jsme se naučili, že teď, když to děláme, zkusit, aby ten klient se zkompetentnil a necháváme to na něj a pak, když vidíme, že to nejde, tak v tomhle pomáháme.“*

Informant 6 uvedl změnu ve větším důrazu na zplnomocnění klienta, více kontaktů v online prostředí a kontaktů za pomoci telefonů, méně uskutečněných doprovodů nebo osobní schůzky. **Informant 6** se shodl s **Informantem 5**, že spousta klientů byla kompetentních.

Informant 7: *„Osobní konzultace se přesunuly do online prostoru, aby kontaktu s rodinami zůstal zachován. Pomůcky a hračky poradkyně rodinám nadále vozily a za dodržování přísných hygienických podmínek předávaly.“*

Informant 8: *„Některé techniky a metody jsme realizovali po telefonu nebo přes videohovor. Výhodu vnímám za časově efektivní. Nevýhodu vnímám jako horší kvalitu navázaného vztahu s klientem, nic se nevyrovná osobnímu setkání.“*

Obrázek 8 – Změna technik a metod



Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

5 Diskuze

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, s jakými nejčastějšími problémy rodiny kontaktují sociální pracovníky v terénní sociální práci v Českých Budějovicích. Výzkum byl zaměřen na metody a techniky nejčastěji využívané sociálními pracovníky v terénní sociální práci s rodinou.

Ke splnění cíle byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, kdy byl výzkum realizován metodou dotazování a technikou polostrukturovaného rozhovoru. Získaná data byla analyzována za pomoci otevřeného kódování. Z analýzy dat vzniklo 9 kategorií, které jsou například hlavní problémy klientů, nejčastější témata, metody a techniky terénní sociální práce nebo změna užívání technik a metod za doby pandemie Covid-19.

Výsledky byly získávány prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru, pro který byly připravené otázky. Výzkumný soubor byl tvořen záměrným výběrem, kdy kritériem byli terénní sociální pracovníci v Českých Budějovicích. Z výzkumu lze vypožorovat, že rodiny kontaktující sociální pracovníky svými problémy se téměř nelišily. I přesto, že každá organizace se věnovala něčemu jinému, tak na problémech klientů se shodovali.

Získané odpovědi od informantů se shodovaly s Metodickou příručkou pro výkon terénní sociální práce, ve které jsou uvedeny problémy rodiny, s kterými kontaktují sociální pracovníky v terénní sociální práci. Informanti často uváděli problémy s bydlením, nezaměstnaností, financemi a se zdravotními problémy. Tato výpověď je zmíněna v uvedené příručce. Problémy rodiny vedou k ohrožení jich samotných a zároveň jejich jednotlivých členů (Nedělníková, 2008).

(Kuchařová, 2020) zmínila zhoršující se podmínky pro získání bytu v poslední době, kdy ceny rychle rostou a mzdy zůstávají stejné. Takovou informaci uváděl ve svých výpovědích Informant 1 v kategorii 4, kdy říkal, že pro získání bytu jsou horší podmínky. Dále se výzkum shoduje s dokumentem projektu Naproti rodině v Jihočeském kraji, ve kterém je uváděno, že se často řeší nedostatek finančních prostředků a dluhové problémy, kdy hrozí exekuce, což se shoduje s kategorií 4. Tuto informaci vypověděli informanti I 1, I 2, I 4, I 5, a I 6.

Problémy rodiny se často řeší prostřednictvím rozhovoru, díky kterému se získá dostatek informací pro jeho řešení. To potvrzuje Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi (2013).

Doba v souvislosti s pandemií měla jistý vliv na sociální práci s rodinou v terénní sociální práci, kdy bylo omezené setkání s klientelou. Analýza dopadů pandemické zkušenosti na sociální pracovníky ve veřejné správě píše o nejasných podmínkách a změny kontaktu s rodinou, kdy se kontakt musel zkrátit a během schůzky bylo potřeba využívat ochranné prostředky (Truhlářová et al, 2021). Informant 2 uvedl: „*Více jsme používali ochranný pomůcky, respirátory, dezinfekce.*“ Dále doba covidová některých organizacím pomohla zpropagovat organizace, kdy mají větší nárůst klientely.

Dále z výzkumu vyplynulo, že za pandemie Covid-19 se všichni informanti shodli, že byla omezena metoda kontaktu face tu face, kdy jeho řešením byla komunikace prostřednictvím telefonu. Tato situace byla zaznamenává v kategorii 9. Informant 8 uvedl: „*Některé techniky a metody jsme realizovali po telefonu nebo přes videohovor.*“ Dále pandemie Covid-19 představila i výhody, mezi které patřila časová efektivita a jak uvádí informant 5, zjištění, že klienti jsou mnohem schopnější a mnoho věcí zvládnout sami.

Výzkumem bylo zjištěno, že problémy rodin se týkají zejména oblasti práce a bydlení, kdy nejužívanější metodou je sociální poradenství.

Výsledky bakalářské práce mohou být použity jako podklad pro další zkoumání této problematiky. Dále pro studenty oboru sociální práce nebo pro budoucí pracovníky sociální práce.

6 Závěr

Tato bakalářská práce měla za cíl zjistit, s jakými nejčastějšími problémy rodiny kontaktují sociální pracovníky v terénní sociální práci v Českých Budějovicích.

Práce byla rozdělena do dvou částí, na teoretickou a praktickou část. V teoretické části byla charakterizována terénní sociální práce s rodinou a její služby, výhody a nevýhody terénní sociální práce, cílové skupiny a formy, dále terénní sociální pracovník a jeho kompetence, základní metody a techniky sociální práce, a na závěr byla charakterizována nestátní nezisková organizace, její funkce a dělení.

Praktická část se zabývala výzkumnou otázkou, která zněla – Jaké metody a techniky jsou nejčastěji sociálním pracovníkem využívány v terénní sociální práci? Bylo zjištěno, že nejčastěji je využívána práce s jednotlivcem a s rodinou, dále sociální poradenství a doprovod. Velice často je sociálními pracovníky v terénní sociální práci také využíváno zprostředkování kontaktů, kdy odkazují na další služby pro dořešení problémů, dále pomoc s listinami a krizová intervence. Za nejčastější používanou techniku informanti uvedli rozhovor, který je nedílnou součástí sociální práce s rodinou, dále podporu a pozorování, které funguje jako zdroj informací.

Cílem této práce bylo zjistit, s jakými nejčastějšími problémy rodiny kontaktují sociální pracovníky v terénní sociální práci. Bylo zjištěno, že hlavní problémy rodiny se týká čtyř složek, a to bydlení, práce, dluhy a finance. Tyto čtyři složky spolu úzce souvisí. Rodiny bez zaměstnání si nedokážou vydělat peníze a tím zaplatit dluhy a zároveň dosáhnout na vyhovující bydlení, přičemž pro získání městského bytu jsou velmi těžké vstupní podmínky. Mezi další problémy informanti uvedli zdravotní problémy, rodičovské kompetence, dávky, materiální pomoc, nepochopení úředním dopisům a řešení výživného.

Cíle práce byly splněny a práce může dále sloužit jako podklad pro širší výzkum. Zároveň může být využitelná pro studenty oboru sociální práce, kteří se budou chtít zabývat terénní sociální prací s rodinou, jejími problémy a metodami terénních sociálních pracovníků.

Seznam použité literatury

1. BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH, 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk. Co, jak, proč?. ISBN 80-723-9148-8.
2. BECHYŇKOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ, 2020. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. 3., aktualizované a doplněné. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1624-7.
3. Childwelfare, 2022. *Family.Centered Practise* [online]. USA [cit. 2022-04-29]. Dostupné z: <https://www.childwelfare.gov/topics/famcentered/>
4. DUŠAN, J., 2018. *Vybrané metody výzkumu* [online]. Opava [cit. 2022-04-30]. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/fvp/leto2021/UVSRPHK016/um/VYBRANE_METODY_VY_ZKUMU.pdf
5. FLEISCHMANN, Otakar, 2006. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně. ISBN 80-704-4769-9.
6. FRIČ, Pavol, 2000. *Neziskové organizace a ovlivňování veřejné politiky* [online]. 1. vydání. Praha: Agnes [cit. 2022-04-21]. ISBN 80-902633-6-4. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/40346211_Neziskove_organizace_a_ovlivnovani_verejne_politiky_rozhovory_o_neziskovem_sektoru_II
7. GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
8. HŮLOVÁ, Kateřina, Drahomíra PAVLÍKOVÁ, Ivana ŠIMÍKOVÁ, Vladimíra SALVETOVÁ a Kateřina GLUMBÍKOVÁ, 2017. *Přínosy a limity terénní sociální práce* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-04-27]. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-138-6. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit_socialni_prace_c._3.pdf/c60c2d1c-ff09-8a0b-c34f-dee61ae23309
9. JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed., 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-504-1.
10. Jihočeská rozvojová o.p.s., © 2019. *Procesy v rámci sociálně právní ochrany dětí: zaměřené na přechodnou pěstounskou péči* [online]. České Budějovice [cit. 2022-05-01]. Dostupné z: <https://www.jihoceskarozvojova.cz/files/jihoceskarozvojova/uploads/files/Projekty/mos/jr-spp-brozura-procesy-verze3-online.pdf>

11. JUŘIČKOVÁ, E., a kol., 2013. *Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi: se zaměřením na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* [online]. Vsetín: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., [cit. 2022-04-27]. Dostupné z: https://www.azylovydum.cz/wp-content/uploads/2018/04/metodika_tereni_prace_v_rodinach_s_detmi.pdf
12. KUCHAROVÁ V., et al. 2020. *Zpráva o rodině 2020* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i. [cit. 2022-05-2]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Zpr%C3%A1va+o+rodin%C4%9B+2020.pdf/c3bdc63d-9c95-497d-bded-6a15e9890abd>
13. KRECHOVSKÁ, Michaela, Pavlína HEJDUKOVÁ a Dita HOMMEROVÁ, 2018. *Řízení neziskových organizací: klíčové oblasti pro jejich udržitelnost*. Praha: Grada Publishing. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3075-2.
14. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8549-0.
15. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
16. Mental Health Transformation Alliance, 2015 *Applying the Principles of Family-Driven Care at the Community Level* [online]. Gaithersburg [cit. 2022-04-29]. Dostupné z: https://docs.wixstatic.com/ugd/49bf42_df95a2095a444e0a86b1e1bdb990739.pdf
17. NEDĚLNÍKOVÁ, D. et al., 2008. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce* [online]. Ostrava: Ostravská univerzita [cit. 2022-04-17]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf
18. MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
19. SOUKUP, Martin, 2014. *Terénní výzkum v sociální a kulturní antropologii*. V Praze: Karolinum. ISBN 978-80-246-2567-6.
20. *Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky - stupeň I*, 2004. Vyd. 2. Brno: Drom. Terénní sociální práce. ISBN 80-903472-0-7.
21. ŠEDIVÝ, Marek a Olga MEDLÍKOVÁ, 2009. *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada. Management (Grada). ISBN 978-80-247-2707-3.
22. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

23. TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ, 2010. *Metody výzkumu médií* [online]. Vyd. 1. Praha: Portál [cit. 2022-04-29]. ISBN 978-80-7367-683-4. Dostupné z: <https://docplayer.cz/28995451-Metody-vyzkumu-medii-tomas-trampota-martina-vojtechovska.html>
24. TRUHLÁŘOVÁ, Z. et al., 2021. *Analýza dopadů pandemické zkušenosti na sociální pracovníky ve veřejné správě* [online]. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzita Hradec Králové [cit. 2022-05-01]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/Anal%C3%BDza_dopad%C5%AF_final+%281%29.pdf/e4b46f57-e207-05e6-a2ef-e5412e4090b2
25. VÍT, Petr, 2015. *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-5477-2.
26. VRTIŠKOVÁ, Marie, 2011. *Teorie a metody sociální práce II*. Vyd. 2. Brno: Tribun EU. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-263-0017-5.
27. ZHÁNĚL, J. et al., 2014. *Metodologie výzkumné práce* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sportovních studií [cit. 2022-04-30]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/1451/jaro2017/nk2019/um/Zhanel-metodologie-vyzkumne-prace_2014.pdf

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Běžný klient 1.....	27
Obrázek 2 - Hlavní problémy klientů	28
Obrázek 3 - Nejčastější témata	30
Obrázek 4 - Metody	31
Obrázek 5 - Techniky	33
Obrázek 6 - Práce s klientem	34
Obrázek 7 - Řešení problémů	36
Obrázek 8 - Změna technik a metod	38

Přílohy

Příloha č. 1: Otázky do rozhovory se sociálními pracovníky pracující v terénu s rodinou

- 1) Pracuje Vaše organizace v terénu s rodinou s rodinou, pokud ANO, jak často se s klientem setkáváte?
- 2) Jak vypadá Váš běžný klient?
- 3) S čím se za Vámi nejčastěji klienti obrací? S jakými problémy?
- 4) Jaké téma se nejčastěji vyskytuje?
- 5) Jaké metody používáte při řešení problémů v terénní sociální práci s rodinou?
- 6) Jaké techniky používáte při řešení problémů v terénní sociální práci s rodinou?
- 7) Jak dlouho s klientem pracujete?
- 8) Jaké je nejčastější řešení problémů?
- 9) Změnilo se užívání technik a metod během pandemie Covid-19, pokud ANO, tak co?