

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky v  
sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi**

Bakalářská práce

Autor: Iva Votočková

Studijní program: Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností

Studijní obor: Sociální práce

Forma: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové 2021

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Ing. Iva Votočková

**Studium:** U18022

**Studijní program:** B6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce s osobami se sníženou soběstačností

**Název bakalářské práce:** **Reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi**

**Název bakalářské práce AJ:** Reflexion and legitimization of control by social workers in social activation services for families with children

### Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bakalářské práce bude zjistit, jak sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi při své práci reflektují a legitimují kontrolu. Bakalářská práce bude zpracována formou kvalitativní výzkumné strategie. Výzkum bude probíhat prostřednictvím kvalitativního interview a kvalitativní analýzy dokumentů.

JANEBOVÁ, Radka, Miroslav KAPPL a Martin SMUTEK, ed. Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce : Hradec Králové 12.-13.10.2007. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6. HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5. ŮLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9. LAAN, Geert van der. Otázky legitimace sociální práce: pomoc není zboží. Boskovice: Albert, 1998. Texty k sociální práci (Albert). ISBN 80-85834-41-3. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0. JANEBOVÁ, Radka. Teorie a metody sociální práce I. Distanční text. Hradec Králové: UHK, 2018. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0. URBAN, Lukáš. Sociologie trochu jinak. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3562-7. MUSIL, Libor. Ráda bych Vám pomohla, ale... dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. 2006. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky [online]. [vid. 2017-4-6]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/> BANDIT, Rad, Ivana DAVIDOVÁ, Martina MACUROVÁ a Michal OPATRŇ. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-089-1. JANKOVSKÝ, Jiří, Martin HOLUB, Ivana MATOUŠKOVÁ, Dana VRABCOVÁ, Andrea TAJANOVSKÁ a Radka MICHELOVÁ. Sociální pracovník v multidisciplinárním týmu. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. Sešit sociální práce. ISBN 978-80-7421-088-4. Pojetí kontroly ve vybraných etických kodexech sociální práce. Caritas et veritas: Časopis pro reflexi křesťanských souvislostí v sociálních a humanitních oborech. České Budějovice: Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, 2018, 8(2), 196-224. ISSN 1805-0948.

**Garantující pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 30.4.2020

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 1. 12. 2021

Iva Votočková

## **Poděkování**

Ráda bych tímto poděkovala Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, její osobitý přístup, ochotu, trpělivost, cenné rady a připomínky a hodnotné zpětné vazby, také za čas a energii, kterou mi při psaní bakalářské práce věnovala. Děkuji také všem sociálním pracovnícím, které mi poskytly rozhovor pro účely mého výzkumného šetření, a za jejich otevřenost a ochotu podělit se o své myšlenky a zkušenosti.

## **Anotace**

VOTOČKOVÁ, Iva. Reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Hradec Králové, 2021. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce). Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Bakalářská práce mapuje situaci v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi z pohledu reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky. Teoretická práce se zaměřuje na přiblížení prostředí sociálně aktivizačních služeb, cílové skupiny, nejčastějších sociálních jevů řešených prostřednictvím služby a specifik služby. Dále jsou zde vysvětleny pojmy „pomoc“ a „kontrola“, jejichž objasnění je nezbytné před vstupem do problematiky reflexe a legitimizace kontroly. Jsou zde popsány některé způsoby řešení zvládnání dilematu jednostranného a symetrického přístupu převzaté z odborné literatury. Výzkumná část obsahuje kvalitativní výzkum založený na kvalitativním interview se sociálními pracovníky sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a kvalitativní analýze dostupných dokumentů. Závěrem jsou shrnuty a okomentovány výsledky vyplývající z výzkumného šetření.

**Klíčová slova:** pomoc, kontrola, dilema mezi pomocí a kontrolou, dilema mezi jednostranností a symetrickým přístupem, zneužití moci v sociální práci, řešení dilemat mezi pomocí a kontrolou, reflexe, legitimizace

## **Anotation**

VOTOČKOVÁ, Iva. Reflexion and legitimization of control by social workers in the social support services for families with children. Hradec Králové, 2021. Bachelor thesis. Univerzita Hradec Králové, Faculty of Philosophy (Institut of social work). Supervisor: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The bachelor thesis maps the situation in the social support services for families with children from the point of view of reflection and legitimization of control by social workers. The theoretical part of thesis focuses on approach to the environment of social support services for families with children. There is defined, who is potential client of social service and which social phenomena are the most common. There are the specifics of the service also described in the thesis. In addition, the terms „help“ and „control“ are explained there, which it's necessary before the topic of reflection and legitimization of control is opened. There also described some ways of tackling the dilemma between one-sided and symmetrical approach taken from the literature. The research part of thesis contains qualitative research based on a qualitative interview with social workers from the social support services for families with children and a qualitative analysis of available documents. Finally, there are the results of research survey summarized and commented in the thesis.

**Key words:** help, control, dilemma between help and control, dilemma between one-sided and symmetrical approach, abuse of power in social work, ways of tackling the dilemma between help and control, reflection, legitimization

## Obsah

Seznam použitých zkratků.....	9
Úvod.....	10
<b>1 CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ.....</b>	<b>11</b>
<b>2 TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....</b>	<b>12</b>
2.1.1 Základní pojmy a legislativní rámec .....	13
2.1.2 Cílová skupina a specifika práce s ní .....	15
Ohrožená rodina a sanace rodiny .....	15
Specifika sociální práce vykonávané SP SAS v rodinách s dětmi .....	18
2.1.3 Nejčastější sociální jevy řešené pomocí služby .....	19
2.1.4 Strukturovaná práce s rodinou.....	22
Realizace plánu – vlastní intervence .....	25
2.1.5 Dokumentace a vnitřní předpisy pro poskytování služby .....	25
<b>2.2 Pomoc a kontrola v sociální práci .....</b>	<b>26</b>
2.2.1 Vymezení pojmů pomoc a kontrola .....	26
2.2.2 Zneužití moci v sociální kontrole.....	29
2.2.3 Řešení dilematu mezi pomocí a kontrolou .....	30
2.2.4 Reflexe kontroly .....	32
2.2.5 Legitimace kontroly .....	33
<b>2.3 Kontrola prováděná SP v SAS .....</b>	<b>34</b>
2.3.1 Kontrola prováděná SP SAS při sociální práci s rodinou .....	34
2.3.2 Kontrola v dokumentaci SAS.....	38
<b>2.4 Shrnutí teoretické části .....</b>	<b>41</b>
<b>3 METODICKÁ ČÁST .....</b>	<b>42</b>
<b>3.1 Formulace výzkumných cílů.....</b>	<b>42</b>
<b>3.2 Výzkumná strategie .....</b>	<b>43</b>
<b>3.3 Transformace dílčích cílů do výzkumných nástrojů .....</b>	<b>44</b>
<b>3.4 Výzkumný soubor.....</b>	<b>46</b>
<b>3.5 Průběh šetření.....</b>	<b>47</b>
<b>3.6 Způsob zpracování získaných dat a informací .....</b>	<b>48</b>
<b>3.7 Reflexe rizik spojených s výzkumem .....</b>	<b>49</b>
<b>4 POPIS A INTERPRETACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....</b>	<b>51</b>

<b>4.1</b>	<b>DVC 1: zjistit, co si SP představují pod pojmem pomoc a pod pojmem kontrola</b>	<b>51</b>
<b>4.2</b>	<b>DVC 2: zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou</b>	<b>54</b>
<b>4.3</b>	<b>DVC 3: zjistit, jakým způsobem SP řeší dilematické situace a zda a jak reflektují a legitimují kontrolu .....</b>	<b>59</b>
<b>4.4</b>	<b>DVC4: zjistit, jakým způsobem se z pohledu SP práce s kontrolou promítá do dokumentace služby .....</b>	<b>61</b>
<b>5</b>	<b>SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....</b>	<b>62</b>
	<b>ZÁVĚRY, DISKUZE A DOPORUČENÍ.....</b>	<b>64</b>
	<b>Bibliografie.....</b>	<b>67</b>
	<b>Seznam obrázků .....</b>	<b>69</b>
	<b>Seznam tabulek.....</b>	<b>69</b>
	<b>Seznam příloh .....</b>	<b>69</b>



## **Seznam použitých zkratk**

<b>SAS</b>	<b>Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi</b>
<b>OSPOD</b>	<b>Orgán sociálně právní ochrany dětí</b>
<b>SPOD</b>	<b>sociálně právní ochrana dětí</b>
<b>SP</b>	<b>sociální pracovník/sociální pracovnice/sociální pracovníci</b>
<b>IP</b>	<b>individuální plán</b>
<b>IPOD</b>	<b>individuální plán ochrany dítěte</b>

## Úvod

Jsou tomu tři roky, co jsem se rozhodla změnit kvalifikaci a jít pracovat do sociálních služeb. Mým původním záměrem bylo pracovat se seniory, neboť tam mě vedl čerstvý prožitek z mého osobního života. Nicméně osud tomu chtěl, že jsem do nové etapy svého profesního života vstoupila jako pracovnice sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Tehdy jsem ještě vůbec netušila, co všechno to obnáší. Když se nyní ohlédnu za sebe, domnívám se, že sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou, co se týká způsobu zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie, jednou z nejtěžších služeb, ne-li nejobtížnější.

Téma reflexe a legitimizace kontroly jsem si vybrala proto, že je to můj denní chleba. Je to téma, které považuji za stěžejní, chce-li pracovník v sociálních službách svoji práci dělat dobře ve vztahu ke klientovi i sám k sobě. Prostředí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsem si zvolila jednak proto, že je to prostředí, ve kterém pracuji, a tudíž mohu teoretické znalosti získané studiem spojit se svými praktickými zkušenostmi nabytými při práci s rodinami, ale také proto, že sociální práce v této službě má určitá specifika, o kterých se domnívám, že mohou celý proces zvládání dilemat pracovníkům ještě více znesnadnit. Z toho důvodu považuji za zajímavé jej blíže prozkoumat.

Při své práci se často dostávám do situací, ve kterých řeším dilema, zda pomáhat či kontrolovat. Ptám se sama sebe, kde se zrovna nacházím a kterým směrem se chci s klientem vydat. Často se zamýšlím nad tím, kam až sahají kompetence rodičů, a kdy už jsme v situaci, kdy je na místě si přiznat, že kompetence rodičů jsou až tak nedostatečné, že případné použití kontroly bude oprávněné. Z praxe ale také vím, že ne všichni sociální pracovníci se nad svým postojem zamýšlejí. Ne všichni sociální pracovníci své pracovní postupy reflektují a použití kontroly odůvodňují. Proto jsem se rozhodla prozkoumat, jak na tom sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsou s reflexí a legitimizací kontroly.

Aplikačním cílem mé bakalářské práce je zmapovat situaci v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, konkrétně to, zda si sociální pracovníci vůbec uvědomují, že při práci s problémovými rodinami poskytují službu jak v kontextu pomoci tak v kontextu kontroly. Dále se bude zabývat tím, jak kontrolu a pomoc sociální pracovníci ve své práci vnímají, zda a jak ji reflektují, zda a jak případné použití kontroly legitimují, zda ve službách disponují nějakými funkčními mechanismy, které jim pomáhají řešit dilema mezi pomocí a kontrolou, a jakým způsobem tyto mechanismy uvádějí do praxe. Výsledek mého výzkumu by mohl být pro metodiky sociálních služeb či vedoucí SAS takovou sondou do práce SP SAS s kontrolou, která

by jim mohla pomoci ve službě nacházet slabá místa a ukázat směr, jakým se vydat, aby odhalili případné nedostatky v práci s kontrolou. Mohla by je navést k tomu, jakým způsobem a o čem s pracovníky na toto téma diskutovat, jak nastavit systém práce s kontrolou, aby kontrola byla pracovníky reflektována a odůvodňována, co ošetřit v metodikách, aby práce s kontrolou byla transparentnější a měla jasná pravidla a hranice. Závěry, ke kterým jsme dospěla, mohou také posloužit jako inspirace pro další navazující výzkumy.

## 1 CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ

Hlavním cílem mé bakalářské práce je prozkoumat, **jak sociální pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi pracují s kontrolou, jak ji reflektují a zda a jak ji legitimují.**

Hlavní cíl výzkumu bude rozpracován do dílčích cílů, z nichž první cíl bude zaměřen na to, jak pracovníci chápou pojmy „pomoc“ a „kontrola“. Prostřednictvím druhého dílčího cíle budu zkoumat, jak sociální pracovníci vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou v jednotlivých fázích sociální práce s rodinou. V rámci třetího dílčího cíle se zaměřím na to, jak sociální pracovníci tato dilemata řeší. Mým záměrem v posledním dílčím cíli bude zjistit, zda a jakým způsobem se práce s kontrolou v sociálně aktivizačních službách promítá do směrnic či metodik služby.

V teoretické části se budu věnovat tématice sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi za účelem přiblížení prostředí, ve kterém budu následně zkoumat téma reflexe a legitimizace kontroly. Zvláštní pozornost budu věnovat dilematu jednostranného a symetrického přístupu, neboť je stěžejním tématem bakalářské práce. Nejprve prostřednictvím citací z odborné literatury vysvětlím základní pojmy „pomoc“ a „kontrola“ a pozastavím se nad tématem zneužití moci v sociální práci, protože jej pro práci s kontrolou považuji za velmi důležité. Následně popíšu dilema mezi pomocí a kontrolou a uvedu některé způsoby, kterými je možné dilema mezi mocí a pomocí v praxi zvládnout. Předpokladem pro úspěšné zvládnutí dilematu je mimo jiné pravidelná a svědomitá sebereflexe, již se budu věnovat v další samostatné podkapitole. Poté navážu tématem legitimizace. Závěrem obě témata zasadím do prostředí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, kde reflexi a legitimizaci promítnu do jednotlivých fází sociální práce s rodinou. Samostatnou část věnuji také dokumentům sociální služby, protože se domnívám, že pro účely legitimizace služby má zásadní význam.

Bakalářská práce bude zpracována formou kvalitativní výzkumné strategie. Kvalitativní výzkum bude probíhat metodou dotazování prostřednictvím kvalitativního interview se

sociálními pracovníky sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a kvalitativní analýzy dostupných dokumentů.

## **2 TEORETICKÁ ČÁST**

V teoretické části mé bakalářské práce se zaměřím zejména na přiblížení prostředí, ve kterém budu následně zkoumat problematiku reflexe a legitimizace kontroly. V první části se budu věnovat vymezení cílové skupiny SAS a zmíním některá specifika práce s touto cílovou skupinou. Dále se budu věnovat nejčastějším sociálním jevům, které jsou prostřednictvím služby SAS řešeny. Strukturovanou sociální práci v rodinách rozdělím do jednotlivých fází a v samostatné podkapitole napíšu pár slov také k dokumentům souvisejícím s poskytováním služby.

V další subkapitole vysvětlím základní pojmy týkající se pomoci a kontroly v sociální práci. Popíšu, jakým způsobem může při poskytování sociálních služeb dojít ke zneužití moci SP, a zároveň nabídnu řešení, prostřednictvím kterých se mohou sociální pracovníci (dále jen „SP“) zneužití moci při své práci vyvarovat. Zvláštní prostor budu věnovat tématům reflexe a legitimizace kontroly, neboť je pro účely vědomého zacházení s mocí považuji za stěžejní a jsou hlavním tématem této bakalářské práce.

Poslední kapitolu zasvětlím tématu kontroly již v prostředí SAS. Zamyslím se nad kontrolou jako nad jedním z nástrojů sociální práce, se kterým by SP SAS měli pracovat vědomě a uvážlivě, a to již od prvního setkání s klientem. Přiblížím situace, ve kterých by měl SP svoji práci vědomě reflektovat, neboť to, co s klientem dělá, je kontrolou nebo znaky kontroly vykazuje, a bez reflexe by si to nemusel vždy uvědomit. Závěrem se pak zamyslím nad tím, zda a jakým způsobem by se kontrola měla promítnout do dokumentace služby, ať už se jedná o záznamy o průběhu služby nebo o směrnice a metodiky.

### **2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Tato bakalářská práce se zabývá výzkumem reflexe a legitimizace kontroly v prostředí SAS, proto je první podkapitola věnována bližšímu seznámení s touto službou.

Za účelem uvedení do problematiky na začátku vymezuji základní pojmy a legislativní rámec SAS. Pro bližší seznámení s prostředím, ve kterém bude následně probíhat výzkum, dále popisují cílovou skupinu služby a specifika práce s ní a také nejčastější sociální jevy řešené pomocí služby. Dále stručně přiblížuji strukturovanou sociální práci s rodinou a její jednotlivé fáze, neboť dle mého názoru je tak možné podívat se na dilema pomoci a kontroly vždy

z pozměněného úhlu pohledu, což považuji za zajímavé a důležité pro výzkum. Stručně se dotknu tématu dokumentace služby, protože mě zajímá, zda se téma reflexe a legitimizace nějakým způsobem promítá i do ní.

### 2.1.1 Základní pojmy a legislativní rámec

Služba SAS je zákonem č. 108 Sb., o sociálních službách (odst. 1, § 65) vymezena jako „*terénní, popřípadě ambulantní služba poskytovaná rodině s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje*“, a závazně obsahuje tyto **základní činnosti** (odst. 2, § 65):

- 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*“.

V § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, je blíže definován rozsah **úkonů**, ve kterém se základní činnosti při poskytování služby SAS zajišťují.

Služba SAS je služba **sociální prevence** (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 53) a jako taková „*napomáhá zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“.

**Sociální službu** obecně zákon o sociálních službách (písm. a), § 3) definuje jako „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“.

**Sociální začleňování** (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, písm. e), § 3) je „*proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný*“.

**Sociálním vyloučením** je dle výše uvedeného zákona (písm. f), § 3) „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“.

**Nepříznivou sociální situaci** tentýž zákon (písm. b), § 3) definuje jako „*oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením*“.

Služba SAS je poskytována převážně **terénní**, případně **ambulantní** formou, přičemž ambulantními službami se dle zákona o sociálních službách (odst. 3, § 33) rozumí „*služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování*“. Terénními službami se dle téhož zákona (odst. 4, § 33) rozumí „*služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí*“.

**Přirozeným sociálním prostředím** je dle zákona o sociálních službách „*rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity*“.

Práce s ohroženými rodinami je právně upravena především v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Níže jsou vyjmenované některé další důležité zákony, které se určitým způsobem dotýkají sociální práce s rodinou a spolu se dvěma stěžejními zákony vytvářejí jakýsi legislativní rámec:

- Zákon č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník
- Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních

Významným znakem sociálních služeb poskytovaných ohroženým rodinám tedy je, že podléhají **zákonu č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí** ve znění pozdějších předpisů a jejich poskytovatelé musejí mít k jejich výkonu **pověření**. Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je podle citovaného zákona **zájem a blaho dítěte**. Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen „SPOD“) se „*rozumí zejména* (MPSV, 2020):

- a) *ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,*

- b) *ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,*
- c) *působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,*
- d) *zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.“*

### **2.1.2 Cílová skupina a specifika práce s ní**

Dle zákona o sociálních službách (odst. 1, § 65) „*je cílovou skupinou SAS rodina s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.*“

V této části se blíže věnuji tématům rodina, ohrožená rodina, a prostřednictvím definic z odborné literatury vysvětluji proces sanace rodiny.

Ze své praxe vím, že práce v SAS má určitá specifika, která mají vliv na poskytování sociální práce v rodinách, mnohdy SP znesnadňují práci a ztěžují jim řešení dilematu mezi pomocí a kontrolou, proto považuji za důležité před vstupem do empirické části bakalářské práce přiblížit tato specifika.

#### **Ohrožená rodina a sanace rodiny**

Přestože každý člověk má představu o tom, co je to rodina, definovat ji není úplně jednoduché. Dle Smutkové (2007:14) vždy záleží na účelu, kterému má definice sloužit. Pro účely sociální práce s rodinou je důležité poznat, kolik má rodina členů, jak vypadají vztahy uvnitř rodiny, s jak velkým rozpočtem rodina hospodaří, jaké má sociální dovednosti a sociální vazby s okolím apod.

Obecně je rodina považována za základní společenskou jednotku, která se vyznačuje specifickou strukturou, dodržováním určitých tradic, návyky ve způsobu života a stereotypy ve vzájemných interakcích mezi jednotlivými členy rodiny, svojí kulturou, systémem norem a hodnot, výchovnými styly, které si její členové předávají z generace na generaci apod.

Velký sociologický slovník (Vodáková a et al., 1996:940) definuje rodinu jako „*původní a nejdůležitější skupinu a instituci, která je základním článkem sociální struktury i základní ekonomickou jednotkou, a jejímiž hlavními funkcemi je reprodukce trvání lidského biologického druhu a výchova, resp. socializace potomstva, ale i přenos kulturních vzorů a zachování kontinuity kulturního vývoje*“.

Matoušek (1993:6) poukazuje na to, že nejčastější model rodiny, který tvoří rodiče a děti, případně prarodiče, je historicky považován za nejstabilnější. „*Od starověku až do současnosti bylo provedeno mnoho pokusů o přesunutí rodičovské péče na jiné osoby, skupiny, ba i na stát.*

*Tyto pokusy se nikdy v širším měřítku neujaly. Model rodiny tvořené rodiči, jejich dětmi, případně prarodiči vykazuje v čase neobyčejnou stabilitu.*“

Levická (2004:5) definuje rodinu jako „*stálý sociální útvar, který chrání svoje členy a pomáhá jim vyrovnat se se změnami probíhajícími v jejím okolí. Stabilita rodiny přitom není v protikladu k dynamice společnosti jako celku, naopak vytváří podmínky pro rozvoj a změny ve společnosti*“.

Macková (2014:8) pro účely vymezení základních funkcí rodiny vůči společnosti vychází z Paulíka: „*Tím, že rodina zabezpečuje své členy materiálně, zajišťuje internalizaci lidských zkušeností a hodnot, populační reprodukci i uspokojování sexuálních potřeb manželů a představuje pro své členy instituci ochrany, bezpečí a citového zázemí, plní vůči společnosti funkci ekonomickou, výchovnou, biologickou a emocionální.*“

Macková (2014:9–10) uvádí následující čtyři základní úrovně kvality rodinného soužití. „***Eufunkční rodina** zajišťuje z hlediska výše uvedených parametrů optimální vývoj dítěte. **Problémová rodina** vykazuje poruchy základních funkcí, které však v podstatě neohrožují její existenci ani zdravý vývoj dítěte (např. krátkodobá nezaměstnanost rodiče). V **dysfunkční rodině** se vyskytují vážnější poruchy některých nebo případně všech funkcí, které poškozují rodinu jako celek a narušují vývoj dítěte. Dysfunkce rodinného systému se nejčastěji a nejvýrazněji projevuje v oblasti rodinné interakce, komunikace, struktury rodinného systému, v pravidlech řešení problémových a konfliktních situací v rodině a v ekologickém kontextu rodinného systému (např. nezaměstnanost rodiče spojená se závislostí na alkoholu). **Afunkční rodina** je typická výskytem poruch rodinných funkcí, které dítěti závažným způsobem znemožňují vývoj, a které hrubě narušují existenci a smysl rodinného soužití. Poměrně frekventovaným typem klinické rodiny bývá rodina zanedbávající či týrající děti.*“

Odborníci se vesměs shodují, že intervence SP jsou nezbytné v dysfunkční a afunkční rodině, které jsou z hlediska funkčnosti nejvíce **ohrožené**. Praxe však zároveň ukázala, že krátkodobá spolupráce se SP může prospět i některým problémovým rodinám, kterým může pomoci při řešení momentální obtížné situace. I z mého pohledu jakožto pracovníka SAS je taková spolupráce více než žádoucí, protože je prevencí před vznikem závažnějších problémů, které pak mohou způsobit, že se časem problémová rodina propadne mezi dysfunkční nebo afunkční rodiny. Navíc v disfunkčních a afunkčních rodinách už zásah SP často nebývá prevencí ale spíš hašením požáru, který se ne vždy podaří uhasit.



Hlavním cílem sociální služby je zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržení dítěte v podmínkách funkční rodiny, nejlépe biologické. Činnosti směřující k tomuto cíli bývají nazývány také jako **sanace rodiny**.

Termín sanace rodiny je poměrně mladý a poprvé jej blíže popsal Matoušek (2003:196): „*Sanace rodiny/podpora rodiny – postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. V současnosti v západních zemích převažuje názor promítající se i do praxe sociální práce, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli ohrožení dítěte popř. výskytu domácího násilí. Sanace rodiny má však mnohem širší pole působnosti, například jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí nebo lidí trpících vážnou duševní nemocí. 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).*“

Dle Matouška (2005:275) lze pod pojem sanace rodiny zahrnout „*postupy podporující fungování rodiny, které by měly ovlivňovat výchovný styl rodičů, jejich angažovanost, měly by posilovat schopnost rodičů řešit náročné situace týkající se partnera, širší rodiny i samého dítěte, stanovovat dítěti meze přijatelného chování a v případě potřeby uplatňovat vůči dítěti přiměřené sankce*“.

Matouškovo pojetí sanace rodiny je velmi široké oproti pojetí Bechyňové (2008:18), která definuje sanaci rodiny jako „*soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jeho sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině*“.

Cílem sanace rodiny dle Bechyňové (2008:18) je „*předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku. Konkrétně se jedná o činnosti směřující k odvrácení možnosti odebrání dítěte mimo rodinu, k realizaci kontaktů dítěte s rodinou v průběhu jeho umístění nebo k umožnění jeho bezpečného návratu zpět domů. Nedílnou součástí sanace rodiny jsou činnosti podporující udržitelnost kvalitativních změn v rodině dítěte po jeho návratu ze zařízení pro výkon ústavní výchovy*“.

Bechyňová oproti Matouškovi uvádí základní znaky sanace, přičemž jedním z nich je sestavení multidisciplinárního týmu, jehož členy jsou vždy pracovník SPOD, pracovník organizace pro podporu rodiny a další pracovníci pracující s dítětem nebo celou rodinou. Všichni, kdo se účastní procesu sanace rodiny, vč. rodiče a děti, postupují dle sanačního plánu, na jehož sestavení se podíleli a souhlasí s ním. Bechyňová popisuje také situace, kdy lze rodinu ohroženého dítěte sanovat a podmínky sanování rodin.

S užším pojetím sanace rodiny, které přináší Bechyňová, se ztotožňuji více, neboť z praxe mám zkušenost, že lépe fungují procesy, ve kterých jsou jasně zformulované cíle, přesně nastavená pravidla a konkretizovaná kritéria. Bohužel, v reálu také vidím, že toto nastavení není automatické, a že mnohdy je třeba k němu dojít malými krůčky s vynaložením velkého úsilí.

### **Specifika sociální práce vykonávané SP SAS v rodinách s dětmi**

Sociální práce v rodinách s dětmi má svá specifika, kterými se odlišuje od sociální práce s jinými rizikovými skupinami, a v důsledku kterých jsou na SP v určitých směrech kladeny jisté nároky, na něž jsou nuceni adekvátně reagovat, a které je mnohdy staví do nelehké pozice.

- **Sociální služby poskytované rodinám podléhají zákonu o sociálně-právní ochraně dětí.**

Sociální služby poskytované rodinám podléhají zákonu č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Pracovníci SAS jsou, dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, povinni zachovávat **mlčenlivost** o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, jež se při své činnosti dozvědí. Zároveň jsou však povinni dle odst. 1 a 2, § 100a téhož zákona na písemnou žádost sdělit bezplatně OSPOD údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dítěte. Tato skutečnost je samozřejmě staví do jiné pozice, než v jaké jsou pracovníci jiných pomáhajících profesí. Přicházejí do rodiny s nabídkou podpory, zároveň by však z důvodu transparentnosti neměli opomenout rodině přiznat také druhou stránku své práce a to, že jsou povinni některé skutečnosti oznámit.

- **Terénní služby jsou poskytované rodinám v jejím přirozeném prostředí.**

Práce s rodinou v jejím přirozeném prostředí umožňuje pracovníkovi zmapovat fungování rodiny jako celku a snáze se zorientovat v jejich situaci. Na pracovníka jsou tak kladeny vysoké požadavky, kdy je třeba nejdříve s rodinou **navázat důvěrný vztah, ale zároveň při tom nezapomenout na udržení bezpečných hranic.**

Služba SAS spolupracuje nejen s rodinami, které ji osloví samy, ale také s rodinami, které bývají doporučeny z OSPOD. Fakt, že spolupráce s rodinou vznikla na základě doporučení OSPOD, může způsobit, že rodina zpočátku SAS považuje za prodlouženou ruku OSPOD a

nemá k pracovníkům důvěru. V počáteční fázi jednání je tedy důležité, aby pracovník usiloval o navázání pozitivního a podporujícího vztahu s rodinou, nazývané také jako „**připojení**“, kdy pokud je rodina přesvědčena, že se o ni pracovník skutečně zajímá, bude na vytváření změn spolupracovat ochotněji (Berg dle Úlehla, 1999:48).

Za účelem udržení bezpečných hranic je důležité, aby pracovník věnoval náležitou pozornost tomu, aby rodině srozumitelně vysvětlil **účel služby** a svoji **roli pomáhajícího**. Zároveň je nezbytné, aby pracovník předem vždy dobře zvážil každé své rozhodnutí a pravidelně svoji činnost reflektoval.

- **Zájmy a cíle zúčastněných stran nejsou vždy úplně v souladu.**

Současný systém sociálních služeb je postaven na ochraně práv a svobod klienta a jeho samostatnosti. Pro poskytování SAS jsou rozhodující cíle a přání rodiny, které zde však ustupují před ochranou práv a oprávněných zájmů dítěte. „***Blaho dítěte je nadřazeno nad všemi ostatními zájmy, jako jsou zájmy rodičů, rodiny (nebo i státu), a stejně tak musí být zájem dítěte předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí, ať už je uskutečňována veřejnými nebo soukromými institucemi, soudy, správními nebo zákonodárnými orgány***“ (Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.), a tedy i při poskytování sociálních služeb.

Při práci s rodinou je tedy třeba zvažovat nejen zájem a přání rodiny (rodiče, pečující osoby), ale i zájem dítěte, přičemž tyto zájmy nemusejí být vždy v souladu. Na druhou stranu je třeba si uvědomit, že primární odpovědnost za blaho dítěte nese vždy rodič (pečující osoba). SP by tedy neměl na sebe tuto odpovědnost automaticky přebírat. Zásah do rodičovských práv by měl být vždy krajním řešením a použití kontroly by mělo být vždy legitimní, aby nedocházelo k zásahu do práv a svobod klienta nebo k porušení důvěry ve vztahu s klientem.

### **2.1.3 Nejčastější sociální jevy řešené pomocí služby**

Problémy rodin představují propojený systém, který nelze obecně schematizovat ve smyslu příčin a následků. SAS vstupuje do rodiny buď v případech, kdy rodina sama vyhodnotí svoji situaci jako krizovou, a dospěje k závěru, že potřebuje pomoci, nebo na doporučení třetí osoby. Často SAS do rodiny posílá OSPOD, který rodině doporučuje, aby podporu služby využila. Na základě svých praktických zkušeností jsem vybrala nejčastější sociální jevy, se kterými se jako pracovnice služby SAS při své práci nejčastěji setkávám. V této kapitole jsem se inspirovala tematickými oblastmi z Metodické příručky typologie situací a služeb pro rodiny s dětmi (2015).

Nejčastějším důvodem, pro který pracovníci SAS vstupují do rodiny, bývají nedostatečné **rodičovské kompetence**, kdy rodiče nemají v jedné nebo ve více oblastech péče o dítě a o rodinu dostatek znalostí a dovedností, což přerostlo v problémy, které rodinu dostaly do nepříznivé situace, jež neumí její členové sami vyřešit.

Hlavním úkolem pracovníků SAS je pracovat s rodinou na jejím **zplnomocnění** tak, aby získala potřebné znalosti a dovednosti, nebo si uměla zajistit podporu ze svých vlastních zdrojů, a do budoucna tak podporu služby již nepotřebovala.

Jak jsem uvedla již v předchozí kapitole, služba SAS vstupuje nejčastěji do **dysfunkčních rodin**. Rodina může být dysfunkční z mnoha důvodů. Důvodem mohou být konfliktní vztahy mezi rodiči nebo v rodině obecně, porucha vztahu k dítěti, rozpad rodiny nebo obecně neplnění některých funkcí, které by z pohledu společnosti rodina měla plnit.

Velkým tématem v rodinách, které bývají sanovány, je **špatná péče o děti**. V takových rodinách se objevují jevy jako snížená schopnost rodičů plnit rodičovské povinnosti, absence vzorců běžně fungující rodiny a absence pozitivních životních vzorců v rodině, dále tak závažné jevy jako násilí v rodině, zanedbávání, zneužívání či týrání dětí a také opakované útoky dětí z domova nebo ze zařízení ústavní výchovy.

Samostatnou kapitolou, která v poslední době (v době distanční výuky) vystoupila na pomyslný vrchol mezi ostatními jevy, je **vzdělávání dětí**. Některé děti nemají v rodině dostatek podpory ke vzdělávání, rodiče z mnoha důvodů často nevěnují pozornost školní docházce dětí, neřeší skutečnost, že jsou jejich děti ve škole dlouhodobě neúspěšné, často se nezajímají ani o to, jak jejich děti tráví svůj volný čas. Děti nemají od rodičů nastavené žádné hranice a žádný režim. Nemají tak ani rovné příležitosti ke vzdělání a jsou vystaveny riziku znerovnoprávnění nebo dokonce sociálního vyloučení.

Podporu potřebují také rodiny ve **špatné ekonomické situaci**, které jsou chudé či jsou ohroženy rizikem sociálního vyloučení. Často jsou ve špatné finanční situaci a potýkají se s problémem absence finanční gramotnosti, nejsou schopné zajistit si základní životní potřeby či vhodné bydlení a zadlužují se či dlouhodobě čerpají sociální dávky. Stává se, že z důvodu nedostatečných příjmů bydlí v hygienicky závadných bytech nebo přijdou o bydlení a jsou pak nuceni využívat ubytovny, různé varianty přechodného bydlení nebo sociálního bydlení.

Rodiny výše uvedeného typu mívají **nízkou úroveň sociálních dovedností**, mají sklon k sociálnímu vyloučení a jsou často nositeli **společensky nežádoucího jednání**. U dětí a mladistvých z takových rodin se často objevují sociálně patologické jevy, opakovaná

kriminalita, rizikové sexuální chování a těhotenství mladistvých. Někdy je odhaleno i páčání trestné činnosti na dětech. SP v těchto rodinách často řeší také **rizikové užívání návykových látek a různé závislosti** u rodičů, mladistvých a bohužel i u dětí (lehké drogy, marihuana, těžké drogy, ...) či patologické hráčství u dětí a mladistvých. V poslední době jsou u dětí stále častěji rozpoznány poruchy psychického stavu (deprivace, poruchy chování, sebepoškozování, pokusy o sebevraždu, osamělost a sociální bezradnost, ...). V takových případech je ale nezbytné, aby rodina vyhledala také odbornou pomoc.

Obecně se dá říct, že OSPOD vstupuje do rodiny na základě toho, že dostane z nějakého zdroje (oznámení od sousedů, anonymní udání, oznámení ze školy, hlášení od policie apod.) informaci o tom, že v rodině byl identifikován některý z uvedených jevů nebo existuje důvodné podezření, že se tam něco takového děje. OSPOD je ze zákona povinen situaci v rodině na základě takových oznámení vždy prověřit. V rámci kontrolní činnosti kontaktuje rodinu a zahájí v rodině šetření, při kterém primárně zjišťuje míru ohrožení dítěte. Dle zjištěných skutečností a závažnosti situace potom přizve ke spolupráci další subjekty.

V případě, že dítě ohroženo není, může OSPOD rodině nabídnout poradenskou činnost a zprostředkovat jí kontakt na SAS či jiné podporující služby. V případě, že OSPOD vyhodnotí, že dítě ohroženo je, postupuje pak individuálně dle míry ohrožení dítěte. Pokud je situace v rodině spojena s vážným ohrožením zdravého vývoje, zdraví či dokonce života dítěte, a rodiče nejsou schopni poskytnout dítěti adekvátní péči a reagovat na jeho aktuální potřeby, rozhodne OSPOD ve spolupráci se soudem o zajištění náhradní péče o dítě.

Je-li dítě z rodiny odebráno, mohou pracovníci SAS pracovat s rodiči na zvýšení jejich kompetencí a získání takových schopností a dovedností, aby děti mohly být navraceny zpět do rodiny. Zpravidla je třeba zapojit do podpory i další odborníky (psycholog, terapeut, psychiatr apod.). Jejich společným úkolem potom je rodinu podpořit směrem ke znovuzískání rovnováhy tak, aby rodiče byli schopní se o dítě opět postarat a vytvořit mu doma prostor, ve kterém se bude cítit bezpečně a komfortně, a ve kterém se bude moct zdravě vyvíjet.

Závěrem této kapitoly bych ráda zmínila, že si uvědomuji skutečnost, že sociální práce s ohroženými rodinami nemůže být omezována pouze na případovou práci, a zaměřovat se pouze na změnu rodiny a její přizpůsobení sociálnímu prostředí. Neméně důležité je také orientovat se na interakce rodiny se sociálním prostředím a pomáhat rodinám překonávat bariéry sociálního fungování vznikající na úrovni různých systémů - mikrosystému (rodiny – např. týrání, zneužívání), mezosystému (např. školy, pracoviště, ÚP) či makrosystému (např. z důvodu diskriminace, špatné legislativy, špatné sociální politiky, ekonomické situace). V této

oblasti však pracovníci poskytují službu spíš v kontextu pomoci, a proto se ve své bakalářské práci zaměřuji téměř výhradně na oblast případové práce, kde je více pravděpodobné, že pracovníci budou vykonávat vedle pomoci také sociální práci v kontextu kontroly.

#### **2.1.4 Strukturovaná práce s rodinou**

Strukturovaná práce s rodinou je posloupností ohraničených a zároveň navazujících kroků. Na tomto místě stručně popisuji, jak v základních fázích probíhá práce s rodinou od navázání kontaktu až po ukončení spolupráce. Práci s rodinou jsem strukturovala dle Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce (Janoušková, Nedělníková, 2006). Důvodem je skutečnost, že v rámci svých praktických zkušeností v SAS se s tímto členěním ztotožňuji a považuji za výstižné. Cílem této kapitoly je rovněž přiblížit prostředí, ve kterém bude následně prováděn výzkum.

##### **Navázání kontaktu s rodinou**

Rodina se může k SP SAS dostat několika způsoby. Zástupce rodiny se buď rozhodne službu sám kontaktovat, službu kontaktuje na základě doporučení (známého, odborníka, OSPOD apod.) nebo je službou kontaktován (služba jej kontaktuje na žádost OSPOD nebo v rámci depistáže).

Cílem prvního kontaktu je navázat vztah s potenciálním klientem a zjistit jeho zakázku. Pracovník by si na tomto místě měl vždy nejprve ujasnit, přichází-li k němu zájemce o službu v kontextu pomoci nebo v kontextu kontroly.

##### ***Navázání kontaktu v kontextu pomoci:***

V případě, že zájemce o službu vyhledá pracovníka SAS sám, a jedná se o motivovaného zájemce o službu, bude pracovník pravděpodobně poskytovat **pomoc**. Rozhodující v této chvíli ale je, jestli tento zájemce o službu přichází s realistickou zakázkou. Vyhodnotí-li pracovník SAS, že zakázka je realistická, pak dle Berg (1991:13) lze takového člověka nazvat „**klientem**“ a danou situaci „**zakázkou**“.

Často se však stává, že zájemce o službu nemá realistickou zakázku. V případě rodin s dětmi tomu tak dle Janebové (2018:51) často bývá v situacích, kdy rodič/zájemce o službu přijde za pracovníkem SAS s přáním, aby udělal něco s jeho dítětem/mladistvým a dítě/mladistvý však o tuto změnu zpravidla nestojí. Takový zájemce o službu dle Berg (1991:13) není klientem, ale „**stěžovatelem**“ a daná situace pak není zakázkou ale „**stížností**“.

Jedná-li se o stížnost, může pracovník SAS buď motivovat rodiče ke změně na jeho straně a udělat z něj tak klienta, nebo akceptovat rodičovu objednávku, má-li pracovník SAS pravomoc

ovlivňovat chování dítěte/mladistvého, na které/ho si rodič/stěžovatel „stěžuje“. Rodič se ale v takovém případě nestává klientem, je pouze „*zadavatelem zakázky*“. V okamžiku, kdy pracovník SAS přijme zakázku stěžovatele/zadavatele, měl by to dle Janebové (2018:52) vždy udělat s vědomím, že pravděpodobně bude vůči dítěti/mladistvém uplatňovat **kontrolu**.

#### *Navázání kontaktu v kontextu kontroly:*

Kontakuje-li zájemce službu ne zcela ze své vůle, označuje Berg (1991:12) takovou situaci jako „*návštěvu*“, a zájemce nazývá „*návštěvníkem*“, přičemž návštěvník je nemotivovaná osoba, která se domnívá, že nemá žádný problém, nebo si je svého problému vědomá, ale nemá zájem ho řešit. Janebová (2018:52) uvádí, že práce s návštěvníkem může buď zůstat v rovině „kontroly“, kdy s ním pracovník SAS direktivně pracuje na tom, aby se choval akceptovatelně, nebo se ho může pokusit motivovat k tomu, aby si nějakou zakázku našel, a stal se tak „klientem“.

#### **Mapování situace v rodině**

Účelem mapování situace v rodině je zjistit, zda má rodina zájem/potřebu spolupracovat se službou SAS, zda se nachází v nepříznivé situaci, jež může být řešena poskytnutím služby, a zda tedy bude případná intervence potřebná.

#### *Posouzení životní situace rodiny:*

Posouzení životní situace rodiny je jedním z nejnáročnějších procesů v sociální práci a na jeho výsledku závisí další postup SP, a ve značné míře tedy i osud dané rodiny. Výsledek posouzení životní situace rodiny je podkladem pro sestavování individuálního plánu (dále jen „IP“).

Navrátil (2007:73) uvádí, že dle Sally Hollandové se v sociální práci vyskytují dvě odlišné strategie posouzení životní situace rodiny. „*Kvantitativní je postavena na měřitelných ukazatelích, které jsou objektivní, přesné a konzistentní nezávisle na posuzovateli. Kvalitativní, spočívá spíše v reflexi povahy individuálních charakteristik podmínek rodiny a klade tedy větší důraz na profesionální úsudek založený na vhledu do situace a jejím hloubkovém pochopení.*“ Na fázi **posouzení životní situace rodiny** navazuje fáze **posouzení potřebnosti intervence**.

#### *Posouzení potřebnosti intervence:*

Při posouzení potřebnosti intervence jde dle Janebové (2018:55) „o prvotní vyhodnocení, zda je potenciální klient na správném místě a zda mu daná organizace může nabídnout adekvátní pomoc (kontext „pomoci“), či naplnit očekávání zadavatele (v kontextu „kontroly“). Součástí posouzení by mělo být i zvážení, zda potenciální klient nemůže řešit situaci s využitím vlastních zdrojů či zda by neměla situaci řešit jiná služba či instituce. Výsledkem je rozhodnutí o

*poskytnutí pomoci, zprostředkování pomoci jiného pracovníka nebo jiné organizace, nebo odmítnutí poskytnutí služby“.* Celý proces končí **reflexí a analýzou získaných informací a výběrem vhodné intervence.**

### **Dojednávání zakázky**

Celé jednání se zájemcem o službu směřuje k vymezení zakázky. Rodina přichází do služby SAS s určitým problémem, který „chce“ řešit. Pracovník SAS s rodinou naváže první kontakt, předloží nabídku služby a představí základní informace o sociální službě a o možnostech spolupráce. Informuje zájemce o všech povinnostech, které by pro něj ze spolupráce vyplynuly, a o podmínkách služby. Zájemce o službu tyto informace potřebuje k tomu, aby se mohl rozhodnout, zda jsou podmínky pro něj přijatelné a zda chce spolupracovat.

V dalším kroku pracovník SAS společně s rodinou zjišťují, v čem se objednávka rodiny potkává s nabídkou služby. Najdou-li společné téma, následuje dojednávání spolupráce s vymezením základních pravidel. Výsledkem dojednávání je pak **zakázka a uzavření dohody o spolupráci.**

### **Plánování poskytované služby**

Spolupráce s klientem je postavena na stanovených cílech. Cíle spolupráce stejně jako jednotlivé kroky k jejich dosažení jsou součástí IP, který je v kontextu služby SAS jednoznačně považován za plán, jenž je postaven na přáních klienta samotného a měl by být tedy vytvářen v kontextu „pomoci“.

IP je ve své podstatě projekt na zmírnění, zlepšení či vyřešení nepříznivé sociální situace rodiny. Je to písemný dokument, do kterého se zaznamenává dohodnutý průběh služby, a který směřuje k dosažení osobních cílů klienta. Jsou v něm definovány kroky k naplnění vytyčených cílů a popsán rozsah a průběh poskytování sociální služby. Jsou v něm stanoveny **osoby odpovědné** za uskutečnění jednotlivých kroků, **důkazy**, podle kterých se rozpozná, že bylo cíle a jednotlivých kroků dosaženo, a **termíny** naplnění kroků a vyhodnocení cílů.

Ideální je, když si klient zvolí svůj cíl sám. Práce na plnění takových cílů je samozřejmě efektivnější, protože klient sám si přeje změnu. Bohužel, v praxi je však časté, že klientovi byla spolupráce se SAS doporučena nebo dokonce nařízena. Klient je nemotivovaný nebo nekompetentní, a do změny je tlačěn. Dle Janebové (2018:75) „*v takových situacích (kontextu „kontroly“) je legitimní, stanovuje-li cíle SP. Formulace těchto cílů zpravidla vychází z „potřeb“, nebo z „analýzy rizik“, které na základě posouzení životní situace pracovník u*



*klienta předpokládá. Součástí kontrolního IP mohou být také „sankce“ či opatření, která budou následovat, pokud nebudou kroky či cíle naplněny“.*

### **Realizace plánu – vlastní intervence**

V tomto kroku SP využívají nejrůznější metody a techniky pro řešení problémů rodiny a snaží se rodinu podporovat takovým způsobem, aby byly postupně naplněny vytyčené cíle. Dochází k vlastnímu poskytování služby, k průběžnému vyhodnocování dosavadního postupu a dílčích výsledků, případně k revizi a změnám osobního cíle, osobního plánu a plánu služby. Průběh služby je zaznamenáván do dokumentace.

### **Ukončení a vyhodnocení výsledků spolupráce**

Při ukončování spolupráce je vhodné s klientem zhodnotit její průběh a její výsledky. Přitom je důležité nejen naplnění osobního cíle, ale také porozumění klienta, díky čemu dosáhl kýžených změn a jak nové schopnosti či dovednosti může využít, pokud se problém objeví znovu. Pracovník s klientem může vypracovat plán pomoci a orientovat ho na další, především neformální zdroje pomoci (zapojení širší rodiny apod.). Důležitá je také zpětná vazba klienta k práci SP a vyjádření jeho míry spokojenosti s poskytovanou službou.

## **2.1.5 Dokumentace a vnitřní předpisy pro poskytování služby**

S poskytováním sociální služby úzce souvisí také dokumentace služby a vnitřní předpisy pro poskytování služby. Ve svém výzkumu se zaměřím na to, zda se téma kontroly promítá do směrnic a metodik SAS, eventuálně jakým způsobem je toto téma v dokumentaci a ve vnitřních předpisech služby zachyceno.

### **Dokumentace služby**

Podle § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb. *„jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit její průběh za účasti těchto osob a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů“.*

Janebová (2018:107–108) uvádí, že cílem **dokumentace** v sociální práci *„je shromažďovat faktické důkazy, které dokládají plnění cílů organizace. Kromě toho je dokumentace dokladem pracovníka o jeho práci pro potřeby organizace a může být i jeho pomůckou. Při vedení dokumentace je důležité, aby individuální záznamy byly užitečné pro plánování, vyhodnocování i průkaznost poskytování služby“.*

Záznamy v dokumentaci by pracovník měl vést takovým způsobem, aby byly v případě potřeby využitelné **pro legitimaci jeho postupů při práci s rodinou**, např. pro legitimaci kontroly.

### **Vnitřní předpisy pro poskytování služby**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytovatelům ukládá povinnost zpracovat **vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby**. Ve výkladovém slovníku ke standardům kvality sociálních služeb (MPSV, 2008:97) se uvádí, že *„písemná pravidla se vydávají formou vnitřního předpisu. Vnitřní předpisy upravují pravidla chování nebo pracovní postupy v různých situacích při poskytování sociální služby. Hlavním smyslem je standardizovat procesy probíhající v organizaci a tím i úroveň kvality služby“*.

O vnitřních předpisech se ve výkladovém slovníku (MPSV, 2008:97) píše, že *„jsou jedním z kritérií naplnění standardů kvality sociálních služeb. Kvalitně napsané vnitřní umožňují organizaci reflexi kvality služeb a sebehodnocení a jsou dokladem pro inspekci sociálních služeb. Kromě toho mohou také poskytovat důležitá vodítka pro řešení komplikovaných situací apod.“*

Zákon sice poskytovatelům neukládá povinnost mít zpracovaná pravidla přímo pro poskytování pomoci nebo uplatňování kontroly, ale vzhledem ke skutečnosti, že se pracovníci, v souvislosti s pomocí a kontrolou, dostávají do různých dilematických situací, nabízí se zde otázka, zda by poskytovatelé neměli zpracování pomoci a kontroly do vnitřních předpisů zvážit.

## **2.2 Pomoc a kontrola v sociální práci**

Tato bakalářská práce se zabývá výzkumem reflexe a legitimizace kontroly. V této části se tedy věnuji dilematu mezi pomocí a kontrolou a možnými způsoby řešení tohoto dilematu.

Profesionalita SP se projevuje mimo jiné také tím, že jsou si vědomi obou tváří sociální práce, při své práci uvážlivě volí mezi pomocí a kontrolou, postupy své práce pravidelně a pečlivě reflektují a použité přístupy soustavně a disciplinovaně legitimizují.

K tomu, aby se SP dokázali vyrovnat s psychickou zátěží, jež s sebou zvládnutí dilemat přináší, je užitečné znát typologii zvládnání dilemat, neboť tato znalost jim může pomoci nalézat nová řešení nebo svá řešení reflektovat.

### **2.2.1 Vymezení pojmů pomoc a kontrola**

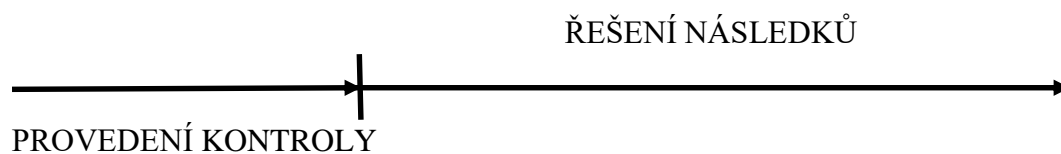
SP by již ve fázi dojednávání kontraktu měli klientům přiznávat svoji dvojí roli, kdy na jedné straně mohou být těmi, kdo rodině přinášejí pomoc, na druhé straně těmi, kdo vykonávají opatření nařízené jim úřední mocí. Dle Úlehly (2007:20) *„je pro pracovníka účelné a užitečné*

umět mezi nabízením pomoci a přebíráním kontroly rozlišovat, třeba jen proto, aby si nenamlouval, že pomáhá, když kontroluje. Cokoliv co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné, nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje“.

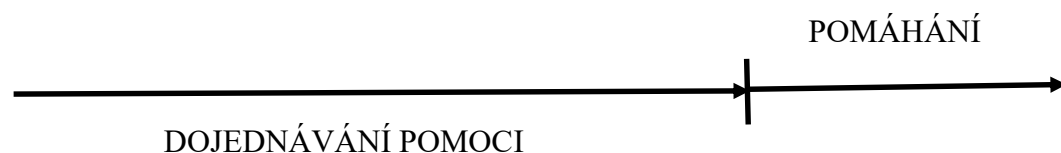
**Pomoc** přitom Úlehla (1999:20–23) definuje jako „dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil. **Pomoc** je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na spolupráci rovnocenných. Pomoc je nepřetržitým zvaním druhého k dialogu. **Pomoc** je výsledkem vzájemných interakcí mezi SP a klientem, kdy klient vysloví své přání (objednávku), SP na jeho objednávku reaguje nabízením pomoci (nabídka)“. Tyto kroky se opakují v procesu nabízení pomoci, který Úlehla označuje jako „dojednávání“. Výsledkem celého procesu je dohoda o pomoci, jejím cíli, tedy o zakázce.

Oproti tomu **kontrolu** Úlehla (1999:20–21) považuje „za nevyhnutelnou, účelnou a potřebnou. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno“. K procesu přebírání **kontroly** Úlehla uvádí, že „první krok udělá ten, kdo se rozhodl postarat se na základě své domněnky, že druhý právě toto potřebuje. Jde tedy o sledování „jiných zájmů“ více než o výslovnou a rozhovorem ověřenou klientovu objednávku.“

Rozdíl mezi pomocí a kontrolou Úlehla (1999:22) spatřuje „nejen v tom, od koho vychází první akce, ale také v časové náročnosti. Kontrola je rychlá, rychlejší než dojednávání. Nedostatek času je nejčastějším důvodem pro použití kontroly, ale i nejčastější výmluvou pro její zneužití. Kontrola je obvykle provedena velmi rychle, ale pak se dlouho vyjasňuje, k čemu byla“.



**Obrázek 1:** Proces kontroly (Úlehla, 1999:22)



**Obrázek 2:** Proces pomoci (Úlehla, 1999:22)

Matoušek (2003:150, 209) vidí „**pomoc** jako akt, při kterém jednotlivec nebo skupina něco poskytují jinému jednotlivci nebo skupině, přičemž adresát pomoci to, co je mu poskytnuto, využívá k řešení svého problému. Naproti tomu **kontrolu** považuje za „soubor formálních i

*neformálních postupů, kterými společnost vyvíjí na jedince tlak, aby se choval v souladu s normami. Cílem je zajištění řádu a stability“.*

**Tabulka 1:** Profesionální způsoby kontroly (vlastní zpracování dle Úlehly, 1999:33–35)

<b>Kontrola:</b>	Držitelem problému je pracovník. Pracovník rozhoduje o tom, co bude.
<b>Opatrování</b>	Pracovník vyhodnotil situaci klienta tak, že není schopen se sám o sebe postarat. Přebírá tedy veškerou starost o něj a s ní i odpovědnost a kontrolu nad klientovou situací.
<b>Dozor</b>	Pracovník vyhodnotil, že v tuto chvíli klient „není schopný“ vyřešit svoji situaci, má ale naději, že se to změní. Vybral normy či pravidla, převzal kontrolu a dohlíží, jak klient normy či pravidla dodržuje.
<b>Přesvědčování</b>	Pracovník vyhodnotil současné klientovy možnosti jako nedostatečné a rozhodl se jej motivovat k tomu, aby změnil své postoje, názory, styly či hodnoty za účelem zvýšit jeho šanci ve společnosti lépe obstát.
<b>Vyjasňování</b>	Pracovník otevírá příležitost, aby klient mohl sdělit svá přání, svou objednávku. Podporuje klienta, formuluje jeho přání, přeptává se přitom. Zároveň objasňuje svoji pozici a vytváří srozumitelné hranice spolupráce.

**Tabulka 2:** Profesionální způsoby pomoci (vlastní zpracování dle Úlehly, 1999:35–37)

<b>Pomoc:</b>	Držitelem problému je klient. Pracovník pouze spolurozhoduje.
<b>Doprovázení</b>	Klient přichází pro pomoc v těžké situaci. Pracovník mu poskytuje svoje schopnosti a dovednosti, je klientovi oporou, spolupracují spolu.
<b>Vzdělávání</b>	Klient si přichází pro znalosti, zkušenosti, vědomosti, které mu chybí. Pracovník mu chybějící informace doplňuje a opakovaně ověřuje, že poskytuje to, co klient chce. Pracovník s klientem spolupracují.
<b>Poradenství</b>	Klient u sebe pociťuje překážky, které mu brání v dosažení cílů. Pracovník mu nabízí rady, nápady, návody či náměty, přičemž posouzení jejich užitečnosti nechává na klientovi. Pracovník s klientem spolupracují.
<b>Terapie</b>	Klient má trápení, kterého si přeje se zbavit. Společně s pracovníkem vymýšlejí způsoby, postupy a cesty, jak problém rozpustit. Pracovník klienta oceňuje, zplnomocňuje a posiluje v rozvíjení řešení.

Dle Úlehly (1999:32) „znakem profesionality pracovníka je, že způsob práce, který zvolil, je výsledkem volby mezi alternativami. Jestliže pracovník jedná z pocitu nevyhnutelnosti a není schopen uvažovat o alternativě ke svému konání, postupuje neprofesionálně“.

Ke zneužití pomoci dle Úlehly (1999:40) dochází, „*když pod záminkou pomáhání je vykonávána kontrola. O zneužití kontroly můžeme mluvit zase všude tam, kde pracovník pod záminkou prospěchu klienta a péče o něj prosazuje svoje cíle. Když cíl pracovníka, i ten sebeušlechtilější, má přednost před přáním klienta, pak plně platí, že cesta do pekel je dlážděna dobrými úmysly*“.

## **2.2.2 Zneužití moci v sociální kontrole**

Smyslem sociální práce je obhajovat zájmy klienta, podpořit ho v jejich prosazování, ale zároveň dostat jeho zájmy do souladu s požadavky společnosti. Sociální práce tedy není pouze prostředkem pomoci těm, jež pomoc aktivně vyhledávají, ale je také nástrojem ke kontrole těch, kteří si své problémy nepřipouštějí nebo je prostě odmítají řešit. Tato dvojí role sociální práce, která často vede k dilematům SP, zda v konkrétní situaci zasáhnout či nechat věcem volný průběh, je označována jako **ambivalence sociální práce**.

Dle Úlehly (1999:24) má „*sociální práce tři hlavní opěrné body. Prvním jsou zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, které z nich vyplývají - normy. Druhým bodem jsou způsoby jednání, myšlení, postoje, přání, přesvědčení, styly života, které z člověka činí klienta – způsoby klienta. Třetím bodem, nutným k vyvážení a stabilizaci předchozích dvou, je schopnost SP být prostředníkem mezi normami a způsoby klientů - profesionální odbornost pracovníka*“.

Protože ambivalence sociální práce je příčinou mnohých dilemat, která SP při své práci řeší, je jejich profesionální povinností zdůvodňovat (legitimovat), zda v konkrétní situaci jednali uvážlivě na základě svých kompetencí. Dle Laana (1998:227) „*uvážlivé jednání a svědomitost spočívá v tom, že SP nezasahují v případech, kdy má klient zdroje k tomu, aby si dokázal pomoci sám, ale na druhou stranu nezůstávají nečinní v situacích, kdy je jejich zásah žádoucí a oprávněný. Svoje zásahy či nečinnost by měli být schopni zdůvodnit, aby se dokázali účinně bránit obviněním z nečinnosti nebo naopak z neoprávněného použití moci*“.

Laan (1998:36) ve vztahu k moci hovoří také o tzv. „*ukázňování*“, které definuje jako „*styl ovládnutí, který navzájem propojuje moderní zákonné regulace státu, způsob jednání vědců z oblasti sociální práce a medicíny, práci četných pedagogů a policie*“. Otázkou zůstává, kdy je ukázňování ještě legitimní, a kdy už je prosazování norem SP spíš na hranici útlatku (oprese), a dalo by se tedy označit za zneužití moci v sociální kontrole.

Salamon (2001:7) ambivalenci sociální práce vysvětluje **na modelu „kupující – dodavatel“**. Ve svém článku „*Kdo je zákazníkem sociálních služeb?*“, zveřejněném v časopise Sociální politika říká, že dokud není jasné, kdo kupuje nebo zadává, od koho tedy služba směřuje a pro

koho je určená, mohou trvat nejasnosti a zneužívání. Dále apeluje na to, aby si SP připouštěli diskutabilnost řešení problémů a pomoci. „*Není-li řešení problémů a pomoci diskutabilní, může to zakrývat prosazování moci, ospravedlňovat kontroverzní zákroky a usnadňovat násilí na jedincích a skupinách.*“ Zároveň zdůrazňuje, že SP by měli klientům přiznávat svoji dvojí roli, kdy na jedné straně mohou být těmi, kdo přinášejí pomoc, na druhé straně těmi, kdo vykonávají opatření nařízené jim úřední mocí. „*Pro SP je velmi snadné pomoci a podporou dosáhnout důvěry klienta, který je v nouzi. Tato důvěra ale není oprávněná, pokud současně není výslovně zdůrazněna dvojí funkce SP. Nesrovnalost služby a moci se zmenší vyjasněním, komu vlastně SP v jednotlivých případech slouží.*“

K vyjasnění těchto nesrovnalostí Salamon (2001:8–9) používá **komisionářská model**, který definuje primárního zadavatele ve vztahu k dalším zadavatelům (sekundární, terciální, ....) a jejich vzájemný vztah, přičemž primární zadavatel zadává zakázku sociálnímu pracovníkovi a zároveň mu za to platí odměnu, zatímco sekundární zadavatel je ve své zakázce limitován primární zakázkou, a tyto limity jsou buď vyjádřené, nebo skryté. Rozlišení zadavatelů pomáhá vyloučit snahu pomáhat nesprávné osobě a tím neuspět v pomoci vůbec. Odlišení pomáhá také předejít riziku zneužití profesionální role.

O zneužití moci však nemluvíme jen v případech, kdy pracovník zneužije informace, které mu klient sdělil na základě získané důvěry, ale také tehdy, když klient při poskytování služby klientovi prosazuje své cíle. Takové prosazování cílů lze označit jako **manipulaci**, což je dle Úlehly (1999:41) „*ovlivňování druhých pomocí různě skrytých a nepřímých manévru, jimiž jsou vyvolávány pocity viny a zlosti*“.

SP by ale neměl být tím, kdo zneužívá moc proti svým klientům. Měl by být naopak tím, kdo klienty před zneužitím moci ochraňuje. Kromě jiného se totiž od něj očekává, že bude obhájcem klientů, že bude chránit jejich práva a podporovat je v uplatňování jejich oprávněných zájmů. Pokud tedy SP odhalí někde v klientově životním světě zneužití moci vůči němu, měl by být tím, kdo vstoupí do jednání s tím, kdo na klienta svoji moc uplatnil. Cílem takového vyjednávání je dojednat pro klienta podmínky přijatelné v jeho situaci.

### **2.2.3 Řešení dilematu mezi pomocí a kontrolou**

Dilema mezi pomocí a kontrolou je dle Musila (2004:90) „*dilematem mezi jednostranností a symetrií*“, které je „*výsledkem napětí mezi snahou jednat v souladu s přijatým morálním*

*ideálem SP a potřebou přizpůsobit své jednání vůči klientům pracovním podmínkám“.<sup>1</sup> SP se potýkají s otázkou, „zda mají klienty usměrňovat podle svých představ, nebo je respektovat jako svébytné partnery. Jedná se o střet mezi „kontrolou“, „autoritou“ a „monologem“ na jedné straně (tj. jednostranné ovlivňování klienta) a „péčí“, „podporou“ „pomocí“ a „dialogem“ na straně druhé (tj. symetrický vztah mezi pracovníkem a klientem)“.*

Řešení dilematu mezi pomocí a kontrolou je hodně o přístupu mezi klientem a pracovníkem. Záleží na tom, jestli pracovník klienta považuje za rovnocenného partnera a je tedy přístupný dialogu nebo zda se domnívá, že dobře ví jak klientovu situaci vyřešit, nepotřebuje tedy znát jeho názor a vystačí s monologem. Laan (Musil dle Laana, 2004:95) přitom poukazuje na to, že v historii došlo i k situacím, kdy klienti byli prostřednictvím dialogu donuceni k přiznání, jehož účelem je označit klienta za nesoběstačného a odůvodnit tak poskytnutí pomoci. Na druhou stranu jednostranné rozhodnutí pracovníka může být v některých situacích, ve kterých klient aktuálně není schopen dialogu předpokladem budoucího dialogu a může přispět k vyřešení klientovi situace, poté co nabyde zpět schopnost o své situaci rozhodovat. To, zda pracovník je ochoten vést s klientem dialog, často souvisí i s autoritou. Pokud má přirozenou autoritu, zpravidla se odvíjí od jeho osobnostních a pracovních kvalit, a spolupráce je opět postavena na dialogu s klientem. Má-li pracovník přidělenou autoritu, je založena na moci, která mu byla dána třetí stranou, a takový pracovník zpravidla povede monolog založený na jeho pravomocech.

Dle Musila (2004:91) také velmi záleží na tom, kdo je držitelem problému. Pokud je držitelem problému pracovník, potom bude sociální práce probíhat v „kontextu kontroly“, bude-li držitelem problému klient, pravděpodobně bude SP poskytovat službu v „kontextu pomoci“.

Několik typologií zvládání dilemat mezi pomocí a kontrolou je podrobněji vysvětleno v příloze č. 1 této bakalářské práce. Domnívám se, že mít povědomí o těchto typologiích je dobré v tom, že dávají určitý návod jak dilematickou situaci zvládnout a vyrovnat se s psychickou zátěží, kterou s sebou zvládnutí dilematu přináší. Zároveň nabízí možnost porovnat způsoby zvládání dilematu, jež pracovníci přirozeně používají, se způsoby, které jsou pro ně nové, se kterými ještě nemají zkušenosti, a tím své používané způsoby zároveň podrobit sebereflexi.

---

<sup>1</sup> Cituji z článku Libora Musila Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie uveřejněném ve Sborníku z konference IV. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007 s titulem Sociální práce mezi pomocí a kontrolou, s. 12.

## 2.2.4 Reflexe kontroly

Profesionalita pomáhajícího se projevuje mimo jiné také tím, že umí ve své práci rozlišit situace, ve kterých klienta kontroluje od situací, kdy klientovi pomáhá. Důležitým předpokladem pro řešení dilematické situace je sebereflexe každého pracovníka. Sebereflexe je přitom „o soustavném a disciplinovaném pozorování své vlastní práce, přemítání nad ní v jejím průběhu a soustavném zacházení se sebou samým“ (Úlehla, 2009:23).

Profesionalita SP se projevuje také v jeho zacházení s nejistotou volby. „Pracovník v každém okamžiku volí, rozhoduje se, vybírá jedno řešení z mnoha, čímž opouští všechna ostatní, a to není snadné.“ (Úlehla, 2009:27)

Práce s volbou souvisí také s morální odpovědností SP, který by se měl soustavně zabývat otázkami etiky vlastní práce. Sociální práce by měla řešit etiku související s výkonem této profese, neboť kromě jiného SP často disponují značnou mocí nad klientem. Profesní etika by tedy měla zabránit možnému zneužití této moci. Pracovník by měl mít neustále na paměti také to, že „není nezáujatým, objektivním pozorovatelem, ale aktivně se podílí na všem, co se mezi ním a klientem odehrává, a to včetně rozvíjení těžkostí, nedorozumění a nespolupráce“ (Úlehla, 2009:27).

Pracovník by měl soustavně reflektovat a disciplinovaně pozorovat, kde se momentálně nachází a na čem s klientem pracuje. Tato reflexe je určující pro pracovníkovu pozici. V tomto smyslu pracuje pracovník především na sobě. Zdroje svého rozhodování reflektuje tím, že si klade otázky (Úlehla, 1999:26):

- ✓ „Beru zodpovědnost za své konání?
- ✓ Co je pro mne znamením úspěchu v práci?
- ✓ Vyjasňuji soustavně své poslání?
- ✓ Za co nesu odpovědnost a co je odpovědnost klienta?
- ✓ Jsem dostatečně pohyblivý, aby se mi dařilo vidět situaci z rozličných pohledů?“

Další schopností, kterou by měli SP disponovat, je pracovat adekvátně s mocí, autoritou a odpovědností. K tomu je třeba znát teorie moci a autority a umět reflektovat, jak s nimi zachází. Obecně tedy platí, že k tomu, aby pracovníci byli schopni reflektovat své jednání, potřebují mít teoretické znalosti či praktické zkušenosti, nebo musí mít možnost porovnat své jednání s jednáním jiných SP. Na základě takového srovnání pak mohou své způsoby chování či jednání reflektovat.



## 2.2.5 Legitimace kontroly

Laan (Janebová dle Laana, 2014:50–51) chápe „*legitimaci*“ jako „zdůvodnění rozhodnutí SP a spojuje jej především se zdůvodněním použití, či nepoužití moci, tedy „zasáhnutí, či nezasáhnutí“. Pracovník by měl povinně odůvodnit a vysvětlit své rozhodnutí klientovi a subjektům, které o to projeví zájem. Znamená to v případě potřeby či nutnosti vysvětlit klientovi či jeho blízkým, kolegům, nadřízenému, soudci, médiím, donátorům, či veřejnosti obecně, jak o situaci přemýšlel, jak posuzoval situaci v daném kontextu, jaké varianty řešení zvažoval a proč se rozhodl pro danou variantu a vysvětlit tento postup řešení“.

Laan (Janebová dle Laana, 2014:50–51) rozlišuje dvě formy legitimace:

- **Následná legitimace**, v rámci které „*SP vysvětlují svůj již realizovaný postup, přičemž se po nich zpravidla vyžaduje:*
  - ✓ *Popis situace a popis toho jak postupovali.*
  - ✓ *Výčet možností, kterých bylo při řešení možné využít.*
  - ✓ *Zdůvodnění volby využití varianty řešení.*
  - ✓ *Vysvětlení kontextu, ve kterém se rozhodování uskutečnilo“.*
- **Smluvní legitimace**, což je „*zdůvodnění předložené k diskuzi předem a uplatňuje se za předpokladu, že klient a pracovník mezi sebou mají vztah důvěry, a u klienta existuje zvýšené riziko ztráty kompetence. Pak může klient a priori dát pracovníkovi plnou moc, v rámci které bude stanoveno, za jakých přesně definovaných okolností bude pracovník konkrétním způsobem jednat.“.*

Za specifickou formu smluvní legitimace lze považovat i Salamonovo (2001:7) doporučení vyplývající z jeho „komisionářského modelu“. Přirovnává zde práci SP „*k práci policie, která když zatýká obviněnou osobu, musí ji ze zákona upozornit, že vše, co řekne, může být použito proti ní“.* SP takovou povinnost ze zákona nemají, což Salamon považuje za chybu. Domnívá se, že „by SP vždy měli klienty upozornit na vzájemná práva a povinnosti, pozdější „zásah“ pracovníka tím bude (smluvně) legitimován, a klient se může při znalosti podmínek služby rozhodnout, jakou zvolí strategii“.

Výše zmíněné druhy legitimace lze dle Janebové (2014:52) „*považovat za vnější legitimaci, což je legitimace probíhající směrem k dalším subjektům. Vedle toho je třeba používat i vnitřní legitimaci, která se „vztahuje k subjektivnímu zdůvodnění rozhodnutí, které pracovníci potřebují učinit vůči sobě samým“.*

Dle Janebové (2014:52) „*by SP měli být schopni rozhodnout, kdy je vhodné zasáhnout do situace klienta, a kdy je vhodné nezasahovat. Především by měli vědět, k čemu se v rámci*

*sociální práce váže jejich odpovědnost a za co nese odpovědnost klient“, přičemž zjednodušeně lze říct, že za volbu řešení odpovídá klient a SP odpovídají za kvalitu procesu. Dle Johnsona (in Janebová, 2014:57–58) však „jsou případy, kdy lze převzetí odpovědnosti za volbu řešení považovat za legitimní. Jedná se nekompetentní nebo sociálně nezodpovědné klienty“.*

- Sociálně neodpovědný klient je klient, který ohrožuje druhé lidi.  
*„Rozhodnutí, zda „zasáhnout“, či „nezasáhnout“, a jakým způsobem, by mělo logicky plynout z vyhodnocení rizik pro ohrožené. Pracovník by měl zasáhnout pouze v případech vysokých rizik. V ostatních případech by měl respektovat „právo klienta na sebeurčení.“*
- Nekompetentní klient je zpravidla takový klient, který ohrožuje sebe sama.  
*„V tomto případě záleží zejména na schopnosti klienta posoudit komplexně a správně důsledky vlastního rozhodnutí. Vždy ale záleží na konkrétní situaci.“*

Dle Janebové (2014:59) *„obecně platí, že pracovníci by měli být schopni rozpoznat kompetence svých klientů, a pokud klienti mají kompetence k vyřešení své situace, měli by odpovědnost za „volbu řešení“ ponechat na nich“.*

## **2.3 Kontrola prováděná SP v SAS**

Poslední podkapitola teoretické části je věnována kontrole prováděné SP SAS.

Služba SAS je poskytována na bázi dobrovolnosti. Je tedy na klientovi, zda podpory služby využije či nikoliv. Již tato skutečnost předurčuje charakter služby k tomu, že by měla být poskytována spíše v kontextu pomoci. Jsou však situace, ve kterých SP SAS při své práci vykonávají kontrolu. Cílem této podkapitoly je tyto situace přiblížit.

### **2.3.1 Kontrola prováděná SP SAS při sociální práci s rodinou**

Následující řádky jsou věnovány vybraným fázím sociální práce s rodinou. Hlavním cílem této subkapitoly je zachytit zejména skutečnost, jak se do těchto fází promítá sociální práce v kontextu kontroly. Při psaní následujícího textu vycházím z vlastní praxe získané v SAS.

#### **Kontrola při navázání kontaktu se zájemcem o službu**

První setkání s klientem může mít různý průběh. Je ovlivněné jak osobností SP SAS, tak osobností klienta. Informace, které pracovník zjistí v rámci jednání se zájemcem o službu, zapisuje do záznamu z jednání se zájemcem.

SP SAS by si měl již při prvním setkání uvědomovat, zda klient přišel ze své vlastní iniciativy, nebo jej do služby někdo nasměroval či mu dokonce spolupráci se službou přikázal (OSPOD, soud apod.). Pokud jde o nevyžádaný kontakt, a daná osoba tak ke spolupráci přistupuje spíš

jako k nutnému zlu, měl by pracovník vzít na vědomí, že jeho další činnost nebude pomocí ale kontrolou, a své opodstatnění bude mít pouze v případě, že bude poskytována v zájmu ochrany zdraví či života zúčastněných osob, či ochrany práv a oprávněných zájmů dětí a mladistvých.

Důležitým faktorem, který zásadním způsobem ovlivňuje pozici SP v ohrožených rodinách, je jejich zákonná povinnost sdělovat oprávněným institucím (OSPOD, kurátor, soud, policie) skutečnosti, které podléhají § 6 zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Tato zákonná povinnost vnáší do práce SP SAS znaky kontroly, neboť je-li situace v rodině pro některého ze členů ohrožující, pak SP v rámci toho, že situaci v rodině vidí, je zákonem pasován do pozice toho, kdo rodinu, v zájmu ochrany zdraví či života zúčastněných osob, či ochrany práv a oprávněných zájmů dětí a mladistvých, kontroluje.

To, že pracovník provádí v rodině kontrolu, však neznamená, že zároveň nemůže rodině poskytovat také pomoc. A tam právě často bývá ten kámen úrazu. Poskytuje-li totiž pracovník rodině nejdříve pomoc, aniž by rodinu upozornil, že to není jeho jediná úloha, kterou v rámci své práce plní, je pro něj snadné získat klientovu důvěru. Klient ovlivněný pozlátkem pomoci získá pocit, že pracovníkovi záleží na tom, v jaké situaci se jeho rodina nachází, a začne se klientovi svěřovat i s věcmi, které by mu za jiných okolností nesvěřil. Pracovník se tak mnohdy dostane k informacím, jež má ze zákona povinnost nahlásit.

V případě, že pracovník odvrácenou tvář pomoci (kontrolu) rodině záměrně zamlčel s cílem dostat se k informacím, dalo by se jeho jednání vyhodnotit jako neetické. V případě, že svoji kontrolní roli pracovník rodině opomněl zmínit, lze takové jeho jednání označit přinejmenším za neprofesionální. Pracovníci by se tedy již v úvodní fázi práce s klientem měli zamýšlet nad svojí rolí v rodině, v první řadě proto, aby si nemysleli, že pomáhají (kontrolou pracovník klientovi nepomáhá), když ve skutečnosti provádějí kontrolu, ve druhé řadě proto, že by kontrolu v rodině měli dělat přiznaně.

### **Kontrola při sestavování IP**

Pracovníci SAS, stejně jako pracovníci poskytovatelů jiných sociálních služeb, jsou ze zákona povinni průběh spolupráce s klientem plánovat. Za tímto účelem s klientem již ve fázi počátečního dojednávání sestavují IP, ve kterém společně formulují cíle spolupráce a kroky k jeho naplnění.

IP v kontextu sociálních služeb je jednoznačně považován za plán, který je postaven na přáních klienta samotného (kontext „pomoci“). Ten předpokládá, že si klient s pomocí SP stanoví svůj osobní cíl, kroky k dosažení tohoto cíle, termíny plnění a vyhodnocování, případně osobu, příp.

osoby, které ponesou odpovědnost za plnění cílů, vstupuje-li do plánu dobrovolně jiná osoba (blízký klienta, SP apod.).

Někdy je však třeba vytvářet IP také s klienty, kteří jsou nemotivovaní, nekompetentní nebo si stanovují takový cíl, který se neshoduje s posouzenou potřebou SP. V případě ohrožených rodin se může jednat např. o klienty, kteří se vlivem své tíživé situace dostali do krize, kterou velmi intenzivně prožívají (může to být krize způsobená špatnou ekonomickou situací, násilím v rodině či sociálně patologickým jevem či psychickou poruchou zjištěnou u dětí). V některých případech je proto legitimní, že v určitých situacích (kontextu „kontroly“) stanovují cíle SP.

V kontextu „kontroly“ tedy formuluje cíle práce s klientem SP. Formulace těchto cílů zpravidla vychází buď z „potřeb“ rodiny nebo z „analýzy rizik“, které vyplynuly při „posouzení životní situace rodiny“. Na základě takto identifikovaných „rizik“ či „potřeb“ pak SP stanovuje cíl práce s rodinou a kroky, které musí být naplněny, aby se „riziku“ předešlo, nebo „potřeba“ uspokojila. Zároveň určuje také odpovědnosti a termíny úkolů a vyhodnocování práce.

Pracovníci SAS často pracují s klienty, jež jsou zároveň klienty OSPOD. Je-li OSPOD iniciátorem využívání služby SAS, je třeba, aby jasně definoval důvody, které jej vedly k tomu, že rodině spolupráci se SAS doporučil/nařídil. V případě, že OSPOD rodině využívání služby nařídil, je účelné, aby definoval také následky a sankce pro případ, že rodina nebude se službou SAS aktivně spolupracovat.

Základním nástrojem, který OSPOD používá v rámci sociální práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou, je individuální plán ochrany dítěte (dále jen „IPOD“). Podkladem pro jeho zpracování je kvalitní vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny. Při zahájení spolupráce SP OSPOD předkládá pracovníkovi SAS dílčí cíle z IPOD, které rodině nastavil, a na jejichž splnění by rodina měla pracovat ve spolupráci se službou SAS. Tímto krokem službě SAS zadává zakázku. SP SAS poté s rodinou vstupuje do procesu dojednání, v rámci kterého s rodinou vede o jednotlivých dílčích cílech dialog. Dohodnou-li se, že budou na splnění cílů pracovat, služba SAS zakázku OSPOD přijme.

V praxi se však stává, že si rodina přeje pracovat na jiných cílech, než na těch, které stanovil SP OSPOD. V takovém případě je vhodné využít motivaci rodiny a pracovat na jejích cílech (rodina tím zažívá úspěch v té oblasti, kterou si sama vytyčila). Zároveň je však třeba s ohledem na míru ohrožení dítěte vést rodinu k přijetí dílčích cílů stanovených SP OSPOD. Pokud však klient odmítá pracovat na cílech, které jim OSPOD stanovil v IPOD, služba SAS zakázku

odmítne. Odmítnout může nejen zakázku, na níž klient odmítá pracovat, ale také zakázku, kterou vyhodnotí jako nelegitimní.

V případě, že rodiče vytrvale odmítají pracovat na plnění cílů stanovených sociálním pracovníkem OSPOD v IPOD, informuje o tom SP SAS pracovníka OSPOD, a je také možné za účelem vyřešení situace svolat případovou konferenci.

Při přijímání zakázky od OSPOD by SP SAS měli být obezřetní, neboť se někdy stává, že pracovníci OSPOD na ně přenášejí svoji odpovědnost, která na nich leží jako na kontrolním orgánu v rámci sociálně-právní ochrany dětí, a snaží se je zmanipulovat k tomu, aby v rodinách vykonávali dohled, jež spadá do jejich kompetencí. Přestože orgánem, který je kompetentní k tomu převzít nad situací v rodině kontrolu, je OSPOD, pracovníci SAS by si měli být vědomi toho, že už fakt, že od OSPOD přijali zakázku, je předurčuje k tomu, že to, na čem budou s rodinou pracovat v rámci této zakázky, bude kontrolou nebo ponese znaky kontroly. Tuto skutečnost by měli reflektovat a přiznávat jak sami sobě tak klientům.

### **Kontrola při realizaci IP**

V této fázi dochází k vlastnímu poskytování služby, k průběžnému vyhodnocování dosavadního postupu a dílčích cílů stanovených v IP, případně k revizi IP a ke změnám individuálních cílů. IP by měl neustále odrážet aktuální situaci v rodině. V průběhu času se tedy pod vlivem změny okolností může proměňovat, stejně jako se může měnit zakázka od klienta nebo od OSPOD. SP SAS by se měl dialogem s rodinou pravidelně ujišťovat o tom, že to, co spolu dělají, je stále to, na čem klient chtěl/chce pracovat, a že jejich společné konání směřuje k naplnění cílů, které si rodina stanovila, a že tyto cíle stále odrážejí potřeby a přání rodiny. Pracovník SAS pravidelně otevírá prostor, ve kterém má klient možnost rozpoznat, zda má pro něj smysl pokračovat ve spolupráci se službou SAS, nebo zda již byl jeho cíl naplněn, případně už necítí potřebu ve spolupráci pokračovat.

V průběhu poskytování služby by pracovníci měli mít na paměti, že smyslem služby je zplnomocňování klienta. Zplnomocnění přitom není pomíjením nedostatků ani tolerováním špatností. Klient je zplnomocňován v tom, co je dobře, v tom, co se mu daří, čeho si cení. Zplnomocněním pracovník klientovi říká, že spoléhá na jeho schopnosti a zkušenosti, a dává mu plnou moc k tomu, aby jednal sám za sebe. Zplnomocňující přístup vychází z přesvědčení, že klient potřebuje zažít pocit vlastní kontroly nad svým životem. Opakem zplnomocnění je pak situace, v níž pracovník namísto zplnomocnění klientových řešení začne prosazovat svá řešení, stává se tak držitelem problému, a tím přebírá kontrolu.

Pracovník by měl klienta navštěvovat tak často, jak si to přeje klient. Stanoví-li frekvenci návštěv pracovník, měl by mít na paměti, že i tím se dává na cestu doзору. Aby byl tento dozor profesionálním dozorem, měl by se pracovník klienta doptat, zda pro něj nastavení pravidelných schůzek bylo užitečné. Od první chvíle spolupráce je třeba mít na paměti, že raději dříve než později by spolupráce měla být ukončena. Pracovník by ji neměl uměle prodlužovat a vytvářet tak závislost klienta na službě.

### **2.3.2 Kontrola v dokumentaci SAS**

V této kapitole se zaměřím na téma kontroly v dokumentaci služby SAS, konkrétně na to, zda se v záznamech o průběhu služby nějakým způsobem odráží téma kontroly, a zda, event. jakým způsobem se téma kontroly promítá do směrnic a metodik SAS.

#### **Individuální záznamy o průběhu poskytování služby – dokumentace**

Stejně jako jsou SP dle § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb. povinni plánovat průběh poskytování služby, jsou na základě téhož paragrafu rovněž povinni vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby. Tyto písemné záznamy jsou součástí **spisu klienta**, který obsahuje i další dokumenty jako záznam z jednání se zájemcem o službu, IP, smlouvu o poskytování služby a dodatky ke smlouvě, písemná pravidla služby, dotazníky, poučení a souhlasy klienta, jež pracovník potřebuje, např. proto, aby vyhověl požadavků zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (např. poučení o shromažďování a zpracování osobních údajů a údajů zvláštních kategorií za účelem poskytování služby, souhlas s pořizováním fotografií, souhlas se zveřejněním jména, informovaný souhlas klienta s předáváním osobních údajů a údajů zvláštních kategorií), zprávy o spolupráci vypracované na žádost OSPOD a další dokumenty. Poskytovatel by měl v souladu s potřebami klienta stanovit konkrétní rozsah a obsah dokumentace, kterou o klientech vede, a to jak v listinné, tak i elektronické podobě. Pracovníci by měli své klienty informovat o jejich právu do dokumentace nahlížet.

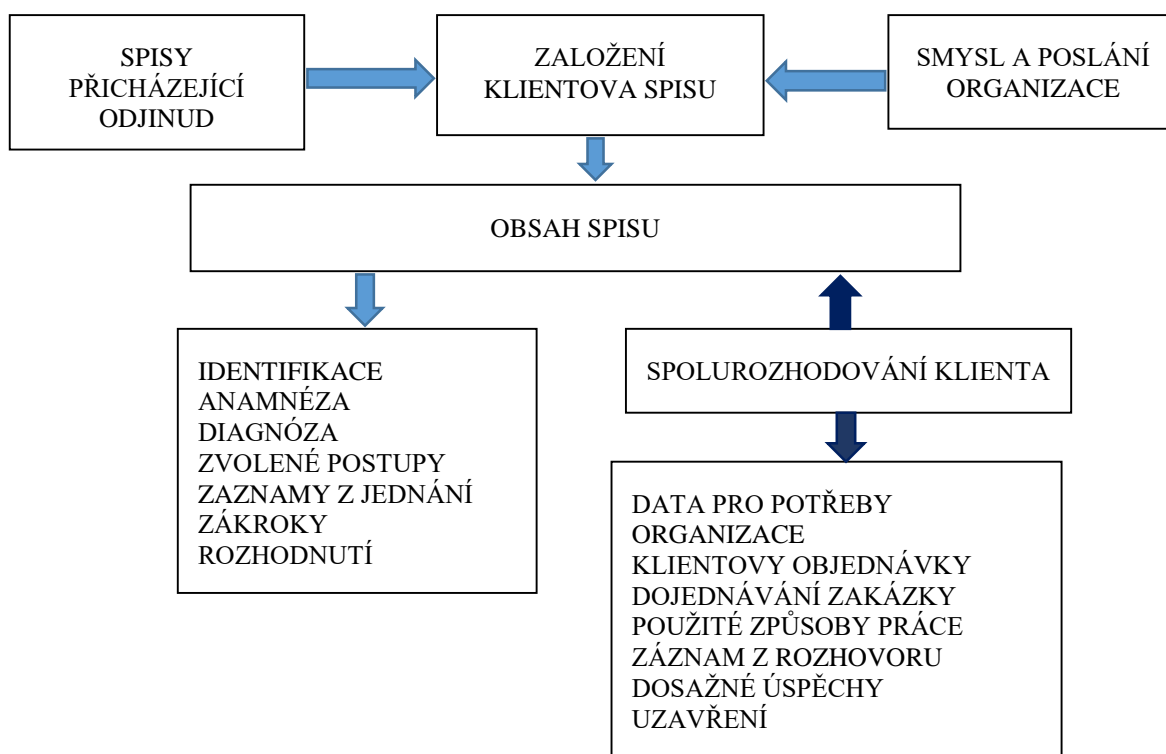
Jak jsem již zmínila výše, důležitým faktorem, který zásadním způsobem ovlivňuje pozici SP SAS v ohrožených rodinách, je jejich zákonná povinnost sdělovat oprávněným institucím (OSPOD, kurátor, soud, policie) skutečnosti, které podléhají § 6 zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. Tato zákonná povinnost vnáší do práce SP SAS znaky kontroly, neboť je-li situace v rodině pro některého ze členů ohrožující, pak SP v rámci toho, že situaci v rodině vidí, je zákonem pasován do pozice toho, kdo rodinu, v zájmu ochrany zdraví či života zúčastněných osob, či ochrany práv a oprávněných zájmů dětí a mladistvých, kontroluje. Kromě toho je pracovník SAS povinen na vyžádání OSPOD vyhotovit zprávu o spolupráci s rodinou.

Odborné zprávy ze spolupráce s rodinou vypracovává pracovník SAS na požádání OSPOD, přičemž dle zákona č. 359/1999 Sb. není třeba, aby rodina s podáním zprávy souhlasila. Rodina je o vyžádání zprávy informována a s jejím zněním seznámena. K obsahu zprávy má právo se rodina vyjádřit a její názor může být ve zprávě uveden. OSPOD o zprávu žádá písemně.

Obsahem odborných zpráv jsou informace o spolupráci s rodinou, převážně jde o údaje typu: délka spolupráce, cíle, úspěšnost poskytované služby, motivace rodiny ke změnám, výchozí a současná situace dítěte, návrh dalšího postupu. V případě ukončování spolupráce s rodinou bývá obsahem zprávy i doporučení dalšího postupu.

Po ukončení spolupráce SAS vyhotovuje závěrečnou zprávu, kde je zhodnocena spolupráce rodiny a naplnění cílů. Dále zpráva obsahuje doporučení, na čem by bylo vhodné, aby rodina spolupracovala s OSPOD či dalšími subjekty. Závěrečná zpráva je vyhotovena a předána sociálnímu pracovníkovi OSPOD do jednoho měsíce od ukončení spolupráce.

Dle Úlehly (1999:99) je „užitečné klienta přizvat“ k formulování a sestavování záznamu o poskytování služby či zprávy, ať už se jedná o záznam či zprávu pro potřeby poskytovatele služby nebo pro zadavatele zakázky. *„Přizvání klienta je známkou respektu ke klientovi, potvrzuje jeho důležitost a prohlubuje důvěru mezi pracovníkem a klientem. Zároveň vede pracovníka k tomu, aby zprávu formuloval co nejpřesněji, a byl tak zcela transparentní“.*



**Obrázek 3:** Práce se spisy (Úlehla, 1999:99)

Spisy jsou důvěrnou a chráněnou záležitostí a musejí být chráněny před nežádoucími zraky jiných osob. Důvěrnost je zajišťována zákony a normami, které vycházejí z oprávněné potřeby chránit klientovo soukromí a osobní záležitosti. Bylo by ovšem absurdní neumožnit klientovi nahlédnutí do jeho vlastního spisu. Pokud by k tomu došlo, klient by oprávněně mohl nabýt podezření, že ve spisech je něco, o čem neví a s čím by nejspíš zásadně nesouhlasil. V případě takového jednání, by se opět dostal do podřízeného postavení vůči pracovníkovi, který by s ním v tu chvíli jednal v kontextu „kontroly“, a otázkou, jestli by toto jednání nebylo až na hranici porušení práv klienta.

### **Směrnice a metodiky SAS**

Dle § 88 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb. jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Hlavním smyslem vnitřních předpisů je standardizovat procesy probíhající v organizaci a tím i úroveň kvality činnosti organizace (poskytovaných služeb). Zákon o sociálních službách a prováděcí vyhláška stanoví řadu oblastí, pro které má poskytovatel vytvořit písemná pravidla, jež zajistí naplňování standardů kvality služeb. V rámci standardů jsou nadefinována konkrétní kritéria, která musí poskytovatelé služeb naplňovat, aby bylo zaručené kvalitní poskytování služby.

Zákon poskytovatelům sociálních služeb výslovně nepředepisuje ošetřit si zacházení s pomocí a kontrolou. V praxi mají některé služby SAS metodicky upravenou spolupráci s OSPOD, neboť i když je jejich cíl stejný a to, aby děti mohly bezpečně vyrůstat ve své rodině, v určitém místě na cestě k tomuto cíli vznikla na některé ze stran potřeba (zpravidla to bylo na straně SAS, neboť OSPOD má historicky tendenci vystupovat vůči SAS v pozici nadřízeného) dát jejich „partnerskému“ fungování jasné mantinely. Se záměrem vytvoření podmínek pro fungující spolupráci tak mnohde vznikla metodika, která upravuje vzájemné fungování SP OSPOD a pracovníků SAS s myšlenkou, že čím lépe funguje spolupráce mezi těmito partnery, tím větší je naděje ohrožených dětí, že se situace v jejich rodině zlepší, a ony tak budou moct dál vyrůstat ve své rodině. Spolupráce mezi SAS a OSPOD má také zásadní vliv na poskytování sociální práce pracovníky SAS v kontextu kontroly.



## 2.4 Shrnutí teoretické části

Hlavním záměrem teoretické části mé bakalářské práce bylo přiblížit prostředí, ve kterém bude následně probíhat výzkum. Za účelem seznámení s prostředím SAS jsem popsala cílovou skupinu SAS a nejčastější sociální jevy v rodinách řešené prostřednictvím služby SAS. Přiblížila jsem strukturovanou sociální práci s rodinou v jednotlivých krocích a specifika služby SAS oproti jiným sociálním službám, která z mého pohledu mohou ovlivňovat rozhodování SP při řešení dilematu mezi pomocí a kontrolou. Neboť velkým tématem SAS je sanace rodiny, nastínila jsem Matouškovu širší a Bechyňové užší pojetí sanace a vysvětlila jsem, proč se ztotožňuji spíše s užším pojetím Bechyňové. Závěrečnou teoretickou část jsem věnovala dokumentaci služby, neboť se domnívám, že by se do ní téma reflexe a legitimizace kontroly mělo promítnout. Pro uvedení do tématu se zde zabývám tím, co je smyslem dokumentace v sociální práci a jaký význam pro sociální práci mají vnitřní předpisy služby.

Dalším cílem teoretické části bylo uvedení do tématu reflexe a legitimizace kontroly. Vysvětlila jsem zde základní pojmy „pomoc“ a „kontrola“. V rámci empirického výzkumu se následně budu respondentek dotazovat, jak si tyto pojmy vysvětlují ony, a jejich odpovědi pak mohu porovnat s touto teorií. Stručně jsem se věnovala tématu zneužití moci SP, neboť toto téma úzce souvisí s tématem kontroly, a ráda bych v rámci výzkumu vypožorovala, jak to mají se zneužitím moci SP SAS v praxi. Uvedla jsem způsoby zvládnutí dilematu jednostrannosti a symetrie dle Musila, a ráda bych je později porovnávala se způsoby, kterými se s dilematem vyrovnávají při své práci SP SAS. Zajímá mě, jestli využívají některý z uvedených teoretických konceptů nebo se mu alespoň přibližují. Vysvětlila jsem, co je reflexe a proč je důležité, aby SP pečlivě a pravidelně reflektovali svoji práci, stejně jako jsem vysvětlila, co je legitimizace a proč by pracovníci měli legitimovat použití kontroly v sociální práci. Prostřednictvím rozhovorů s respondentkami bych v empirické části své práce ráda zjistila, jak SP SAS o vykonávání kontroly přemýšlejí a zda a jakým způsobem si své pracovní postupy odůvodňují. V neposlední řadě bych ráda zjistila, jakým způsobem se práce s kontrolou promítá do dokumentů služby, ať už do záznamů o průběhu poskytování služby či do směrnic a metodik.

Při psaní poslední kapitoly jsem vycházela z vlastní praxe v SAS. Pro dokreslení obrázku o sociální práci poskytované SP SAS v kontextu kontroly jsem zvolila některé z kroků strukturované sociální práce s rodinou a na nich jsem popsala sociální práci v kontextu kontroly. Tento postup jsem zvolila proto, neboť mám za to, že je tímto způsobem možné podívat se na sociální kontrolu prováděnou SP v SAS vždy z jiného úhlu pohledu, podle toho, ve kterém kroku sociální práce s rodinou se zrovna nacházejí. Neboť v empirické části budu

mimo jiné zkoumat, zda a jakým způsobem se kontrola promítá do dokumentace SAS, podívala jsem se na tomto místě na dokumentaci služby z pohledu kontroly, a osvětluji, k čemu by měly sloužit záznamy o průběhu služby a v čem mohou být z pohledu reflexe a legitimizace služby prospěšné vnitřní předpisy služby. Věřím, že se mi v teoretické části bakalářské práce podařilo vytvořit dostačující teoretický rámec pro následné empirické zkoumání reflexe a legitimizace kontroly SP SAS.

### 3 METODICKÁ ČÁST

V metodické části mé bakalářské práce se zaměřím nejprve na formulaci cílů výzkumného šetření. Popíšu, jakým způsobem jsem výzkum realizovala a zdůvodním vybranou výzkumnou strategii. Prostřednictvím transformační tabulky následně znázorním transformaci dílčích cílů výzkumu do výzkumných a tazatelských otázek. Popíšu výzkumný soubor a zdůvodním volbu výzkumného souboru. Popíšu organizaci a průběh šetření s uvedením časové posloupnosti jednotlivých kroků a technické náležitosti. Nastíním způsob zpracování získaných dat a informací. Závěrem provedu reflexi rizik výzkumného šetření a rizik zvolené výzkumné strategie z hlediska validity výzkumu.

#### 3.1 Formulace výzkumných cílů

Hlavním cílem mé práce je prozkoumat, jak SP SAS pracují s kontrolou, jak ji reflektují a zda a jak ji legitimují. Dle Žižlavského (in Trousil, Jašíková dle Žižlavského, 2015:45) lze tento cíl označit za *kognitivní (poznávací) cíl*, neboť „jeho podstatou je poznání, resp. popsání dané skutečnosti či problému, zjištění nových skutečností o daném problému či tématu. Na jeho základě se vyvozují nějaké hypotézy či domnělé odpovědi na výzkumné otázky a v nejširším významu teorie zkoumaného jevu“. V rámci svého výzkumu se zaměřím na sociální práci v kontextu kontroly ve vybraných krocích strukturované sociální práce s rodinou, konkrétně při navázání kontaktu se zájemcem o službu, při sestavování IP a v průběhu realizace IP. Tento postup jsem zvolila, neboť se domnívám, že mi umožní podívat se tak na kontrolu z různých úhlů pohledu. Na základě zvoleného hlavního cíle jsem vydefinovala níže uvedené dílčí cíle výzkumného záměru:

**DVC 1: Zjistit, co si SP představují pod pojmem pomoc a pod pojmem kontrola.**

**DVC 2: Zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou.**

**DVC 2.1: Zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou ve fázi navazování kontaktu s potenciálním klientem.**

**DVC 2.2:** Zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou ve fázi sestavování individuálního plánu.

**DVC 2.3:** Zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou ve fázi realizace individuálního plánu.

**DVC 3: Zjistit, jakým způsobem SP řeší dilematické situace a zda a jak reflektují a legitimují kontrolu.**

**DVC 3.1:** Zjistit, jakým způsobem SP řeší situace, které označili za dilematické, zda reflektují kontrolu a jakým způsobem.

**DVC 3.2:** Zjistit, jak SP v situacích, ve kterých upřednostní kontrolu před pomocí, použití kontroly legitimují.

**DVC 4: Zjistit, jakým způsobem se z pohledu SP práce s kontrolou promítá do dokumentace služby.**

## **3.2 Výzkumná strategie**

V rámci své bakalářské práce jsem provedla **sociální výzkum** za použití vědeckých metod vhodných pro kvalitativní zkoumání sociálních jevů. Dle Trouсила a Jašíkové (2015:35) „*může tento výzkum naznačit tendence a trendy, odhalit skutečnosti a změřit jejich váhu a význam pro daný jev či systém vztahů*“. Pro účely svého výzkumu jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, konkrétně kvalitativní interview. Výstupy z rozhovorů jsem podrobila analýze. Údaje získané analýzou jsem v rámci analytické indukce roztřídila do kategorií a navrhla jsem hypotézy pro vysvětlení zpracovaných údajů. Výzkumné otázky jsem volila tak, aby pokryly co nejširší oblast sociální práce poskytované SP SAS v rámci podpory rodiny, od navázání kontaktu se zájemcem přes sestavení IP až po jeho realizaci, a snažila jsem se je formulovat tak, aby byly pro SP srozumitelné a dokázali si pod nimi představit reálné situace ze své praxe.

Kvalitativní interview probíhalo dotazováním formou polostrukturovaných rozhovorů se SP SAS za účelem zjistit, jak SP sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi pracují s kontrolou, jak ji reflektují a zda a jak ji legitimují. Uskutečnila jsem celkem sedm rozhovorů se SP SAS z různých organizací. Všechny rozhovory jsem za účelem následné analýzy přepsala. Výstupy z rozhovorů jsem porovnávala a výsledky získané analýzou jsem interpretovala. Ze získaných argumentů jsem vyvodila závěry a doporučení.

### 3.3 Transformace dílčích cílů do výzkumných nástrojů

Tabulka 3: Transformační tabulka.

Cíl	Dílčí cíl 2. řádu	Indikátory	Tazatelské otázky
<b>DVC 1: Zjistit, co si SP představují pod pojmem pomoc a pod pojmem kontrola.</b>		Pomoc	<b>TO1:</b> Jak vnímáte pomoc v kontextu vaší služby (SAS)? Jak byste ji popsal/a vlastními slovy?
		Kontrola	<b>TO2:</b> Jak vnímáte kontrolu v kontextu vaší služby (SAS)? Jak byste ji popsal/a vlastními slovy?
		Diferenciace mezi pomocí a kontrolou	<b>TO3:</b> Jaké tedy vnímáte, že jsou v kontextu vaší služby (SAS) hlavní znaky pomoci a kontroly a jaký je podle Vás mezi nimi hlavní rozdíl?
		Poměr pomoc:kontrola	<b>TO4:</b> Domníváte se, že v rámci vaší služby více pomáháte nebo více kontrolujete? Troufnete si odhadnout vzájemný poměr?
<b>DVC 2: Zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou.</b>	<b>DVC 2.1: Zjistit, ve kterých situacích sociální pracovníci vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou ve fázi navazování kontaktu.</b>	Dilema mezi pomocí a kontrolou při navazování kontaktu	<b>TO5:</b> Dostáváte se někdy do situací, kdy už při navazování kontaktu s rodinou víte, že rozhodne-li se rodina pro spolupráci, bude součástí vaší další práce kontrola? Které situace to jsou? Jsou situace, ve kterých si nejste jistá/ý, jestli použít pomoc nebo kontrolu? Pokud ne, umíte si nějakou takovou situaci představit?

	<b>DVC 2.2: Zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou ve fázi sestavování individuálního plánu.</b>	Dilema mezi pomocí a kontrolou při sestavování IP	<b>TO6:</b> Dostáváte se někdy při plánování služby do situací, kdy rodina chce zvolit k dosažení svého cíle jiné kroky než vy, např. rodina od vás očekává pomoc, vy tam ale vnímáte nutnost kontroly? Jaké situace to jsou? Kde spatřujete hranici mezi pomocí a kontrolou? Jak poznáte, že se nacházíte na hranici?
	<b>DVC 2.3: Zjistit, ve kterých situacích sociální pracovníci vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou ve fázi realizace individuálního plánu.</b>	Dilema mezi pomocí a kontrolou v průběhu realizace IP	<b>TO7:</b> Stalo se vám někdy, že vás situace v rodině donutila přejít od pomoci ke kontrole? V jaké situaci to bylo?  Pokud se vám to nestalo, zkuste se zamyslet hypoteticky, v jakých situacích by se to mohlo stát?
<b>DVC 3: Zjistit, jakým způsobem SP řeší dilematické situace a zda a jak reflektují a legitimují kontrolu.</b>	<b>DVC 3.1:</b> Zjistit, jakým způsobem SP řeší situace, které označili za dilematické, zda reflektují kontrolu a jakým způsobem.	Reflexe kontroly	<b>TO8:</b> Jak jste při zvažování mezi pomocí a kontrolou přemýšlel/a a jak jste postupoval/a?
	<b>DVC 3.2:</b> Zjistit, jak SP v situacích, ve kterých	Legitimace kontroly	<b>TO9:</b> Jak jste si použití kontroly při práci s rodinou pro sebe zdůvodnil/a?

	upřednostní kontrolu před pomocí, použití kontroly legitimují.		
<b>DVC4: Zjistit, jakým způsobem se z pohledu SP práce s kontrolou promítá do dokumentace služby.</b>		Metodické opory pro práci s dilematem mezi pomocí a kontrolou	<b>TO10:</b> Máte ve vaší službě k vámi uvedeným dilematickým situacím zpracovanou nějakou metodiku? Jakou? Jakým způsobem vám při řešení dilematických situací pomohla?

Zdroj: vlastní zpracování

### 3.4 Výzkumný soubor

V rámci empirického šetření jsem prováděla záměrný výběr zaměřený na analýzu sociální práce v kontextu kontroly v prostředí SAS. Zkoumané jednotky, tedy reprezentanty služeb, jsem volila „*dle svého uvážení tak, jak jsem se domnívala, že mi ve svém souhrnu nejlépe umožní provést zkoumání*“ (Trousil, Jašíková, 2015:80). V průběhu výzkumu jsem uskutečnila sedm polostrukturovaných rozhovorů. Respondenty rozhovorů byly SP SAS vesměs z různých organizací na území Královéhradeckého a Libereckého kraje. Dvě SP z uvedených sedmi SP byly ze stejné služby. Některé u respondentek jsou zároveň vedoucí služby nebo zástupkyně vedoucí služby. Při výběru výzkumného souboru jsem vycházela ze skutečnosti, že „*síla kvalitativních dat nespočívá v množství sledovaných lidí, ale ve schopnosti výzkumníka dobře poznat několik lidí v jejich kulturním kontextu. Testem kvalitativního výzkumu není odhalit zdánlivě nekonečnou rozmanitost jedinečných lidských bytostí, ale osvětlit život několika dobře vybraných lidí*“ (Trousil, Jašíková, 2015:140). SP jsem vybírala na základě určité předchozí osobní zkušenosti s organizací nebo povědomí o organizaci (ze stáže, sdílení dobré praxe, ...), ze které SP pocházejí. Usilovala jsem o to, aby byly zastoupeny jak organizace, které mají dlouholetou historii a velké praktické zkušenosti, tak organizace mladší, které se zatím formují. Rozhovory byly vedeny se záměrem zjistit, jak SP SAS pracují s kontrolou, jak ji reflektují a zda a jak ji legitimují. Aby byla dodržena anonymita dat, uvádím při vyhodnocování výsledků pro označení jednotlivých respondentek zkratku SP namísto jejich jmen. Ke každé zkratce je

přirazeno pořadové číslo 1 až 6. Dvě respondentky byly ze stejné organizace, proto jsou označeny zkratkami SP1/1 a SP1/2 . Tabulka, s informacemi o vzdělání respondentek, o délce jejich praxe v SAS a o pozici v SAS, je připojena níže.

**Tabulka 4:** *Respondentky rozhovorů*

Označení	Titul	Vzdělání	Praxe v SAS	Pozice v SAS
SP1/1*	Mgr.	ZČU v Plzni (Bc.) UHK (Mgr.)	4 roky	sociální pracovníce zástupce vedoucí služby
SP1/2*	Mgr.	UHK	3 roky	sociální pracovníce
SP2	Bc.	UHK	8 let	sociální pracovníce
SP3	Mgr.	UHK	3 roky	sociální pracovníce vedoucí služby
SP4	Mgr.	UHK	2 roky	sociální pracovníce vedoucí služby
SP5	Dis.	VOŠ sociálně pedagogická	2,5 roku	sociální pracovníce vedoucí služby
SP6	Mgr.	UHK (Bc.) KU (Mgr.)	5 let	bývalá sociální pracovníce bývalá vedoucí služby

Zdroj: vlastní zpracování

\* SP s označením SP1/1 a SP1/2 jsou z jedné organizace/z jedné služby.

### 3.5 Průběh šetření

Výzkum jsem zahájila formulací tazatelských otázek rozhovoru. Scénář otázek pro rozhovor se sociálními pracovníky je přílohou č. 2 bakalářské práce. Otázky jsem se snažila formulovat tak, aby byly pro respondentky srozumitelné, a dokázaly si pod nimi představit reálné situace ze své praxe. Výzkum je zaměřen na oblast reflexe a legitimizace kontroly prováděné SP SAS v rámci podpory ohrožených rodin.

Nejdříve jsem oslovila vedoucí služby z vybraných organizací a poprosila je o možnost udělat rozhovor s některými ze SP pro účely mé bakalářské práce. Sdělila jsem jim téma práce a dala stručné informace o plánovaném výzkumu. Některé z vedoucích svolily k tomu, že se mnou rozhovor udělají samy, jiné mi daly typ na některé ze svých pracovníků, se kterými bych mohla rozhovor uskutečnit. S vedoucími jsem si domluvila termín uskutečnění rozhovoru, popř. jsem volala vytypovaným pracovníkům, s nimiž jsem se pak také domluvila na termínu. Některé respondentky vzhledem k situaci související s pandemií Covid-19 upřednostňovaly uskutečnění rozhovoru na dálku, jiné se naopak vyjadřovaly v tom smyslu, že už jsou přesycené kontakty na dálku a setkaly by se raději osobně. První rozhovor jsem nezahrnula do výsledků

výzkumu, neboť se jednalo o zkušební rozhovor, kterým jsem si potvrdila, zda jsou otázky srozumitelné a jasné. Formu setkání jsem přizpůsobila přání respondentek. Termíny i forma setkání jsou uvedeny v tabulce níže.

**Tabulka 5:** Datum a forma setkání za účelem rozhovoru

<b>Respondentka</b>	<b>Datum uskutečnění rozhovoru</b>	<b>Forma setkání</b>
SP1/1	23. 2. 2021	online
SP2	25. 2. 2021	online
SP3	25. 2. 2021	online
SP4	26. 2. 2021	osobně
SP5	3. 3. 2021	osobně
SP1/2	4. 3. 2021	online
SP6	10. 3. 2021	osobně

Zdroj: vlastní zpracování

Součástí výzkumu měla být také kvalitativní analýza dostupných dokumentů. Představovala jsem si to původně tak, že v rámci rozhovoru poprosím SP, zda bych mohla nahlédnout do vnitřních předpisů jejich služby, které se nějakým způsobem dotýkají tématu „kontroly“. Bohužel, vzhledem k mimořádným opatřením v souvislosti s pandemií Covid-19, jsem rozhovory se SP dělala převážně online, takže jsem neměla mnoho příležitostí do dokumentů služeb nahlédnout. Následně jsem zjistila, že pokud bych měla svůj výzkum doplnit i o analýzu dostupných dokumentů, podstatně by se navýšil počet stran mé práce, a nedokázala bych dodržet rozsah práce předepsaný pro bakalářské práce.

### **3.6 Způsob zpracování získaných dat a informací**

Kvalitativní výzkum tedy probíhal dotazováním formou polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory jsem s předchozím souhlasem respondentek nahrávala buď prostřednictvím programu v notebooku, probíhal-li rozhovor online, nebo prostřednictvím záznamníku na telefonu, probíhal-li rozhovor osobně. Většina rozhovorů trvala cca hodinu. Nejdelší rozhovor trval 1 hod a 26 min, nejkratší rozhovor pak 33 minut, což byl rozhovor s respondentkou, která trvala na tom, že kontrolu nedělá.

Nahrané rozhovory jsem postupně zpracovala a pořídila z nich doslovný přepis. Aby nedošlo k porušení anonymity respondentek, nejsou doslovně přepsané rozhovory součástí této



diplomové práce. Důvěryhodnost sdělení účastnic výzkumu nahrazují jejich přímé doslovné citace (včetně stylistických a gramatických chyb) z poskytnutých odpovědí. Data, která jsem získala přepisem, jsem následně roztrídila a kategorizovala, abych je mohla posléze analyzovat a porovnat „za účelem zjištění jejich společných, nebo naopak odlišných znaků. Toto srovnání probíhá na základě předem zvolených kritérií, která plynou z cíle výzkumu, resp. výzkumných otázek“ (Trousil, Jašíková, 2015:56). Výsledky analýzy jsem interpretovala prostřednictvím teoretických poznatků prezentovaných v teoretické části bakalářské práce. Následně jsem zformulovala hypotézy a v rámci poslední kapitoly vyvodila doporučení vyplývající ze závěrů výzkumů.

### **3.7 Reflexe rizik spojených s výzkumem**

Respondentky byly před uskutečněním rozhovoru seznámeny s tématem rozhovoru a byly poučeny o tom, že účast ve výzkumu, resp. na uskutečnění rozhovoru je dobrovolná. Respondentkám bylo zdůrazněno, že jejich účast ve výzkumu bude zcela anonymní, a že nikde nebudou uvedena jejich jména ani jiné údaje, na základě kterých by bylo možné je identifikovat. Zároveň mohou kdykoliv v průběhu rozhovoru odstoupit, případně neodpovídat na otázky, které by jim byly nepříjemné. Před uskutečněním rozhovoru podepsaly informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru, který je v příloze č. 3 této bakalářské práce. Etická stránka výzkumu byla tímto dle mého názoru ošetřena.

Zvukový záznam z rozhovoru byl pořízen vždy až poté, co respondentky projevíly souhlas s pořízením zvukového záznamu. Neboť ve vztahu k anonymitě lze používání záznamového zařízení označit za velké riziko, byly respondentky ujištěny o tom, že z nahraného rozhovoru bude pořízen doslovný přepis, po jehož zpracování bude zvukový záznam vymazán, a že doslovný přepis bude použit výhradně pro potřebu výzkumu prováděného v rámci bakalářské práce a bude anonymizován. Výše popsaný postup jsem dodržela, a proto na realizaci rozhovorů neshledávám žádná etická rizika.

Co se týká výzkumného souboru, respondentky jsem vybírala na základě určité předchozí osobní zkušenosti s organizací nebo z povědomí o organizaci (ze stáže, se sdílení dobré praxe, ...), ze které SP pocházejí. Usilovala jsem o to, aby byly zastoupeny jak organizace, které mají dlouholetou historii a velké praktické zkušenosti, tak organizace mladší, které se zatím formují. Jednalo se však o výběr záměrný, který nemůže zajistit reprezentativnost, a jeho nevýhodou je subjektivní volba osob z dané kategorie jedinců, kdy dle Trousila a Jašíkové (2015:80) „*tazatel může nevědomky upřednostňovat určitý typ respondentů*“. Tomu jsem se snažila ve svém

výzkumu vyhnout, nicméně už vzhledem k počtu dotázaných respondentek je jasné, že se opravdu jedná jen o malý vzorek, a jako k takovému je k němu třeba přistupovat. Při analyzování rozhovorů mi navíc došlo, že není SAS jako SAS. Každá má jiným způsobem definované poslání a činnosti, které poskytuje, každá se zaměřuje na jiný typ klientů a inklinuje tak i k jiným způsobům práce. Mezi oslovenými respondentkami byly představitelky služeb, jež pracují převážně s rodinami, kterým chybí některé rodičovské kompetence, ale nepotýkají se s rizikem odebrání dětí. Tyto pracovnice tedy pracují převážně s podporou. Na druhé straně byly respondentky ze služeb, jež pracují převážně s dysfunkčními či afunkčními rodinami, ve kterých jsou ohrožené děti, a pro tyto pracovnice je výkon kontroly denním chlebem. Jejich náklonnost a výroky ke kontrole potom mohou být nesourodé z tohoto důvodu. U pracovnic, jež jsou v rámci své služby opravdu výhradně podporující, se tedy na první pohled může zdát, že pracovnice kontrolu nereflektují, skutečnost ale může být taková, že ji ve své praxi opravdu nevykonávají, protože pracují s typem klientů, kde by použití kontroly ani nebylo legitimní. Můj výzkum ale nešel až do takové hloubky, abych zkoumala, jak má služba definované poslání a cílovou skupinu a jak má nastavený systém práce s rodinami, neměla jsem možnost nahlédnout do jejich směrnic a metodik, takže jsem nebyla schopná úplně odhalit, jestli pracovnice opravdu s kontrolou nepracuje, protože jejich cílovou skupinou jsou rodiny, u kterých použití kontroly není relevantní, nebo se pouze vzdává odpovědnosti, a zdráhá se zasáhnout v situacích, které zásah vyžadují. Zároveň mohlo docházet k jistému zkreslování informací, kdy si tázaná respondentka pod tlakem otázek mohla uvědomit, že v rámci své práce kontroluje, nicméně nechce tuto skutečnost přiznat, neboť neví, jak by použití kontroly zdůvodnila.

Určitým způsobem zasáhla do mého výzkumu také mimořádná situace v souvislosti s Covidem-19. Větší část rozhovorů se uskutečnila online, což mi znemožňovalo například nahlédnout do dokumentů služby, které jsem v rámci svého výzkumu původně chtěla také analyzovat, a v elektronické podobě mi je respondentky odmítaly poskytnout. Zároveň navázání kontaktu nebylo jistě takové, jaké by bylo při osobním setkání, což nemuselo, ale mohlo mít vliv na kvalitu rozhovoru, např. v tom smyslu, že při osobním setkání člověk protistranu více vnímá, všímá si signálů těla, na základě kterých má tendenci člověku méně či více důvěřovat. Pokud však tyto vjemy chybí, zpravidla si zvolí bezpečí, tedy tu nedůvěru, proto mohou být rozhovory poznamenány třeba nedůvěrou v zachování anonymity.

U některých respondentek jsem měla pocit, že nerozumí, na co se jich ptám. Přesvědčené, že kontrolu nedělají, mi neměly na otázky, které jsem jim dávala, co říct. Dostávaly jsme se pak

do patové situace, kdy odpovídaly heslovitě slovy „nedělám“, „nesetkávám se“, „neumím si představit“. V takovém případě bylo těžké vtáhnout je do tématu a zároveň se vyhnout sugestivním otázkám. Je možné, že ve snaze vysvětlit jim, o co mi ve výzkumu jde, a na co se ptám, jsem je mohla ovlivnit svým postojem.

Na validitu výzkumu mohla mít rovněž vliv moje angažovanost, neboť tím že jsem do tématu zapálená a zaujímám k němu určitý postoj, mohla jsem jím neúmyslně ovlivňovat i respondentky, jejichž odpovědi pak nemusely být zcela autentické, ale mohly být ovlivněné tím, co jsem vysílala, jaký ze mě měly dojem.

## **4 POPIS A INTERPRETACE DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ**

Nyní se budu věnovat popisu a interpretaci dosažených výsledků výzkumného šetření, ke kterým jsem dospěla prostřednictvím kvalitativního interview se SP SAS. Pro vyhodnocení všech výzkumných otázek zformulovaných v rámci dílčích cílů výzkumu jsem použila odpovědi celkem od sedmi respondentek. V následující části jsou shrnuty výstupy zjištěné analýzou.

### **4.1 DVC 1: zjistit, co si SP představují pod pojmem pomoc a pod pojmem kontrola**

V rámci prvního dílčího cíle jsem zjišťovala, jak SP SAS vnímají pomoc a kontrolu v přímé práci s rodinou, v čem spatřují hlavní **rozdíl mezi pomocí a kontrolou**, a zda dokáží určit **poměr mezi pomocí a kontrolou**, podle toho jak jsou zastoupeny v jejich přímé práci s rodinou.

Prvním zkoumaným indikátorem byla **pomoc**. Z odpovědí respondentek bylo zřejmé, že o pomoci mají poměrně jasnou představu a formy pomoci dokáží bez větších potíží pojmenovat. Jediné co mě překvapilo, vzhledem ke skutečnosti, že SAS zákon definuje jako službu poskytovanou rodině s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, že od respondentek nepadlo ani slovo o „krizové situaci“. Ve výčtu forem pomoci, tak jak ji respondentky definovaly, mi chyběla také sociálně terapeutická činnost, která si, myslím, tvoří velkou část práce SP SAS. Zaznělo tam ale naslouchání klientovi, zplnomocňování klienta a zvědomování toho, co klient nevidí, což dle mého názoru do sociální terapie spadá.

Od respondentek nejčastěji zaznívalo, že pomoc vnímají jako podporu a doprovázení klienta. Respondentka SP1/1 pomoc popsala takto: „*Takže já to vnímám víc tu pomoc jako ve smyslu podpory a nějaký jako provázení toho klienta téma jeho životníma situacema, ..... kdy my nabídneme nějakou paletku možností, ze kterých on si vybere, a my ho pak provedeme tím jeho rozhodnutím .... A on se skrze to učí.*“ Zaznamenala jsem i pokus vzpomenout si na odbornou definici od Úlehly od respondentky SP1/2: „*Pomoc vnímám jako tak, že klient vlastně přichází se svým tématem, který potřebuje řešit a vlastně má nějakou zakázku, a to její dojednání může být nějakým způsobem i časově náročný.*“ Respondentky dále uváděly, že jako pomoc vnímají, zplnomocňování klienta k soběstačnosti, podporu při realizování změn a posouvání klienta vpřed. Respondentka SP6 definovala pomoc jednou větou takto: „*Pomoc bych popsala jako nepodmíněnou podporu k dosažení cíle nebo změny, kterou ten člověk potřebuje a kterou přines.*“

Druhým zkoumaným indikátorem byla **kontrola**. Povědomí o kontrole již nebylo tak jednoznačné. Respondentkám dělalo mnohem větší obtíže popsat, jak v kontextu sociální práce v SAS vnímají kontrolu, a většina respondentek předesílala, že kontrolu určitě nedělají. V průběhu rozhovorů jsem však několikrát zaznamenala, že si protiřečí. Respondentky často vyjadřovaly představu, že kontrola je to, že prvoplánově jdou něco zkontrolovat – otevřou lednici, jestli v ní má klient jídlo, projdou byt, aby se podívaly, jestli má klient uklizeno, jdou do školy, aby si ověřily, zda jsou děti ve škole nebo zda rodič dětem omlouvá absence. Ve většině případů si nepřipouštějí, že už fakt, že v té rodině jsou a pracují na zakázce jiného zadavatele, než je klient, znamená, že tam vykonávají kontrolu. Už skutečnost, že jsou v rodině, která je na hranici odebrání dětí, a ony mají ze zákona povinnost nahlásit skutečnosti, které jsou pro dítě ohrožující, znamenají, že jsou tam v pozici toho, kdo situaci monitoruje i kontroluje, i když to dělají diametrálně odlišným způsobem než pracovníci OSPOD

Všechny respondentky se vzácně shodly na tom, že nemají rády už samotné slovo kontrola, když už je třeba o kontrole mluvit, používají raději slovo „ověřování“. Respondentka SP6 uvedla: „*Ověřuji v momentě, kdy třeba já tam osobně vnímám, že už tam jde o nějaký ohrožení, zneužívání, i zneužívání tý pomoci.*“ Respondentka SP2 mě trochu s nadsázkou obvinila z toho, že ji kontrolu podsouvám: „*Vy mi pořád podsouváte tu kontrolu ... tak my to vlastně jako děláme, protože vlastně v těch rodinách, tím že se dělá podrobný vyhodnocování těch potřeb dětí, tak to je vlastně jako nějaký kontrolní mechanismus ..... když se jako ukáže, že je tam pak fakt něco hodně rizikového jako pro ty děti, tak jsme vlastně hned jako v první linii ty, kdo jako na to poukazují.*“ Některé pracovnice uváděly, že provádět kontrolu by bylo v rozporu

s posláním služby. Respondentka SP1/1 uvedla: „*Noo, já si myslím, že my kontrolu v pravém slova smyslu nevykonáváme. Vlastně je to v rozporu vlastně s naší službou obecně, jak ji máme definovanou, a jak ji vlastně prezentujeme.*“ Později připustila, že něco, co by se dalo označit za kontrolu, možná občas dělá, ale označila to za nejtransparentnější možnou cestu, a jako příklad uvedla záškoláctví, kdy rodiče opakovaně tvrdí, že dětem omlouvají absence, a od školy pak přijde informace, že rodič dětem zameškané hodiny neomlouvá, „*potom vezmeme klienta a do té školy zavoláme nebo tam zajdeme společně, s tím zpravidla ten klient souhlasí, a to je podle mě ideální*“. Respondentka SP2 s nadsázkou prohlásila: „*Já asi kontrolu vnímám jako buzeraci.*“ Na otázku, zda neprovádí ani kontrolu typu, že zavolá do školy a ověří si, zda tam děti chodí, nebo v době Covidu, zda odevzdávaly úkoly, upřesnila: „*Joo, ale jako to určitě joo, akorát jako já to nevnímám fakt jako kontrolu. Pro mě ta kontrola je vopravdu už jako silný slovo.*“ Respondentka SP5 tvrdošijně trvala na tom, že kontrola do SAS nepatří, že je to věc výhradně v kompetenci OSPOD: „*No tak kontrola, kterou my uděláme v té rodině, tak slouží jenom k revizi a k ověření toho, kam jsme se posunuli, jestli jsem něco udělali/neudělali.*“ Dále k tomu řekla: „*.... kontrola jako fakt kontrola tam neexistuje, maximálně, když je tam nějaký ohrožení dítěte, .... ale s tím se teda úplně často nepotkáváme ... já tam asi nechodím kontrolovat. Já pracuju s pravdou klienta. Kontrolní orgán je OSPOD, ne my.*“

Třetím zkoumaným indikátorem byla **diferenciace mezi pomocí a kontrolou**. Hlavním znakem podpory dle respondentek je, že se pracuje na cílech, které si zvolil sám klient a pracovník je tam od toho, aby klienta na cestě k naplnění těchto cílů podpořil, zatímco u kontroly je to tak, že tím, kdo má hlavní slovo je pracovník. Často zaznívaly názory, že podporu klient chce, zatímco kontrolu ne. Respondentka SP1/1 k tomu řekla: „*Noo, ta pomoc mně přijde, že to je právě, že vezmu toho klienta, jako obrazně za ruku, vymyslíme řešení, a co bysme chtěli změnit, teda ten cíl, vymyslíme kroky k tomu cíli a společně k tomu cíli dojdeme. Kdežto u tý kontroly si myslím, že je to o tom, že rozhodně nejdeme s klientem, jdeme spíš někde před ním a přeskakujeme přitom hodně kroků. Pro pracovníka je to jednodušší zvednout telefon a hned vědět. U tý kontroly mně přijde, mně trošku přijde, že kdybych to jako pracovník používala tu kontrolu, že si to jako ulehčím, pro mě jako pro pracovníka to v mnoha situacích bude jako jednodušší, ale pro mě to prostě není jako ten vhodnej způsob jak toho klienta něco učit.*“ Za hlavní znaky respondentky označovaly usměrňování, ohraničení, korekci, vyvíjení tlaku na klienta, ověřování, dozor, jedna z respondentek dokonce zmínila výslechy. Obecně se bránily tomu, že dělají kontrolu, a bylo pro ně těžké říct, jaké má kontrola hlavní znaky, když ji nedělají.

Posledním zkoumaným indikátorem byl **poměr mezi pomocí a kontrolou**. Odhadované poměry, jak je respondentky uváděly, jsou zaznamenány v následující tabulce. Zajímavé bylo, že respondentky, které trvaly na tom, že kontrolu v rámci své činnosti nedělají, nesouhlasily s tím, abych do své práce uvedla poměr 100:0. Souhlasily s uvedením poměru 99:1, přičemž zdůraznily, že pod tím jedním procentem se skrývá jen běžné ověřování, zda bylo splněno to, na čem se pracovník s klientem dohodnul. Respondentka SP4 uvedla, že poměr se liší podle toho, jestli zrovna mají více klientů, se kterými se řeší zásadní problémy nebo více těch, kterým pouze chybí nějaká kompetence či dovednost, jež se potřebují naučit, ale není při tom ohroženo dítě na vývoji.

**Tabulka 6:** Jak SP vnímají poměr pomoc:kontrola v rámci SAS?

<b>Respondenti:</b>	<b>Poměr pomoc vs. kontrola</b>
SP1/1	70:30
SP1/2	70:30
SP2	99:1
SP3	70:30
SP4	80:20 (70:30)
SP5	99:1
SP/6	50:50

Zdroj: vlastní zpracování

## **4.2 DVC 2: zjistit, ve kterých situacích SP vnímají dilema mezi pomocí a kontrolou**

V rámci druhého dílčího cíle jsem zjišťovala, jak SP SAS v přímé práci s rodinou vnímají **dilema mezi pomocí a kontrolou** ve vybraných etapách sociální práce, a to při **navazování kontaktu s rodinou, sestavování individuálního plánu** a v průběhu jeho **realizace**.

Prvním zkoumaným indikátorem v rámci tohoto cíle bylo **dilema mezi pomocí a kontrolou při navazování kontaktu**. Z rozhovorů vyplynulo, že respondentky zpravidla neuvažují tak, že když je rodina pod dohledem OSPOD, je tam určitá pravděpodobnost, že součástí jejich sociální práce s rodinou bude i kontrola. Naopak zautomatizované to měla respondentka, která byla zvyklá pracovat převážně s dysfunkčními a afunkčními rodinami, která považuje kontrolu za neodmyslitelnou součást jejich práce s rodinou. Uvedla, že již na začátku spolupráce rodinu

upozorňují na to, že vedle podpory budou u nich plnit i kontrolní roli, a seznamují je s tím, jak to bude vypadat a co přesně to pro rodinu bude znamenat.

Respondentky se shodovaly na tom, že jejich posláním jsou pomoc a podpora, tudíž kontrolu rozhodně nepředjímají. Primárně se snaží rodinu podpořit, a ke kontrole přistupují až ve chvíli, kdy to jen s podporou nejde. Na druhou stranu se ale také až na výjimky shodovaly na tom, že jisté, zda budou pomáhat nebo podporovat, si nejsou nikdy. Respondentka SP1/1 odpověděla: *„Stane se, že kontrolu po nás chce OSPOD, ale to dělat nemůžeme. Je to třeba u těch soudních dohledů ..... nebo třeba s tou školou, že tam jako by nedochází k té docházce úplně, jak by mělo, ale zase nooo, to není kontrola, protože já nebudu chodit a nebudu kontrolovat, jestli do té školy došli nebo nedošli, nebudu je vodit za ruku, ale že třeba už mi v hlavě jede, že tady bude potřeba, abychom si dobře nastavili spolupráci se školou. Ale není to podle mě ta kontrola zase ..... pracuju s tím tak, že toho klienta trošku vedu k tomu, že jako už víme, že tady se to bez té komunikace neobejde. A domluvíme se třeba, jaké informace, se s tou konkrétní institucí budou vyměňovat, a v případě, že je potřeba teda jako vyměnit nějaký informace jiný, na kterých jsme třeba nebyli domluvený dopředu, tak se o tom domlouváme průběžně.“* Z výše uvedeného vyplývá, že pracovnice se sama nedokázala rozhodnout, jestli to, co s klientem dělá, je kontrola nebo není. Nejdřív uvedla, že není, pak přiznala, že nějaká kontrola v tom je, ale v návaznosti na to zase řekla, že to kontrola není, protože ona se jen domlouvá se školou, s čímž klient souhlasil, nechodí se dívat do školy, jestli tam děti jsou nebo ne. Zároveň si myslí, že kontrola by to byla v případě, kdyby si šla do školy přímo ověřit, jestli tam děti jsou nebo ne, ale to, že se domlouvá se školou, za kontrolu nepovažuje. Tuto svojí domněnku ještě dokreslila příkladem, že když se třeba dozví, že nezletilá dcera měla pohlavní styk, nejde to primárně nahlásit na OSPOD, ale snaží se rodiče přimět k tomu, aby to udělal sám, což rovněž nepovažuje za kontrolu: *„Například když se dozvíme, že třeba nějaká klientka teda nezletilá nebo třeba ještě před dovršením 15 let třeba měla pohlavní styk, tak to je třeba věc, kterou s klientem nemusíme konzultovat a hlásíme ji na OSPODu nebo na policii. Ale je pravda, že i v této situaci se snažíme vést klienta k tomu, aby to nahlásil sám, toho dospělého klienta, aby sám prostě já jako máma nebo já jako táta bych měl ochránit své dítě.“* Podezření, že je násilí v rodině, zase pouze nahlásí pracovníkům OSPOD, nejde to do rodiny zkontrolovat, jestli se tam něco děje nebo, ne, a proto se z jejího pohledu opět nejedná o kontrolu. *„Nebo třeba když víme, že je domácí násilí v rodině, to je další věc, kterou taky jako hodně zvažujeme, kdy už to řešit a kdy nee, kdy vést rodinu k tomu, aby si ten problém řešili sami, a když už to je na to, že by to měl vědět OSPOD, jo. To je taky takový, ale to je zase spíš takový to ohlášení, ale vlastně*

*ten OSPOD by si tam potom dělal tu kontrolu.*“ Respondentka SP1/1 zároveň uvedla: *„Když je situace v rodině závažná, tak je prostě s klientem předem domluvený, že si s OSPODem budeme každých 14 dní třeba volat, a OSPOD prostě si bude žádat ty informace a my mu prostě poskytneme informace o naší spolupráci. Ale zase joo, my jako nehodnotíme, neděláme závěry, my spíš popisujeme ty konkrétní situace v rodině, a s tím vlastně ten klient většinou nemá problém. To, jak to je, už si pak vyhodnotí OSPOD.*“ Opět tam byla zřejmá tendence pracovnice přesvědčit mě, že tohle není kontrola, protože klient s tím souhlasí, a SP SAS nechává posouzení situace na pracovnících OSPOD. Pracovnice SAS pracovníkovi OSPOD pouze popisuje, jak probíhá spolupráce s rodinou, což dle respondenty není kontrola. Představa, že kontrolou je jen ten samotný kontrolní akt, a že kontrolou není nic, s čím klient souhlasí, byla mezi respondentkami poměrně rozšířená. Oproti tomu respondentka SP1/2 si kontext kontroly ve své práci uvědomuje a uvedla: *„Nemusí to bejt jen v případě, že rodiny přicházej z OSPODu. Občas se nám stane, že je to třeba i škola, že nás přizvou na výchovnou komisi, to se nám teďka několikrát stalo. Když přijdem na výchovnou komisi jako ty odborníci, co to všechno spasej, tak to je kontrola, že jo.*“ Také SP3 potvrdila, že si uvědomuje, že součástí její práce je kontrola, a že to není jen o té faktické kontrole, ale třeba i o manipulaci s klientem, když už zoufalý pracovník neví, jak má klienta dostat tam, kam má pocit, že ho potřebuje dostat. Podle ní by měl pracovník neustále pochybovat o svých pracovních postupech: *„Možná, je správný pochybovat vždycky, aby si člověk vopravdu minimálně sám před sebou, případně před nějakýma dalšíma kontrolama, zdůvodnil, proč to jako udělal tak a ne jinak, no.*“ Respondentka SP5 uvedla: *Úplně při navazování nevím, jestli při prvním kontaktu to asi nevodhadnu nebo mám možná vždycky tu naivní představu nebo ambici, že to jako zvládnem s tou podporou a pomocí a vysvětlováním. Ale v průběhu rozhodně jooo, jednak když nás ten klient nechce pustit úplně jako k dětem, k práci s dětma, aaa, což je vlastně jako zásadní, aby sme my vlastně zjistili, jestli tam to dítě jako má, že jo, jestli se tam má dobře, a ten klient, když se tomu jako vyhejbá, tak tam si říkám, že někdy by bylo dobrý, kdyby vopravdu nějaká kontrola od OSPODu nebo kdyby tam oni mohli nějak zasáhnout.*“ Fakt, že dávají pracovníkům OSPOD podnět k tomu, aby situaci v rodině prošetřili, protože tam vnímají jistá rizika, však respondentka nepovažuje za kontrolu. Kontrola je dle jejího názoru opět ten samotný akt, a dělá ji tedy dle jejího názoru výhradně OSPOD.

Druhým zkoumaným indikátorem bylo **dilema mezi pomocí a kontrolou při sestavování individuálního plánu**. Respondentky se shodovaly na tom, že co se týká cílů, příliš se s klienty nedostávají do situace, kdy by klienti nechtěli pracovat na cílech, jež požaduje OSPOD. Daří



se jim klienty motivovat a komunikovat to s nimi tak, aby pochopili důležitost cíle. Zároveň usilují o to, aby klient v cílech viděl i ty svoje věci, které on vnímá jako důležité. Některé respondentky uvedly, že s klientem vždy pracují výhradně na tom, co chce klient. Pokud klient nechce pracovat na zakázce OSPOD, tak na ní nepracují, takže se jim nestává, že by se dostávali do rozporu, ale stává se jim, že klient nepracuje na cílech, které si sám zvolil. To, že se nacházejí na hranici mezi pomocí a kontrolou nebo dokonce už za hranicí pomoci, respondentkám zpravidla signalizuje nepříjemný pocit, kdy vnímají třeba pocit marnosti, nebo to že přestávají situaci rozumět, že klient začal reagovat podrážděně, nebo že se začínají cítit nekomfortně či si jako pomáhající připadají zneužívané.

K ochotě klientů pracovat na cílech, na nichž trvá OSPOD respondentka SP1/2 uvedla: *„Nestává se mi to, že by ten klient jako měl zakázku od OSPOD a chtěl pracovat na něčem jiným, to takhle úplně nemám. Ale stává se mi to, že klient má zakázku od OSPOD, žádnou jinou nechce, ale zároveň nepracuje na té od OSPOD, což je samozřejmě hrozně komplikovaný, že jo, a hrozně špatně se nám v tom pracuje ... proto my se většinou ty kontrolní zakázky jako snažíme přetavit do té pomoci, aby ten klient byl jako motivovanej, aby mu to fungovalo a šlo, ale ne vždycky praxe je taková.“* Respondentka SP3 k tomu řekla: *„Myslím si, že vždycky se dá najít ta zakázka nějak tak, aby to vlastně splňovalo požadavek všech .... ten úplně top hlavní cíl je pro všechny stejnej, aby ty děcka moha zůstat s mámou a s tátou a prostě bejt doma, a aby ty rodiče to zvládali a vychovávali ty děti nějak prostě v pořádku.“* Stejně tak SP4 uvedla: *„Jako přímo do rozporu s těma klientama se asi nedostáváme, protože já si myslím, že jim je jako více méně jedno, jestli je to jako pomoc nebo kontrola, protože prostě třeba jako většinou ty situace jsou tak akutní a krizový, že prostě berou, co je, hlavně aby prostě bylo jako líp.“* Respondentka SP5 k tomu sdělila následující: *„Řekla bych, že s tím spíš nesetkáváme. Setkám se s tím, že má teda ten plán vod OSPODu, má ho jako plnit. Von řekne jo jo jo, a neplní ho ..... takže s tím se jako potkáváme. Služba je dobrovolná, když klient neplní cíle, nastupuje OSPOD, ta kontrola pak už se mě netýká. Já jen píšu zprávu, ve který bude, že na cíli nepracujeme, no ..... ale my nemáme moc OSPODácký klienty. My máme velkou většinu klientů, který přicházej sami.“*

Skutečnost, že se nachází na hranici mezi pomocí a kontrolou respondentka SP/1 pozná tak, že se začne cítit nepříjemně: *„Začnu mít takový divný jako by fyzický jako by projevy, plus jako by i nerozumím třeba nějakým věcem, že opravdu se tam rozcházej informace nebo že jsou nejasný ..... v tu chvíli já prostě tohle téma беру na poradu, a řešíme, co mě tam teda vlastně jako vadí ..... a hledáme, co by se s tím teda dalo dělat.“* Respondentka SP1/2 uvedla: *„.... hranici mezi pomocí a kontrolou vnímám jako osu, na který tady je pomoc, tady je kontrola, a já se*

*postupně tahle pohybuju na tý linii pořád, takže spíš to vnímám tak, že se přibližuju k tý kontrole v tý pomoci nebo že se od ní jako oddaluju. Prostě to nevnímám jako černá nebo bílá, ale jako spektrum všech různých barev.“ Respondentka SP3 řekla: „...většinou u sebe cejtím takový napětí, což je pro mě signál k tomu, abych zpozorněla.“ Respondentka SP6 uvedla: „Tak to je takovej ten můj vnitřní pocit, kterej mi říká, že jsem zneužíváná. Že vlastně ted' už to není čistá hra a je tam něco zákulisního. A vidim, že ten člověk, ten klient po mně něco chce, a já to nějak jako přinesu, a uvědomim si, případně vidím, můžu si nějak ověřit, že on by si to byl schopnej zařídit sám.“*

Posledním indikátorem bylo **dilema mezi pomocí a kontrolou v průběhu realizace individuálního plánu**. Většina respondentek řešila otázku komunikace se školou ohledně prospěchu dětí. Zjistila jsem, že SP to mají hodně nastavené tak, že když klient souhlasí s tím, že SP komunikuje se školou ve věci docházky nebo odevzdávání úkolů, není to kontrola. Já s tímto postojem nesouhlasím, za mě je to ověřování, tedy kontrola, a to platí obecně pro komunikaci s jakoukoliv jinou institucí/organizací.

Překvapivé bylo přiznání respondentky SP2, která od počátku trvala na tom, že kontrolu nedělá, že své klienty pouze podporuje, ale na tomto místě uvedla, že se jí stalo, že při práci automaticky, aniž by to předem plánovala, přešla od pomoci ke kontrole: *„mně to ale přijde ne fakt jako kontrola ale nutný zlo jako, že třeba se domluvíme s mamkou, že zaplatí splátku škoie, protože tam dlužej nějaký peníze za pomůcky. A to prostě jednou nezaplatí, po druhý nezaplatí, po třetí to zase nezaplatí, tak po čtvrtý ji prostě vezmu do auta a jedeme do banky, aby si zřídila jako by inkaso nebo nějakou trvalou platbu.“* Z celého rozhovoru s respondentkou SP2 je zřejmé, že v tom vlastně nemá jasno, jestli to, co s klientem dělá, je nebo není kontrola nebo ne, a že se brání představě, že by to mohla být kontrola. Na jednu stranu říká, že kontrolu nevykonává, na druhou stranu přiznává, že ví, že je to kontrola.

Většina respondentek uvedla, že se jim občas stane, že přejdou automaticky od pomoci ke kontrole, aniž by to předem plánovaly, a každá uvedla nějakou situaci, např. práci s manipulativními klienty, s klienty, kteří opakovaně nesplnili to, na čem se SP dohodli, emočně vypjaté situace, nenadálé situace, které byly ohrožující pro dítě, práce s dětmi v případě, že zadavatelem zakázky byl OSPOD apod.

### 4.3 DVC 3: zjistit, jakým způsobem SP řeší dilematické situace a zda a jak reflektují a legitimují kontrolu

V rámci třetího dílčího cíle jsem zjišťovala, jak SP SAS řeší dilematické situace a zda a jak reflektují a legitimují kontrolu.

Prvním indikátorem byla **reflexe kontroly**. Respondentky vesměs zmiňovaly reflexi v rámci klientských porad. Žádná z respondentek neuvedla, že by k reflexi přistupovala jako k vědomému procesu, v rámci kterého by si sama pravidelně reflektovala své pracovní postupy. Svě postupy reflektují zpravidla v případě, že jim špatný pocit signalizuje, že se děje něco nestandardního, a potom si zpravidla situaci berou na klientskou poradou. Pracovníci, kteří jsou přesvědčení, že při své práci kontrolu nepoužívají, nevěděli moc, co mi mají odpovědět, když jsem se ptala na reflexi. Za mě by měl SP reflektovat své postupy, i když v rámci své práce klienta výhradně podporuje, neboť i pomáhat se dá různými způsoby a i pomocí je možné klienta zneplnomocňovat a způsobovat mu třeba závislost na službě. Všechny respondentky uváděly, že svoji práci diskutují na klientských poradách, takže určité reflexi svoji práci podrobují všechny, ale pokud by to bylo tak, že si na klientskou poradou berou jen situace, ze kterých mají špatný pocit, tak se domnívám, že to není dostačující, protože pakliže si o kontrolních postupech nemyslí, že jsou kontrolní, nemusí přijít ten nepříjemný pocit, ony si danou situaci na poradou nevezmou, a potom jejich chybný pracovní postup nemusí být identifikován.

Respondentka SP1/1 uvedla, že jí se nestává, že by při práci používala kontrolu, takže nemá co reflektovat, a překvapivě poukázala na to, že se to stává jiným pracovníkům, především novým, a že ta kontrola v rámci služby je tedy směřovaná spíš na ně než na klienty. V rámci týmových porad reflektují své pracovní postupy, aby se eliminovalo riziko, že vykonávají neopodstatněnou kontrolu. Respondentka SP1/2 vyjádřila svůj názor na SP vykonávající kontrolu: *„Jako já si myslím, že u těch pracovníků, který tu kontrolu dělají, tak jí třeba jako nereflektují, že jo. Ale já se fakt snažím vo to, abych byla spíš podporující SP než ten, co tu kontrolu tam cpe.“* Dále uvedla, že své pracovní postupy reflektují nejen každý sám ale také v rámci týmu: *„Takže při té práci a při volbě mezi toudle ambivalencí v sociální práci my nevyužíváme pouze jenom sebe jako svoji reflexe a tak dále, ale využíváme i ten odbornej tým. Tohleto mi hrozně jako pomáhá, protože to sdílení, to je neuvěřitelnej zdroj informací a zároveň si tím i odůvodňujete jak postupovat.“* Respondentka SP3 k tomu řekla: *„Ne vždycky se mi to daří reflektovat přímo tam na místě, že někdy se nad tím člověk musí zamyslet fakt až*

*po tý schůzce. To bývá většinou na takových těch emočně vypjatých schůzkách ..... snažím se připravit se už na ty scénáře dopředu .... do čeho tam chci jít a jak na to oni mohou reagovat ... třeba manipulací nebo lži ... někdy se mi to daří reflektovat si svůj postoj přímo na schůzce a někdy úplně ne ..... ale většinou u sebe cejtím takový napětí, což je pro mě signál k tomu, abych zpozorněla.“*

Dalším zkoumaným indikátorem byla **legitimizace kontroly**. Vesměs všechny respondentky se shodly na tom, že vnímají službu SAS jako primárně podporující, ale pouze některé z nich přiznaly, že občas sáhnou i ke kontrole. Ty potom uvedly různé důvody, které je k tomu vedou, ale od žádné jsem zřetelně neslyšela, že jsou si vědomé toho, že kontrola v kontextu SAS je legitimní pouze v případě, že mají co do činění se sociálně neodpovědným nebo nekompetentním klientem, jež svým jednáním ohrožuje dítě na vývoji, zdraví či dokonce na životě. Téměř žádná z oslovených respondentek neuvedla, že by své kontrolní postupy byla zvyklá promyslet předem. Přiznávaly, že to se děje zpravidla tehdy, když se při své práci dostanou do situace, kdy už si neví rady, jak mají postupovat dál, pak si daný případ berou jako téma na klientskou poradou. Stejně jako u tématu reflexe i u tématu legitimizace bylo zřejmé, že respondentky, které tvrdily, že v rámci své práce nedělají kontrolu, mi neměly k legitimizaci moc co říct. Některé respondentky uvedly, že sporné případy řeší na klientských poradách, které mají 2x týdně, takže tam je vysoký předpoklad, že stihnou eventuální použití kontroly promyslet či zkonzultovat s kolegy dříve, než ji použijí, a zároveň ji díky tomu i odůvodnit. V některých službách je ze zmíněných porad pořizován zápis, který může být následně použit k legitimizaci. K záznamům ze schůzek, respondentky vesměs uváděly, že jsou nehodnotící a popisné, žádná z nich ale neuvedla, že by v záznamu odůvodňovala, proč zvolila právě ten daný postup a ne jiný.

Respondentka SP1/1 k odůvodnění kontroly sdělila: *„Když si odůvodňuju kontrolu, tak si vždycky odůvodňuju: Je to v zájmu dítěte? Takže vždycky si do středu postavím to dítě a představím si, co je v zájmu toho dítěte, co to dítě potřebuje, ne co je v zájmu rodiče, protože mnohdy se to prostě rozchází, jako joo.“* Respondentka SP1/2 uvedla, že když už jí nezbyde nic jiného než přejít ke kontrole, cítí se nepříjemně a má potřebu si použití kontroly odůvodnit: *„Když jdu do tý rodiny a vim, že si spolu budeme povídat o těch kontrolních věcech, který třeba voni sami automaticky ani neříkaj, tak je to hrozný. Pro mě je to prostě strašný. Cejtím se blbě před tím, v průběhu a i potom. Alee jako tam si myslim, že je pro mě dobrý, když si to odůvodnim, což jako nejde asi v naší práci dělat jinak, než si odůvodnit ten svůj postup před i po.“* Respondentka SP4 uvedla, že se snaží kontrolu odůvodňovat: *„Jako snažim se. Neříkám,*

*že je to vždycky, kór když je člověk jako zavalenej vším možným, ale tím jak jsem vlastně říkala, my fakt jako si hodně sdílíme jako v týmu a snažíme se to pak jako většinou vlastně odůvodňovat právě, protože aby to bylo prostě jako efektivní a a a podobně. A snažím se to vždycky zdůvodnit, protože to že tam nějakým způsobem ta kontrola třeba i v tomhle měřítku třeba je, tak bych k tomu chtěla mít zpětně jako nějaký pádný důvod, proč to tam prostě takhle jako je a proč to tam takhle jako dělám. A jestli by to třeba nešlo jinak. A nebo když ne, tak proč prostě ne.“*

Respondentka SP6 k legitimizaci kontroly řekla: *„My jsme vlastně na poradách ty jednotlivý případy vždycky probrali, a ty který byly složitější, tak se mluvilo otevřeně o tom, kde ty hranice jsou. A pokud to byly OSPOĎácký rodiny, tak to bylo i v zápisech, jako co se bude kontrolovat a ten klient to věděl, takže to bylo vlastně projednaný.“*

#### **4.4 DVC4: zjistit, jakým způsobem se z pohledu SP práce s kontrolou promítá do dokumentace služby**

V rámci čtvrtého dílčího cíle jsem zjišťovala, **jakým způsobem se z pohledu SP práce s kontrolou promítá do dokumentace služby.**

Zkoumaným indikátorem byly **metodické opory pro práci s dilematem mezi pomocí a kontrolou**, konkrétně jestli SP SAS nějaké takové opory mají, případně jak jim při práci pomáhají. Dotazovala jsem se respondentek na metodiky, které by pracovníkům pomáhaly řešit dilematické situace. V tomto případě se všechny respondentky vzácně shodovaly na tom, že nemají v metodikách zpracované téma pomoc versus kontrola, a že nemají metodiku ani na dilematické situace vyplývající z ambivalence sociální práce. Metodiky mají zpracované tak, aby vyhovovaly především standardům kvality sociálních služeb předepsaným zákonem, a tématu kontroly se v nich tedy různě dotýkají. V metodikách mají ošetřenou např. mlčenlivost, předávání informací pracovníků OSPOD a jiným institucím a organizacím, střety zájmů a práva klientů, nouzové situace, postoj vůči klientovi v rámci případových konferencí nebo výchovných komisí apod. Ne všechny respondentky však reflektovaly, že i tato zmíněná témata jsou nějakým způsobem spjatá s kontrolou, a tvrdily, že kontrola se do jejich směrnic neprolíná vůbec.

Respondentky SP1/1 a SP3 se obě shodně vyjádřily, že dělají vše pro to, aby byly podporující a kontrolu používaly pouze v krajním případě. Obě také zmínily, že na téma kontroly naráží s novými pracovníky. SP3 uvádí: *„Zákon nám říká, jako by nebrat samostatnost těm lidem, což vnímám jako tak, že nemůžu tolika kontrolovat .... ale jako že bysme měli v metodikách řešenou pomoc a kontrolu, a v jakých situacích pomáhat a kde už kontrolovat, to jako nemáme, ale asi*

*by to bylo dobrý (smála se) ..... minimálně by bylo dobrý se nad tím zamyslet, kdy by to jako bylo legitimní použít kontrolu.“ SP1/1 říká: „Metodiky máme, ale nemáme to tak, že by jsme měli metodiku pomoc versus kontrola. To jako nemáme, ale prolíná se nám to nějak celýma metodikama ... máme přesně vyspecifikovanou mlčenlivost .... a naproti tomu, v jakých případech mlčenlivost prolamujeme, jak dochází k výměně informací s dalšíma organizacema ....dilematické situace jsou v etickém kodexu, ale tam řešíme spíš, jakou míru podpory poskytnout, ale už ne tu kontrolu.“ Respondentka SP1/2 uvedla, že mají metodiky nastavené tak, aby byli převážně podporující organizací ... „tak třeba tam máme, že OSPODu řekneme, že je nebudeme pravidelně informovat .... může si vyžádat zprávu, tu my ale nejdříve předáme klientovi, aby si ji přečetl, může k ní mít nějaké své dodatky, a teprve až potom ji pošlem OSPODu .... nebo tam máme ohraničený případovky v tom smyslu, že se snažíme nemluvit za klienta, necháváme klienta, aby tam mluvil sám jako expert na tu jeho situaci .... chtěla jsem, abychom si ještě nastavili, kdy přijmeme zakázku od OSPODu a kdy ne, ale zatím se mi to nepodařilo prosadit ... zatím tam máme jen větu, že zakázku si vždy určuje klient ... já si nemyslím, že je to úplně dobře, protože může nastat případ, kdy dítě je ohrožený na zdraví nebo na životě, a tam bychom měli s klientem pracovat na kontrolní zakázce.“ Respondentka SP5 přiznává: „Naše metodiky jsou příšerný .... někde se to tam člověk jako dočte v nějakých příkladech toho jak komunikovat/nekommunikovat, ale spíš si to předáváme při zaučování jako teda ústně, a určitě by bylo na místě to někde mít napsaný.“*

Za nástroj, který by jim mohl pomoci při řešení dilematických situací v souvislosti s pomocí a kontrolou, respondentky nepovažují metodiky, zpravidla uváděly, že si to dost dobře neumějí představit, ale téměř jednohlasně se shodly na klientských poradách. Většina z nich uváděla také intervize a supervize. Některé respondentky si velmi pochvalovaly možnost konzultovat dilematické situace s metodikem.

## **5 SHRnutí VÝsledků**

Prostřednictvím dílčího cíle 1 jsem zjistila, že nejvíce respondentek vnímá pomoc jako podporu klienta. Ve vnímání pomoci se vesměs shodovaly a zmiňovaly formy pomoci, jež uvádím v teoretické části. Co se týká forem kontroly, bylo zřejmé, že těmi si respondentky již tak jisté nejsou. Místy bylo znát, že mají o kontrole zkreslenou představu, protiřečily si a nemohly se rozhodnout, jestli kontrolu vykonávají nebo ne. Většina respondentek přiznala, že má problém se samotným pojmem kontrola. Velká část respondentek má tu představu, že kontrola je to, že prvoplánově jdou něco zkontrolovat – otevřou lednici, jestli v ní má klient jídlo, nebo jdou do

školy, aby zkontrolovaly, zda je tam rodič poslal. V mnoha případech si nepřipouštějí, že už fakt, že v té rodině jsou a pracují na zakázce jiného zadavatele, než je klient, znamená, že tam vykonávají kontrolu. Už to, že mají ze zákona povinnost nahlásit některé skutečnosti, znamená, že jsou tam v pozici toho, kdo situaci monitoruje i kontroluje. Pracovníci se také často domnívají, že když jim klient odsouhlasí například, že se o něm budou bavit se školou, nepovažují to za kontrolu. Většina pracovníků se domnívá, že při své práci více pomáhají, než kontrolují. Některé respondentky mě přesvědčovaly o tom, že v rámci své práce vůbec nekontrolují.

V rámci druhého dílčího cíle jsem se od respondentek dozvěděla, že jejich posláním je pomoc a tudíž kontrolu rozhodně nepředjímají. S dalšími otázkami se však ukázalo, že ne všechny respondentky si jsou tímto svým tvrzením jisté. Na otázku, zda vždy vědí, zda použít pomoc nebo kontrolu, mi všechny shodně odpověděly, že s určitou mírou nejistoty pracují vždy, což je překvapivé zjištění zejména u těch respondentek, které byly skálopevně přesvědčené, že kontrolu při své práci nevykonávají. Z rozhovorů mimo jiné vyplynulo, že pracovníci vedou s klienty dialog a pracují výhradně se svojí přirozenou autoritou. Nezpozorovala jsem žádné náznaky zneužívání moci. Všechny respondentky kromě dvou uvedly, že se jim někdy stalo, že automaticky, aniž by to předem plánovaly, přešly od pomoci ke kontrole. Hranici mezi pomocí a kontrolou respondentkám zpravidla signalizuje nepříjemný pocit.

V rámci třetího dílčího cíle jsem zjistila, že většina pracovníků řeší dilematické situace na týmových poradách. Dále využívají možnosti intervize, supervize a také konzultace s metodikem. Jedna respondentka uvedla, že kdyby měla dilema, tak by jej řešila na supervizi nebo intervizi. Tím tedy naznačila, že v dilematických situacích nebývá, a velmi pravděpodobně tedy kontrolu nereflektuje. Co se týká reflexe kontroly, vesměs žádná z oslovených respondentek neuvedla, že by své kontrolní postupy byla zvyklá promýšlet předem. Respondentky přiznávaly, že to se děje zpravidla tehdy, když se při své práci dostanou do situace, kdy už si neví rady, jak mají postupovat dál, pak si daný případ berou jako téma na klientskou poradě. Co se týká legitimizace, je jasné, že pokud pracovníci použití kontroly nereflektují, nemají co odůvodňovat. Bohužel, ani pracovníci, kteří si jistou míru kontroly připouštějí, vždy kontrolu neodůvodňují. Jako nejčastější formu legitimizace respondentky uváděly rozebrání situace na týmové poradě nebo na konzultaci s metodikem, z nichž je pořízen záznam.

V rámci čtvrtého dílčího cíle, kdy jsem zjišťovala, jaké metodické opory pro práci s dilematem mezi pomocí a kontrolou SP SAS mají a jak jim při práci s dilematem pomáhají, jsem se utvrdila

v tom, že pracovnice nereflektují kontrolu. Všechny respondentky se totiž vzácně shodly na tom, že nemají v metodikách zpracované téma kontroly, a že nemají metodiku ani na dilematické situace vyplývající z práce s pomocí a kontrolou. Někteří pracovníci za kontrolu považují pouze a jen samotný akt kontroly, někteří si uvědomují, že kontrola je skrytá za různými tématy, jako jsou mlčenlivost, výměna informací, ochrana práv, střetové a nouzové situace apod. Za nástroj, který by jim mohl pomoci při řešení dilematických situací v souvislosti s pomocí a kontrolou, respondentky nepovažují metodik, zpravidla uváděly, že si to dost dobře neumějí představit. Téměř jednohlasně se ale shodly na klientských poradách. Většina z nich uváděla také intervize a supervize. Některé respondentky si velmi pochvalovaly možnost konzultovat dilematické situace s metodikem.

Rozhovorem s respondentkami jsem zjistila, že pracovníci nemají příliš oporu ve směrnících, co se týká vykonávání kontroly při poskytování sociální služby klientským rodinám. Služby mají prostřednictvím směrnic ošetřená témata vyplývající ze standardů kvality sociálních služeb daných zákonem, ale práce s kontrolou v nich není jasně pojmenována ani ohraničena. U ochrany práv není zřejmé, že k jejich porušení může dojít mimo jiné neodůvodněným vykonáváním kontroly. Co se týká výměny informací, zase ze směrnic není zřejmé, že i přestože k ní klient dá souhlas, neznamená to, že není součástí kontroly. Tyto skutečnosti by mohly vysvětlovat proč, mnoho pracovníků žije v domnění, že kontrolu v rámci své práce neprovádí, neboť toto téma služby nemají ve směrnících dostatečně zpracované.

## **ZÁVĚRY, DISKUZE A DOPORUČENÍ**

Z rozhovorů s respondentkami je zřejmé, že míra kontroly se z velké části odvíjí od skutečnosti, s jak náročnými rodinami služba SAS pracuje. Ve službě, která má převážně klienty se soudním dohledem, s nimiž byla spolupráce navázána na základě doporučení OSPOD, SP logicky více inklinují ke kontrole, neznamená to ale, že pracují s kontrolou vědomě.

Domnívám se, že hlavního cíle se mi podařilo dosáhnout. Za zásadní zjištění mého výzkumu považuji skutečnost, že SP si výkon kontroly nespojují se zakázkou od třetí osoby, a i ve chvíli, kdy s klientem pracují na zakázce od třetí osoby, se domnívají, že poskytují čistou podporu. Výzkum dále ukázal, že mnoho pracovníků se domnívá, že kontrola je pouze ten samotný kontrolní akt. To, že k němu dávají podnět, za kontrolu nepovažují. Tím spíš to podle nich není kontrola, dal k tomu klient souhlas. Respondentky neprokázaly, že mají povědomí o tom, že kontrolu je legitimní vykonávat při práci se sociálně neodpovědným nebo nekompetentním



klientem, což dokresluje obrázek o tom, že SP SAS často nemají jasnou představu o tom, co je kontrola, kdy ji vykonávají a hlavně, v jakých situacích je legitimní ji vykonávat.

V rámci dílčích cílů se mi podařilo od respondentek získat informace, které dokreslují celkový obrázek o tom, jak jsou na tom SP SAS s kontrolou. Pokud bych však dělala výzkum nyní, zřejmě bych volila dílčí cíle jinak. Spíš než na kontrolu v jednotlivých fázích sociální práce s klientem bych se ptala na to, zda jsou situace, ve kterých pracovníci považují klientův způsob řešení jeho situace za nepřijatelný, a jak v takové situaci postupují. Zajímala bych se o to, jakým způsobem nazírají na své klienty, jestli v nich spatřují spíš oběti nebo spíš viníky. Ptala bych se na to, v kom vidí oběť a v kom viníka, a v čem se pak liší přístup práce s nimi. Chtěla bych vědět, zda vždy vedou s klienty dialog nebo zda se při své práci dostávají do situací, které vyžadují jednostranný přístup. Ptala bych se, zda pracovníci vždy nechávají klienta, aby si řešil situaci, jak uzná za vhodné, nebo jsou situace, kdy mají potřebu zasáhnout. Domnívám se, že otázky tak, jak jsem je formulovala, způsobily, že jsme s některými respondentkami kolem tématu kontroly stále tak nějak kroužily. Nyní bych se snažila jít otázkami více k jádru věci.

Porovná-li empirický výzkum s teoretickou částí, nemohu se ubránit dojmu, že SP SAS pracují s kontrolou více méně intuitivně. Často vykonávají kontrolu v podobě ověřování, výměny informací se třetími subjekty, nahlašování rizikových faktorů v rodině příslušným úřadům, ale označují to za pomoc. Děje se pak tedy to, že kontrolu vykonávají i v případech, kdy to není zcela legitimní, a tuto kontrolu nereflektují, protože ji za kontrolu nepovažují. Na druhou stranu se může dít i to, že v případech, ve kterých by kontrola byla žádoucí, nezasáhnou, neboť nechtějí přijít o statut pomáhajícího. I řešení dilemat je více méně nahodilé. Pracovníci jej neberou na týmovou poradu, aby se primárně poradili, zda zůstat v kontextu pomoci nebo přejít do kontextu kontroly. Berou si tam situace, ve kterých se obecně necítí komfortně nebo jsou v nich bezradní. Není to ale o tom, že by vědomě pracovali s kontrolou.

Vzhledem ke skutečnostem uvedeným výše se domnívám, že empirická část mé práce by mohla posloužit metodikům sociálních služeb a vedoucím SAS jako taková sonda do práce SP SAS s kontrolou, která by jim mohla pomoci ve službě nacházet slabá místa a odhalit případné nedostatky v práci s kontrolou. Mohla by je navést k tomu, jakým způsobem a o čem s pracovníky na toto téma diskutovat, jak nastavit systém práce s kontrolou, aby kontrola byla pracovníky reflektována a odůvodňována, co ošetřit v metodikách, aby práce s kontrolou byla transparentnější a měla jasná pravidla a hranice. Závěry, ke kterým jsme dospěla, mohou také posloužit jako inspirace pro další navazující výzkumy. Teoretická část by mohla být studijním

materiálem pro pracovníky SAS, aby se více ukotvili v tématu, a dokázali kontrolu lépe reflektovat, používat ji tam, kde je legitimní, a v těchto případech ji řádně odůvodňovat.

Pro další zkoumání daného tématu doporučuji zaměřit se i na to, co je smyslem služby. Zda je posláním služby pouze pomoc rodinám v tíživé situaci nebo jsou její ambice vyšší a chce nejen ochránit klienta před negativním vlivem jeho sociálního prostředí, ale i sociální prostředí před případným negativním vlivem klienta. V takovém případě je pravděpodobné, že SP bude častěji řešit, kdy do situace klienta zasáhnout a stát se držitelem problému, a diskuze na téma kontroly tak může nabýt zase úplně jiné rozměry a přinést další nové poznatky.

## Bibliografie

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-392-5.

BERG, I. K. 1991. *Family Preservation*. London: BT Press. (český překlad Ivan Úlehla). ISBN 1 871 697 670.

JANEBOVÁ, R. 2018. *Teorie a metody sociální práce I. Distanční text k předmětu*

JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2006. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce [online]*. Ostrava: Ostravská univerzita. [cit. 2021-02-21]. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf)

KAPPL, M. 2008. *Metody sociální práce. Upravený pracovní text*.

LAAN, G. v. d. 1998. *Otázky legitimity sociální práce: pomoc není zboží*. Boskovice: Albert. Texty k sociální práci (Albert). ISBN 80-85834-41-3.

*Legislativa a systém sociálně-právní ochrany*. MPSV. [online] [cit. 2021-02-27]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/legislativa-a-system-socialne-pravni-ochrany>

LEVICKÁ, J. 2004. *Sociální práce s rodinou I*. 1. vyd. Trnava: Mosty. ISBN: 80-89074-93-6.

MACKOVÁ, M. 2014. *Sociální práce v rodině a náhradní rodinná péče*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-375-8.

MATOUŠEK, O. 1993. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-901424-7-8.

MATOUŠEK, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-54.

MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. a kol. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.

*Metodická příručka typologie situací a služeb pro rodiny s dětmi*. 2015. Praha: Sociotrendy. ISBN 978-80-87742-13-6.

MUSIL, L. 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale...: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, L. 2008. *Způsoby zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie*. Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Sborník z konference IV. *Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 12. – 13. 10. 2007*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-118-6.

NAVRÁTIL, P. 2007. *Posouzení životní situace: úvod do problematiky*. Sociální práce: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. ISSN 1213-6204.

NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Přístup orientovaný na úkoly*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál.

SALAMON, E. 2001. Kdo je zákazníkem sociálních služeb? Sociální politika, roč. 27, č. 2.

SMUTKOVÁ, Lucie. 2007. *Sociální práce s rodinou*. Univerzita Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-069-1.

*Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele. Výstupy z tématických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 2008. [online] [cit. 2021-04-02]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9)

TROUSIL, M., JAŠÍKOVÁ, V. 2015. *Úvod do tvorby odborných prací*. 2. vydání. Univerzita Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-542-4.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1999. ISBN 80-85850-69-9.

*Úmluva o právech dítěte*. *Zákony pro lidi.cz*. [online] [cit. 2020-12-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-104>

VODÁKOVÁ, A., LINHART, J., MAŘÍKOVÁ, H. et al. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-164-1.

*Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. *Zákony pro lidi.cz*. [online] [cit. 2020-11-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

*Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. *Zákony pro lidi.cz*. [online] [cit. 2020-11-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

*Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí*. *Zákony pro lidi.cz*. [online] [cit. 2021-04-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

## Seznam obrázků

<b>Obrázek 1:</b> Proces kontroly (Úlehla, 1999:22) .....	27
<b>Obrázek 2:</b> Proces pomoci (Úlehla, 1999:22).....	27
<b>Obrázek 3:</b> Práce se spisy (Úlehla, 1999: 99) .....	39

## Seznam tabulek

<b>Tabulka 1:</b> Profesionální způsoby kontroly (vlastní zpracování dle Úlehly, 1999:33–35) ....	28
<b>Tabulka 2:</b> Profesionální způsoby pomoci (vlastní zpracování dle Úlehly, 1999:35–37).....	28
<b>Tabulka 3:</b> Transformační tabulka.....	44
<b>Tabulka 4:</b> Respondentky rozhovorů.....	46
<b>Tabulka 5:</b> Datum a forma setkání za účelem rozhovoru .....	48

## Seznam příloh

**Příloha č. 1:** Řešení dilematu mezi pomocí a kontrolou

**Příloha č. 2:** Scénář otázek pro rozhovor se SP SAS

**Příloha č. 3:** Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro bakalářskou práci: Reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi