

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Potřeby klientů sociálně aktivizační služby pro rodiny
s dětmi na Vrchlabsku**

Bakalářská práce

Autor: Michaela Holmanová

Studijní program: B0923P240001 Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

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

V Hradci Králové dne 6. 4. 2023

Zadání bakalářské práce

Autor: Michaela Holmanová

Studium: F20BP0128

Studijní program: B0923P240001 Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Název bakalářské práce: **Potřeby klientů socializačně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku.**

Název bakalářské práce AJ: Needs of clients of social activation service for families with children in Vrchlabsko.

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem práce bude zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů. Bude využita kvalitativní strategie výzkumu.

ČÁMSKÝ, P. SEMBDNER J. KRUTILOVÁ, D. 2011. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál.
FISCHER, S. ŠKODA, J. 2014. Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení. 2., rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Grada. MATOUŠEK, O. 2013. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ÚLEHLA, I. 1999. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Praha: SLON. HENDL, J. REMR, J. 2017. Metody výzkumu a evaluace. Praha: Portál.

Zadávací pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 15.6.2022

Prohlášení

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

V Hradci Králové dne 6. 4. 2023

Michaela Holmanová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, za její ochotu, trpělivost, cenné rady, připomínky a za její čas, který mi věnovala v průběhu psaní bakalářské práce.

Dále bych ráda poděkovala všem sociálním pracovnícím, které mi poskytly rozhovor, za upřímnost, ochotu a čas, který mi věnovaly.

Anotace

HOLMANOVÁ, Michaela. Potřeby klientů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku. Hradec Králové, 2023. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce). Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Bakalářská práce je zaměřuje na zajišťování potřeb klientů sociálně aktivizační služby na Vrchlabsku z perspektivy sociální personálu. Teoretická část přibližuje fungování a poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Jsou zde dále popsány tři nejtypičtější potřeby klientů služby, s kterými se sociální pracovníci potýkají. Teoretická část je zakončena přiblížením sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku. Tato část je důležitá, jelikož o této konkrétní službě je celá bakalářská práce. Popis potřeb klientů služby a to, jak s těmito potřebami pracuje služba na Vrchlabsku, považuji za stěžejní k proniknutí do výzkumné části. Výzkumná část práce je prováděna kvalitativním výzkumem, který se zakládá na individuálních rozhovorech se sociálními pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku. Na závěr jsou shrnuty a okomentovány výsledky, které vyplynuly z výzkumného šetření

Klíčová slova: Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, nepříznivá sociální situace, potřeby klientů, rodičovské kompetence, bydlení, finance, práce s potřebami

Anotation

HOLMANOVÁ, Michaela. Needs of clients of social activation service for families with children in Vrchlabsko. Hradec Králové, 2023. Bachelor thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Phylodophy (Institute of Social Work). Supervisor: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The bachelor thesis focuses on ensuring the needs of clients of the social activation service in Vrchlabsko from the perspective of social staff. The theoretical part describes the functioning and provision of social activation services for families with children. The three most typical needs of service clients that social workers face are described here. The theoretical part ends with an overview of the social activation service for families with children in Vrchlabsko. This part is important, since the entire bachelor thesis is about this particular service. I consider the description of the needs of the service's clients and how the service in Vrchlabsko works with these needs to be crucial to penetrating the research part. The research part of the work is carried out through qualitative research, which is based on individual interviews with social workers of the social activation service for families with children in Vrchlabsko. Finally, the results of the research are summarized and commented.

Key words: Social activation service for families with children, unfavorable social situation, client needs, parental competence, housing, finance, work with needs

Obsah

Seznam použitých zkratk	9
ÚVOD	10
I. CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ	12
II. TEORETICKÁ ČÁST	14
1. Systémové ukotvení sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	15
1.1. Legislativní rámec	15
1.2. Spolupráce s OSPOD a dalšími návaznými službami	17
1.3. Poskytování služby	18
2. Typologie potřeb	23
2.1. Potřeba klientů SAS spojená s rodičovskými kompetencemi	24
2.2. Potřeba klientů SAS spojená s bydlením	26
2.3. Potřeba klientů SAS spojená s financemi	28
3. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku	30
3.1. Cílová skupina	32
3.2. Poslání, cíle a hodnoty služby	33
3.3. Práce s potřebami klientů SAS na Vrchlabsku	34
3.3.1 Rodičovské kompetence	35
3.3.2 Bydlení	37
3.3.3 Finance	40
3.4. Shrnutí teoretické části	42
4. Metodická část	44
4.1. Formulace výzkumných cílů	44
4.2. Výzkumná strategie	45
4.3. Transformace dílčích cílů do výzkumných nástrojů	46
4.4. Výzkumný soubor	50
4.5. Průběh šetření	51
4.6. Způsob zpracování získaných dat a informací	52
4.7. Reflexe rizik spojených s výzkumem	52
5. Popis a interpretace dosažených výsledků výzkumného šetření	54
5.1. DCV 1: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti rodičovských kompetencí	54

5.2. DCV 2: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti bydlení	61
5.3. DCV 3: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti financí	64
6. Shrnutí výsledků	67
Závěry, diskuze a doporučení.....	68
Bibliografie:.....	70
Seznam obrázků.....	72
Seznam tabulek.....	72
Seznam příloh	72

Seznam použitých zkratk

SAS – Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

NSS – Nepříznivá sociální situace

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

ÚP – Úřad práce

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

ORP – Obce s rozšířenou působností

DDM – Dům dětí a mládeže

ZUŠ – Základní umělecká škola

ÚVOD

Téma mé bakalářské práce jsem si zvolila z toho důvodu, že je mi práce sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi blízká. Práce s dětmi mě vždy velmi bavila a naplňovala. Postupem času během mých studentských let mě začínala zajímat práce s rodinou jako s celkem.

Na konkrétní službu ve Vrchlabí jsem se rozhodla zaměřit, jelikož v tomto regionu žiji celý svůj život a v této službě jsem dokonce začala pracovat na pozici pracovníka v sociálních službách. Jak region, tak i služba mi jsou tedy velmi blízké. Jako pracovníci v sociálních službách mě velmi zajímá pohled sociálních pracovníků na danou věc. V této práci mohu využít své zkušenosti, které jsem nabyla studiem, zároveň ale i zkušenosti, které jsem již stihla získat prostřednictvím praxe v oboru sociální práce.

Během své práce si mnohdy kladu otázky, zda práci dělám dobře a jaké jsou možné alternativy pro naplnění doposud nenaplněné potřeby klienta, na které společně pracujeme, jelikož je velmi důležité brát v potaz klientovu individualitu, umět s ní pracovat. Mít ke klientovi individuální přístup je stěžejní. Zajímá mě tedy pohled zkušenějších sociálních pracovníků a to, jak se jim dle jejich názoru daří zajišťovat potřeby svých klientů. Přesně toto jsem si tedy zvolila za hlavní cíl práce. Budu se tedy zabývat potřebami klientů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku a tím, jak je s danými potřebami klientů pracováno z perspektivy sociálního personálu.

V celé práci čerpám z dostupné odborné literatury, která se zaměřuje na dané téma a také samozřejmě ze zákonů, z kterých služba vychází. Jedná se především o zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a o vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dále čerpám ze studijních materiálů jako je studijní opora. Vzhledem k tomu, že mám možnost využít metodiky a pracovní postupy služby, tak jsem toho samozřejmě využila a pracuji i s tímto zdrojem. Výše zmíněné dokumenty jsem si předem úkladně nastudovala.

Výsledky této práce mě velice zajímají pro mé osobní účely, které dále využiji v praxi. Poslouží však i jako zpětná vazba na danou službu, ale i pro organizaci, která službu poskytuje. Dále práce mohla mít vliv i na ostatní sociální služby v regionu,

jelikož sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi úzce spolupracuje i s dalšími účastníky, kteří se také podílejí na řešení nepříznivé situace klienta.

I. CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, **jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí s ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu.**

Hlavní cíl výzkumu je dále rozpracován do tří dílčích cílů. První dílčí cíl se zaměřuje na to, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti rodičovských kompetencí. Prostřednictvím druhého dílčího cíle zkoumám, jak tato sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti bydlení. Třetí a zároveň poslední dílčí cíl je zaměřen na to, jak tato služba zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti financí.

V teoretické části se nejprve věnuji sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi všeobecně, což má za účel více přiblížit fungování služby. Neopomenutelnou součástí je také téma potřeb, jelikož následně zkoumám zajišťování potřeb sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí. Pojem „potřeba“ vysvětluji na základě dostupných zdrojů, které se tomuto tématu věnují. Poté se pozastavuji nad konkrétními potřebami, které jsou velmi úzce spjaté se službou, o které je tato bakalářská práce. Jednotlivé potřeby rozebírám hlouběji, jelikož je s nimi následně pracováno ve výzkumné části. V závěru teoretické části se zaměřuji na sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí, která je pro tuto práci stěžejní. Jednou ze subkapitol této části je popis, jak sociální pracovníci služby pracují s potřebami svých klientů. Jedná se o popis, kterým jsem získala pomocí nastudování metodik a pracovních postupů služby.

Tato bakalářská práce by mohla být přínosná pro sociální práci na Vrchlabsku. Její zásadní přínos by mohl být konkrétně v oblastech zlepšení spolupráce mezi sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a dalšími návaznými službami. Zlepšením propojenosti by tak vzniklo kvalitnější naplňování potřeb klientů služby. Dále by z práce mohly vyplynout úskalí, která brání nebo zpomalují naplňování potřeb a následná doporučení a jejich využití v praxi by mohly taktéž přispět ke zkvalitnění poskytování sociálních služeb na Vrchlabsku. Zároveň tato práce slouží jako zpětná

vazba na zajišťování potřeb sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku.

Bakalářská práce je zpracována kvalitativní výzkumnou strategií, která je popsána v metodické části. Kvalitativní výzkum je proveden metodou dotazování kvalitativního rozhovoru se sociálními pracovníky sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Vrchlabí. Rozhovor s respondenty je rozdělen do 33 tazatelských otázek, jejichž odpovědi jsou zpracovány v poslední interpretační části, kde jsou zároveň sepsána doporučení na změny.

II. TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části mé bakalářské práce se zaměřuji na sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, jelikož je celá práce zaměřena právě na tuto službu. V první kapitole se zaměřuji na systémové ukotvení sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Zaměřuji se na všeobecné fungování služby. Zprvu zmiňuji legislativní rámec, jelikož je velmi důležité znát vymezení zákona, kterým se poskytování služby řídí. Následně zmiňuji spolupráci s návaznými službami, jelikož je spolupráce s ostatními odborníky velmi důležitá a v některých případech nezbytná. Hlavním partnerem služby bývá odbor sociálně právní ochrany dětí, tudíž je zmíněn v názvu subkapitoly. První kapitolu teoretické části uzavírám popisem samotného poskytování služby.

Druhá kapitola teoretické části je zaměřena na potřeby. Nejprve vysvětluji pojem „potřeba“ a jak lze potřeby dělit. Následují tři subkapitoly, které jsou zaměřeny na nejčastější oblasti potřeb, s kterými se sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi setkávají. Konkrétně se jedná o oblast rodičovských kompetencí, bydlení a financí. Tyto subkapitoly by se daly považovat za klíčové, jelikož s nimi pracuji i ve výzkumné části.

Třetí a zároveň poslední kapitola teoretické části se věnuje konkrétní službě, o které je celá tato bakalářská práce. Tou službou je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí. Zprvu této kapitoly popisuji cílovou skupinu služby a následně poslání, cíle a hodnoty služby. Považuji za velmi důležité k pochopení smysluplnosti služby a k jejímu hlubšímu přiblížení. Poté se zaměřuji na to, jak sociální pracovníci této služby pracují s potřebami svých klientů. Každá z klíčových potřeb je zde rozpracována zvlášť.

1. Systémové ukotvení sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Tato bakalářská práce se zabývá výzkumem zajišťování potřeb sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen „SAS“) ve Vrchlabí. První kapitola je věnována seznámení se se SAS z hlediska systémového ukotvení. Zpočátku vymezují základní informace o službě a legislativní rámec. Poté se věnují spolupráci služby SAS s dalšími návaznými službami, čímž poukazují na provázanost poskytování sociálních služeb. Jedná se o vzájemnou provázanost, která je mnohdy nedílnou součástí řešení dané problematiky klienta. Jako poslední se v této kapitole zaměřují na poskytování služby SAS.

SAS jsou nedílnou součástí sociálních služeb, které vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o služby sociální prevence. Poskytováním služby by mělo docházet k prevenci sociálního vyloučení. SAS zajišťují podporu rodinám s dětmi (minimálně jeden dospělý a jedno dítě do 18 let, za rodinu považovat i lze jedince/pár, který je v očekávání na příchod prvního potomka domácnosti), které jsou sociálně vyloučené, nebo jsou sociálním vyloučením ohroženy. Tedy rodiny, které se nacházejí v **nepříznivé sociální situaci** (dále jen „NSS“). Nepříznivou sociální situací se rozumí nejčastěji: nevyhovující bytové podmínky, nezaměstnanost, finanční nestabilita, výchovné a vzdělávací problémy dětí, nedostatečné rodičovské kompetence. Tyto situace rodina neumí samostatně řešit a nemá dostatek vlastních zdrojů, které by mohly být nápomocny v řešení NSS.

1.1. Legislativní rámec

Službu SAS vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to konkrétně § 65, který v odstavci 1 uvádí, že: *„Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.“* A v odstavci 2 § 65 je uveden výčet **základních činností služby**:

- „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“

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v § 30 uvádí výčet **úkonů**, které SAS během poskytování zajišťují. Úkony zní: „a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pracovní výchovná činnost s dětmi,

2. pracovní výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,

4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,

5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jsou pro fungování služby stěžejní. Služba SAS se však řídí i dalšími **zákony**, které nelze nezmínit. Jsou jimi:

- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník

- Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Etická kodex sociálního pracovníka České republiky

1.2. Spolupráce s OSPOD a dalšími návaznými službami

Důležitost této kapitoly vnímám především v tom, že je zde popsáno, s kterými přesně službami/institucemi služba SAS spolupracuje. Spolupráce služby SAS s dalšími odborníky je nevyhnutelná. Téměř u každého klienta dochází k zapojení dalších odborníků, kteří se také podílejí na vyřešení klientovi NSS. Troufám si říci, že žádná klientova nenaplněná potřeba by šla vyřešit bez spolupráce vícero odborníků. Největším partnerem služby SAS je bezpochyby orgán sociálně-právní ochrany dětí, z toho důvodu je jako jediný uveden v názvu subkapitoly. Bližší přiblížení jednotlivých spolupracujících služeb/institucí popisují níže. Služba SAS spolupracuje s dalšími návaznými službami, ať už jsou ze sociální sféry, či nikoli. Klient vždy o spolupráci musí vědět a souhlasit s ní – dává pracovníkovi SAS písemný souhlas k možnosti kontaktovat nějakého z participantů, který se může podílet, či podílí na zlepšení NSS.

Nejčastěji dochází ke spolupráci s **orgánem sociálně-právní ochrany dětí** (dále jen „OSPOD“). Ten se řídí především zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Pracovnice OSPOD navrhuje svému klientovi v případě potřeby službu SAS, kterou klient může, či nemusí přijmout. Služba SAS je totiž založena na dobrovolnosti klientů. Může se však stát, že pracovnice OSPOD klientovi spolupráci se službou SAS nařídí. Přesto je to na klientovi, zda službu bude využívat. Spolupráce spočívá v zadání tzv. zakázky, kterou zadá OSPOD službě SAS. Zakázkou se rozumí oblast a cíl spolupráce. „Zakázka klienta není totéž, co potřeba klienta – je důležité si uvědomit, že za zakázkou klienta jsou potřeby, které se za ní skrývají.“ (Model sociální služby: 5) Zakázka OSPOD může být jiná nežli zakázka klienta. V takovém případě se pracuje na dvou zakázkách. Dále spolupráce spočívá v pravidelném kontaktu sociální pracovnice OSPOD a sociální pracovnice SAS, které si vyměňují aktuální informace o společných klientech.

Co se týče sociální sféry, tak služby SAS dále často spolupracují s **azylovými domy** – v případě domácího násilí, ke kterému dochází na klientovi, či pokud hrozí riziko ztráty bydlení klienta. Dále dochází ke spolupráci s **ústavní péčí** – v případě, že má

být dítě umístěno do ústavní péče, čímž se rozumí: dětský domov, dětský domov se školou, diagnostický ústav, výchovný ústav, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc či středisko výchovné péče. Další, kdo může participovat na řešení NSS klienta je **úřad práce ČR** (dále jen „ÚP“) – a to konkrétně při pomoci vyřizování sociálních dávek. Spolupráce může vzniknout s **nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež** (dále jen „NZDM“) – a to v případě, že dítě klienta do NZDM dochází, nebo by docházet mohlo z důvodu zlepšení NSS. Poslední sociální pracovníci, kterou uvedu a která může také participovat na zlepšení NSS klienta je **sociální pracovníce na obci**. Řekla bych, že toto je výčet nejčastěji spolupracujících sociálních služeb se službou SAS.

Další velmi častý participant, který se podílí na zlepšení NSS je **mateřská škola a základní škola**, kterou dítě klienta navštěvuje. Sociální pracovník SAS pravidelně komunikuje buď s třídním učitelem dítěte, školním psychologem, či výchovným poradcem – pokud je zakázkou NSS výchovné a vzdělávací problémy dítěte. Naopak s ekonomem/účetní a ředitelem mateřské či základní školy pracovník SAS jedná v případě NSS finančních problémů rodiny (pomoc s uhrazením školních potřeb, oběd, školních akcí apod.).

Podílet se na zlepšení NSS mohou však i jiní participanti, a to například terapeuti, psychologové, psychiatři, pediatři, praktičtí lékaři, vlastní zdroje klienta na úrovni **mikrosystému** (rodina) a vlastní zdroje na úrovni **mezosystému** (přátelé, sousedi, kolegové...).

Při zahájení spolupráce s dalšími návaznými službami dochází k vytvoření týmu. *„Týmy mohou fungovat za účasti či bez účasti klientů a jejich blízkých. Z hlediska hodnoty participace klientů je žádoucí, aby se klienti v maximální možné míře aktivně podíleli na vyhodnocování, plánování, řešení a evaluaci jejich situací.“* (Janebová, 2018:111)

1.3. Poskytování služby

Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnosti, které dle Čámského (2011:36) lze shrnout do několika zásad:

- a) *„Informace a srozumitelnost (o službě, o povinnostech uživatelů i poskytovatelů, o vnitřních pravidlech, o individuálním plánování, o smlouvě, o poskytnutí sociální služby, o dodržování lidských a občanských práv).*
- b) *Dodržování lidských a občanských práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb a zamezení střetů zájmů (ve vnitřních pravidlech, ve smlouvách o poskytnutí sociální služby, při individuálním plánování, při vyřizování stížností, při samotném výkonu služby, ve vztahu k zájemcům/žadatelům o službu).*
- c) *Písemná vnitřní pravidla poskytovatele zajišťující řádné poskytování služby a respekt k právům uživatelů.*
- d) *Individuální plánování průběhu služby prováděné za aktivní účasti uživatele, sledující jeho osobní cíl a reflektující citlivé změny v sociální situaci uživatele.*
- e) *Evidence žadatelů odmítnutých poskytovatelem z nedostatečné kapacity zařízení.*
- f) *Smlouva o poskytnutí sociální služby jako prostředek transparentního vymezení vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem zvyšující pocit právní jistoty v oblasti sociálních služeb.*
- g) *Zvláštní dohled na specifické potřeby „nejzranitelnějších“ uživatelů, nejvíce ohrožených sociálním vyloučením.“*

Služba SAS je poskytována bez úhrady, a to buď terénní, nebo ambulantní formou. **Terénní službou** se rozumí, poskytování služby v přirozeném prostředí klienta, nejčastěji tedy v jeho domácnosti. **Ambulantní službou** se rozumí, poskytování služby v kanceláři sociálních pracovníků SAS, v době, která je na „ambulanci“ vymezena. Při poskytování služby dochází k sociálnímu poradenství. Sociální poradenství je ukotveno § 37, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: *„Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“*

Členové rodiny, se kterými služba SAS pracuje, jsou nazýváni **klienty**. Klientem se stávají v ten okamžik, co je mezi nimi a službou SAS podepsána **smlouva** o spolupráci. Služba SAS funguje na základě uzavření smlouvy o spolupráci, a především na dobrovolnosti klienta.

Samotný průběh poskytování služby SAS probíhá následovně. Zájemce o službu se ozve sociálnímu pracovníkovi (nejčastěji telefonicky, osobně, či prostřednictvím SMS zprávy nebo e-mailu). Společně se domluví na osobním setkání, na kterém dojde k prvnímu kontaktu. **První kontakt** slouží k tomu, aby sociální pracovník zájemci předal základní informace o službě a zároveň, aby se dozvěděl více o situaci zájemce. Na základě čehož pracovník zjistí, zda klient spadá do cílové skupiny služby. Základní informace o službě jsou dle Čámského (2011:22-38) následující:

1. Smlouva – Služba je poskytována po uzavření smlouvy, která se uzavírá nejčastěji na dobu 6 měsíců, je však možno ji uzavřít na po dobu jiného trvání. Ve smlouvě jsou uvedeny osobní údaje zájemce a osobní údaje dalších členů domácnosti, s kterými se bude též pracovat. Dále je zde uvedena NSS zájemce a výčet činností, které budou poskytovány. Ve smlouvě je také uveden rozsah poskytování, a to v přesném dni a čase. „*Smlouva stanoví ten nejzákladnější rámeček, v jehož mezích je sociální služba poskytována. Zákon o sociálních službách v §91 odst. 5 stanoví, že smlouva se uzavírá podle podmínek občanského zákoníku, tj. podle právní normy, která důsledně respektuje rovnoprávnost subjektů (uživatele i poskytovatele). K uzavření smlouvy tedy nelze žádnou ze stran nutit.*“
2. Vnitřní pravidla – Ve vnitřních pravidlech služby jsou uvedené práva a povinnosti klienta, práva a povinnosti sociálních pracovníků služby. Dále je zde uvedeno, jak si lze stěžovat na sociálního pracovníka, či na službu SAS. Je zde výčet možností ukončení spolupráce a je zde uvedeno, že spolupráce může být i prodloužena.
Mezi základní práva a povinnosti obou stran se řadí, slušné chování, omlouvání se ze schůzek, v případě nemožnosti se schůzky zúčastnit a zajištění bezpečného prostředí pro schůzku.
3. Individuální plán – Zájemci je vysvětleno, že spolupráce spočívá v plnění individuálního plánu, který je vytvořen na základě jeho zakázky. Individuální plán obsahuje cíl spolupráce, cílová stav, jednotlivé kroky, které povedou k dosažení cíle. U každého kroku je termín naplnění daného kroku, zodpovědnost (kdo je za splnění kroku zodpovědný) a vázanost na konkrétní činnost poskytování. „*Individuální plánování musí být transparentní, musí*

citlivě reagovat na potřeby uživatele, musí být koncipováno společně s uživatelem a musí být průběžně kontrolováno.“

Pracovník na schůzce nejprve vytyčí čas, jaký má na schůzku, společně se domluví na oslovení (tykání, či vykání), dále zájemce informuje o **mlčenlivosti**, kterou je vázán. *„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.“* (Votočková, 2021:18) Co bude na schůzce řečeno, pracovník nikde neříká. Uvede to pouze do **dokumentace**, kterou si vede. *„Obecně lze dokumentaci o poskytování sociálních služeb chápat jako soubor všech písemností, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, v jakém rozsahu a komu konkrétně poskytujeme sociální službu.“* (Čámský, 2011:154) Tato dokumentace však slouží pouze pro pracovníka, aby měl poznamenané **základní a osobní údaje** o zájemci, pokud by došlo k uzavření smlouvy. Osobními údaji se rozumí, jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a skutečného bydliště. Stejně informace pracovník zjišťuje i o ostatních členech domácnosti. Tyto údaje jsou následně uvedeny ve smlouvě. Dále pracovník zjišťuje a poznamenává si informace o tom, s čím by zájemce potřeboval pomoci – jeho zakázka (NSS). Následně se pracovník stále doptává na situaci zájemce, aby se do situace lépe vcítil, což následně může pomoci k vybrání nejlepších možných řešení NSS. Otázky, které pracovník pokládá, uvádí například Úlehla ve své knize Umění pomáhat, a jsou to otázky typu: *„Co se změnilo k lepšímu od chvíle, kdy vás napadlo sem přijít? Co je dnes jinak, než když vám bylo nejhůř? Co vám pomohlo unést to trápení až do dnešního dne? Kdo vám pomáhal? Jaké kroky jste ještě podnikl? Co ještě?“* (Úlehla: 1999:58). Po získání veškerých potřebných informací od zájemce, předání letáku služby, navázání vztahu se zájemcem a vzájemné domluvě na tom, zda bude služba zájemci poskytována, popřípadě v jaké rozsahu, jaké dny a jakém čase, dojde k ukončení schůzky. Při ukončení schůzky dojde k domluvě dalšího setkání a popřípadě k vzájemné výměně kontaktu.

Na další schůzce mezi zájemcem o službu a sociálním pracovníkem dojde k podpisu smlouvy, kterou připravil pracovník na základě získaných informací z prvního kontaktu. Dojde také k představení individuálního plánu, který pracovník sestavil na

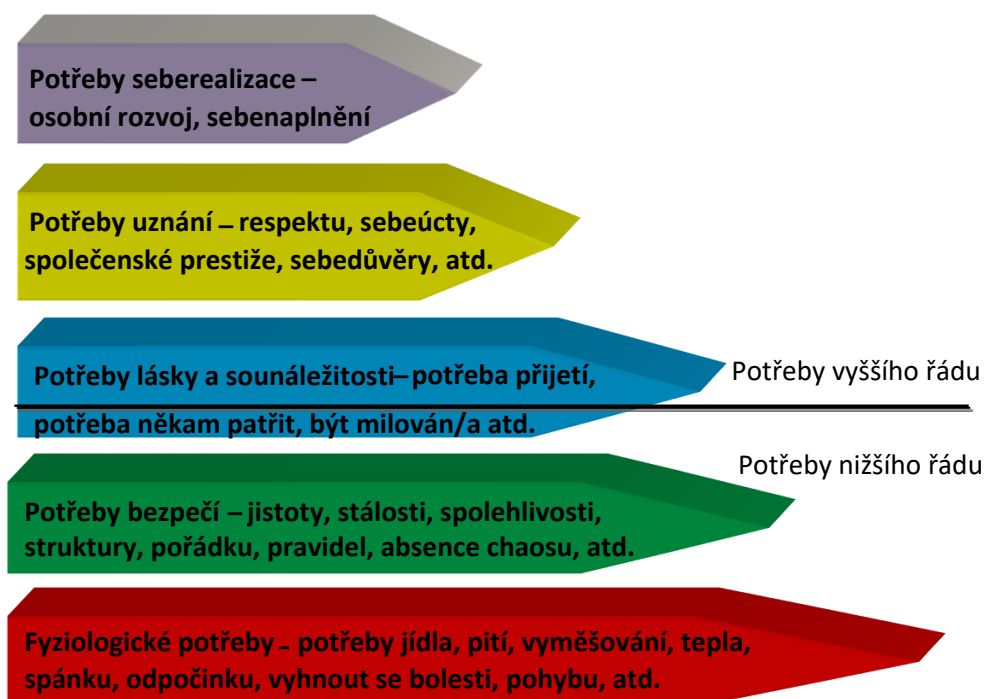
základě zakázky, kterou od zájemce získal. Pokud zájemce se vším souhlasí a svůj souhlas stvrdí podpisem, stává se z něho klient. Ze sociálního pracovníka se stává **klíčový pracovník** klienta. Klíčový pracovník je ten pracovník, který pracuje s klientem a vede jeho dokumentaci.

Následně začíná intenzivní spolupráce klienta se službou SAS, konkrétně s jeho klíčovým pracovníkem. V průběhu spolupráce dochází ze strany pracovníky směrem ke klientovi k pomoci i kontrole. **Pomoc** definuje Úlehla (1999:21-23) následovně *„Pomoc pak je dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl a klient zvolil Cestou k uskutečnění pomoci je její nabízení. Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na spolupráci rovnocenných. Pomoc je nepřetržitým zvaním druhého k dialogu. Je známkou profesionality toho, kdo chce [pomáhat], že umí ve své práci rozlišit momenty, kdy se stará, od momentů, kdy nabízí pomoc.“* Kdežto **kontrolu** popsal Úlehla (1999:20-22) následovně *„Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné. Je zřejmé, že kontrola je rychlá, rychlejší než dojednávání. Jinak řečeno, pracovníkovo jednání, které není odpovědí na klientovu objednávku, není pomocí, ale kontrolou.“*

2. Typologie potřeb

V této části mé bakalářské práce se zaměřuji na potřeby. Zprvu se věnuji typologii potřeb, čímž poukazuji na rozdíly mezi potřebami vyššího a nižšího řádu. Následující části této kapitoly jsou rozděleny na tři nejčastější potřeby klientů SAS, s kterými se pracovníci služby u svých klientů setkávají. Jedná se o potřebu bydlení, financí a rodičovských kompetencí. Tyto potřeby jsou klíčové pro výzkum bakalářské práce, jelikož cílem práce je zjistit, jak jsou tyto níže uvedené potřeby zajišťovány službou SAS ve Vrchlabí.

Slovo **potřeba** by se dalo vyjádřit jako nedostatek. Nedostatek něčeho, co potřebuje každý člověk pro život. Typologii potřeb nám vytyčil Maslow svou pyramidou, známou jako „Maslowova pyramida potřeb“, viz níže.



Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb (Janebová, 2018:80)

Přestože je každá osoba jedinečná a je třeba akceptovat a pracovat na základě individuality klienta, je třeba zajistit nejprve potřeby nižšího řádu klienta. „*Pravidlem je, že by nejprve měly být stabilizovány základní životní potřeby klientů, teprve poté je vhodné zaměřovat se na potřeby vyššího řádu.*“ (Janebová, 2018: 79). Fyziologické potřeby jsou **potřeby nejnižšího řádu**, bez nich nelze žít. Pokud nebudou naplňovány, hrozí smrt jedince. Jejich naplňování je tedy nezbytně nutné k životu. Ostatní potřeby v Maslowově pyramidě jsou již potřeby týkající se pocitů. Pro některé

klienty je typické, že upřednostňují **potřeby vyššího řádu** před potřeby nižšího řádu. V takovém případě je nezbytné klientovi vysvětlit závažnost nedostatku potřeb nižšího řádu.

I přesto je třeba dbát na již zmíněnou individualitu klienta. Fischer (2014:21) uvádí, že: *„Každý člověk si osvojí a vytvoří v průběhu svého života a praxe určitá pravidla, podle nichž se pak obecně řídí. Jedná se jednak o pravidla neuvědomovaná, osvojená již z dětství. Rovněž se jedná o normy a pravidla uvědomovaná, jež lidé dodržují a řídí se jimi proto, že je považují za společensky správná a prospěšná.“* Z čehož vyplývá, že každý jedinec je zvyklý na jiné normy, tudíž bude mít i jiné potřeby, z toho vyplývající. Vaňková (2019:20) uvádí, že téma potřeb je velmi důležité, a tudíž by se mu mělo věnovat více pozornosti. A především z toho důvodu, že potřeby jsou velmi úzce spjaté s plněním funkcí rodiny. Pokud jsou některé potřeby jednotlivých členů rodiny neuspokojovány, dochází k narušení funkčnosti rodiny.

2.1. Potřeba klientů SAS spojená s rodičovskými kompetencemi

Jedním z nejčastějších důvodů, proč služba SAS zahajuje spolupráci s rodinou, jsou nedostatečné rodičovské kompetence. Pojem rodičovské kompetence vyjadřuje roli rodičů, kterou mají vzhledem ke svým dětem. Jedná se o předpoklady k výchově dětí. Rodiče nemají dostatečné znalosti a dovednosti v oblasti péče o dítě. Jejich problémy se dostaly na takovou úroveň, že situaci již nejsou schopni řešit sami. Jůzová Kotalová (2018:5) uvádí, že: *„Rodičovské kompetence jsou takové schopnosti a dovednosti rodičů, které umožňují dítěti se vyvíjet přiměřeně jeho potřebám ve všech oblastech života. Znamená to, že rodiče sami nebo s podporou dokáží uspokojovat potřeby dítěte v kontextu jeho věku, duševního, mentálního i tělesného vývoje a umožňují/podporují tím optimální rozvoj jeho potenciálu. Základní rodičovskou kompetencí je dítě milovat, a chránit ho před nebezpečím.“* Služba SAS Vrchlábí, o které je tato práce, ve své metodice definuje rodičovské kompetence následovně: *„Rodičovské kompetence jsou takové schopnosti a dovednosti rodičů, které umožňují dítěti se vyvíjet přiměřeně jeho potřebám ve všech oblastech života. Znamená to, že rodiče sami nebo s podporou dokáží uspokojovat potřeby dítěte s ohledem na jeho věk, duševní, mentální i tělesný vývoj a umožňují/podporují tím optimální rozvoj jeho potenciálu.“*

Za znaky rodičovských kompetencí jsou všeobecně považovány: bezpečí, jistota, vřelost, vstřícnost, adaptace, respekt, důstojnost, individuální přístup, používání nenásilných výchovných prostředků. **Potřeby dětí** vázané na rodičovské kompetence jsou dle Jůzové (2018:9) následující: **Bezpečí a jistota** jsou pocity, které rodiče dávají svým dětem. Ujišťují je tím, že se nemusí ničeho bát, že tu jsou od toho, aby je ochránili. Je to pocit stálého zázemí, které tvoří rodiče i mimo domov – kde jsou rodiče, tam se mi nemůže nic stát. **Zdravotní péče a hygiena** jsou klíčové pro zdraví dítěte. Každé dítě by mělo mít svého pediatra, kterého společně se svým rodičem pravidelně navštěvuje. Pravidelnost je myšlena preventivními prohlídkami, které jsou stanovené věkem dítěte. Dále rodič chodí k pediatrovi dle potřeby, v případě nemoci. Rodič se stará o hygienu svého dítěte, kterou ho postupně učí, aby dítě bylo dle svého věku v této oblasti samostatné. Učí ho základním hygienickým návykům. **Ochrana dítěte před nebezpečím, které hrozí z okolí**, je další potřebou dítěte. Jedná se o ochranu před nebezpečím jakéhokoli typu. Např. rodič nenechává dítě chodit samotné po ulici, pokud to nevyžaduje jeho věk. Rodič učí dítě, rozhlédnout se před přecházením přechodu, aby ho nesrazilo auto. **Péče o emoce** je velmi důležitá vzhledem k psychickému zdraví dítěte. Rodič si všímá emocí, které dítě má a situací, které s těmi emocemi souvisejí. Komunikuje s ním o tom. Dává mu tím najevo podporu a lásku. **Mít domov, bydlení** je oblast, která souvisí s pocitem bezpečí a jistoty. Dítě potřebuje stabilní zázemí, v kterém se cítí bezpečně, považuje ho za svůj bezpečný prostor. Oblasti bydlení je věnována následující kapitola. **Rozvoj a vzdělávání** je podstatné především pro sociální život dítěte, od kterého se odráží jeho budoucnost. Díky osobnímu rozvoji, který rodič podporuje a díky vzdělávání si dítěte vytváří přátelství a posilňuje tím svůj sociální život. **Oblečení a obutí** dítěte by se dalo zařadit do materiální stránky, je to ovšem taktéž základní potřebou dítěte. Rodič se stará, aby dítě mělo dostatečné oblečení a obuv vzhledem k počasí a ke svému věku. Kompetence rodičů vzhledem k jejich dětem jsou posuzovány dle věku dítěte. Důvodem je to, že se dle věku dítěte mění způsob a míra naplňování každé z potřeb. Potřeby však zůstávají stále stejné.

Rodičovství jako takové vymezuje Matoušek a Pazlarová (2010:46-47) takto: *„zahrnuje všechny typy chování rodiče vůči dítěti včetně péče a výchovy, které mají na dítě vliv. Dobré rodičovství má být milující, pečující, bezpečné, stálé, ochraňující a podpůrné. má potenciál přiměřeně doplňovat omezené možnosti malého dítěte a*

vytvářet dobré podmínky pro učení a utváření vlastní osobnosti. Rodiče si těchto svých vloh ani nemusí být vědomi.“ Klienti SAS si mnohdy nepřipouštějí, že by potřebovaly pomoci s rodičovskými kompetencemi. Nechtějí si to přiznat z toho důvodu, že se následně cítí, jako by jejich výchova selhala a snaží se sami bez cizí pomoci. O pomoc si často řeknou až v ten okamžik, kdy jsou výchovné problémy jejich dětí již neúnosné. Nebo si naopak ani neuvědomují, že by v této oblasti potřebovaly posílnit a vnímají, že je vše naprosto v pořádku. Fischer (2014:156-157) uvádí, že: *„Faktorů, které souvisejí s neschopností přijmout a zvládat rodičovskou roli, je celá řada. Obecně je lze charakterizovat tak, že rodiče z různých důvodů nemohou, nejsou schopni nebo nechtějí vykonávat to, co je nezbytné a potřebné pro zdárný vývoj dítěte. Tyto poruchy jsou souhrnně označovány jako poruchy rodičovství.*“ Nejčastější poruchou rodičovské role klientů SAS je, že se o své dítě starat neumějí či nedovedou. Nejsou schopni zabezpečit svým dětem základní potřeby, které vedou ke zdravému vývoji. *„K nejčastějším chybám a nedostatkům ve výchově dětí a v péči o ně patří výchovné chyby a nedostatky na straně rodičů, nedostatek citu, zájmu a lásky ve vztahu k dítěti a chyby a nedostatky ve faktické (materiální) péči*“ (Zakouřilová, 2014:62) Nedostatečné rodičovské kompetence mohou souviset s mnoha faktory. Každý si přenáší do prokreační rodiny výchovné a životní styly z orientační rodiny. Může to tedy souviset s tím, že se poruchy rodičovské role vyskytovaly již v orientační rodině a nyní se přenáší z generace na generaci, aniž by si to dotyční uvědomovali. Další možností je nedostatek času rodičů na své děti, příliš volná výchova dětí, nečekaná/náhlá situace v rodině (rozvod, úmrtí), nedostatečná autorita rodiče, žárlivost dítěte na svého sourozence a z toho vyplývající strhání pozornosti na sebe, špatný vliv sociální komunity na dítě nebo celkově na rodinu apod. V každém z těchto výše uvedených příkladů se s rodinou pracuje jinak, sociální pracovník využívá jiných technik a metod pro práci s rodinou.

2.2. Potřeba klientů SAS spojená s bydlením

„Bydlení je jednou ze základních potřeb lidí. Navíc bydlení determinuje řadu dalších významných potřeb, jako je zdraví, vzdělání, práce a vytváří prostředí pro rozvíjení rodinného života a ostatních mezilidských vztahů.“ (Smutek, 2014:57) Na oblast bydlení se krátce zaměřuje i Matoušek (2014:61): *„Kvalita bydlení je důležitým aspektem kvality života. V ČR v současnosti existují dva hlavní typy rizikového bydlení: tzv. sociálně vyloučené lokality a ubytovny. V řadě případů se rodiny do*

těchto extrémně špatných podmínek dostanou kvůli tomu, že v předchozím bydlišti nebyly schopny platit nájem a služby spojené s bydlením.“ Neplacení nájmného je jedním z nejčastějších důvodů k vystěhování nájemníků. K neplacení nájmného nejčastěji dochází z důvodu nedostatečných příjmů rodiny. Oblasti financí je věnována následující podkapitola. Pracovník SAS se za spolupráce klienta orientuje i na pomoc v oblasti **hledání nového bydlení**. V případě, že rodina žije na ubytovně, či v sociálně vyloučené lokalitě, bývá zvykem, že jejich domácnost nevyhovuje běžným standardům většinové společnosti. Mnohdy se nejedná jen o vybavení bytu v podobě nábytku, ale i o závažnější problémy, jako je například odpojená elektřina, plísně, nefunkční topení, závadná voda atd. Problémem mohou být i **nedostatečné kompetence v péči o domácnost**. Rodiče se mnohdy neumí, či nechtějí o domácnost starat. V takových případech je nutné, aby na schůzkách pracovníka SAS s klientem docházelo k nácvikům péče o domácnost. Jinými slovy, aby pracovník učil klienta, jak o domácnost pečovat, aby byla vyhovující pro výchovu dětí. Nejčastěji se jedná o to, aby nebyly nebezpečné předměty na dosah dětí. Nebezpečnými předměty se rozumí: léky, nože, ostré předměty, zapalovač, sirky, alkohol, tabákové výrobky apod. Dále je třeba s klientem nacvičovat úklid a jak při něm postupovat, jaké čisticí přípravky využívat a na co atd. Zkrátka k takovým nácvikům, aby klientům bylo jasno, jak udržovat vyhovující podmínky domácnosti pro výchovu dětí a především, aby si uvědomovaly důvody, proč je to nezbytné. Do nácviků péče o domácnost lze zapojit děti. Dle věku je zapojit do chodu domácnosti, aby si přebíraly tento vzorec do dospělosti a při následném osamostatnění ho využívaly. Dále to pomůže v osamostatňování dětí a rodiče nebudou jediný, kdo se o domácnost stará, povinnosti budou rozděleny.

Pokud rodina přijde o bydlení a nemá dostatečné finance na to, aby uhradila potřebnou kauci na nové bydlení u soukromníka, zároveň není možnost nastěhovat se městského/obecního bytu, jelikož je jich v současné době velký nedostatek, může využít možnosti přechodného bydlení na ubytovně. Jak již bylo výše zmíněno. Nebo je zde možnost azylového ubytování. Další možností bydlení pro rodinu, která potřebuje v této oblasti pomoci je tzv. **sociální bydlení**. „*Sociální bydlení je bydlení poskytované osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzí bezprostředně ohroženým, včetně lidí, kteří vynakládají na bydlení nepřiměřenou výši svých příjmů. Sociální bydlení je poskytováno za specifických smluvních podmínek nájmu a v souladu s*

určitými principy. Sociální bydlení je na místní úrovni poskytováno vždy formou bydlení v bytech, přičemž může být propojeno na sociální služby.“ (Ministerstvo, 2023) Bydlení v sociálním bytě si nese stejné nájemní podmínky jako běžný byt. Jednu podmínku má však navíc. Nájemce musí spolupracovat s nějakou sociální službou. Jde však pouze o krátkodobé bydlení, nikoli o trvalé. Obvykle je smlouva na dobu jednoho roku. Bydlení je určeno pro osoby bez střechy, osoby bez domova, osoby v nejistém bydlení a osoby v nevyhovujícím bydlení. Tento typ bydlení je vhodný pro nízkopříjmovou rodinu. Bohužel v současné době, kdy je poměrně značná bytová nedostupnost oproti předešlým rokům, je v mnoha městech i sociální bydlení obsazeno.

2.3. Potřeba klientů SAS spojená s financemi

Matoušek (2010:86) píše, že se v ČR během posledních pár let dostává do popředí zájmů sociální sféry problematika týkající se zadlužení rodin. Oblast financí je nejčastější potřebou klientů SAS. Většina rodin, které uzavřou spolupráci se SAS, jsou nízkopříjmové. Pojem nízkopříjmová rodina však neznamena, že se jedná o rodinu žijící v chudobě. Chudobu vymezuje Matoušek (2010:81-82) následovně: *„Zřejmě nejpoužívanější monetární přístup vychází při definici chudoby z výše finančních příjmů. Jako absolutní chudobu označujeme stav, kdy člověk není schopen naplnit své základní životní potřeby a prakticky se nachází ve stavu ohrožení života. Ve stavu relativní chudoby se nachází osoba nebo rodina, která dokáže svoje základní i další potřeby naplňovat na výrazně nižší úrovni, než je běžné v dané společnosti.“*

V případě potřeby řešení finanční situace klienta, je nezbytné posoudit příčiny NSS. Je třeba udělat s klientem jeho finanční rozpočet, aby byly přehledně vyčísleny jeho veškeré příjmy a výdaje. Janebová (2018:181-185) popisuje dva typy příčin materiálních problémů: **1. Nedostatečná kompetence hospodařit** – Finanční problémy vznikají nedostatečnými kompetencemi hospodaření s financemi. Jedná se o situace, kdy klientovi příjmy nejsou až tak nízké, pouze s nimi neumí nakládat. Jeho špatné hospodaření s příjmy má za důsledek finanční potíže. Klienti SAS si mnohdy neuvědomují závažnost situace. Sociální pracovník učí klienta hospodařit s penězi. Klient by měl vědět, jaké výdaje jsou primární a je nutné je pokrýt. Také by měl znát důvody, proč tomu tak je a s tím spojená rizika. Příkladem může být to, že klienti SAS mnohdy nakoupí například hračky dětem a následně jim nezbydou finance na zaplacení nájemného, vzniká jim dluh. Rizikem může být vystěhování z bytu. **2.**

Nízké příjmy, kdy není s čím hospodařit – Do tohoto typu příčin se řadí z největší části matky samoživitelky a nezaměstnaní. Jedná se o problematiku klientů, kteří mají nízké příjmy ať už ze zaměstnání – ze mzdy, nebo z příjmů sociálních dávek. Rodina tedy nemá s čím hospodařit. Výdaje jsou větší než příjmy, nebo jsou úplně vyrovnané. Po uhrazení veškerých nezbytných výdajů rodině nezůstávají finance navíc. Vyskytují se i situace, kdy klient neví, že má nárok na nějaké vybrané sociální dávky - nejčastěji se jedná o „*státní sociální podporu a pomoc v hmotné nouzi*“ (Ministerstvo, 2022). Pracovník SAS klientovi pomáhají zjistit, na jaké konkrétní dávky má nárok a v jaké výši. Následně mu může pomoci vyplnit žádost a sociální dávku, zajistit a vyplnit potřebné přílohy k žádosti. Popřípadě může s klientem na ÚP zajít. Do této skupiny by se dali zařadit i lidé, kteří mají dluhy a exekuce. Klienti mnohdy neznají počet a výši exekucí. V ČR existuje systém oddlužení, který je však složitý a náročný a z toho důvodu se oddlužení mnoha osobám nepovede. „*Je však statisticky dokázáno, že až 98 % osob, které projdou úspěšným oddlužením, již do exekuce nespadne. K poslednímu datu roku 2021 bylo v exekuci v ČR 698 tisíc osob. Z toho oddlužení ke stejnému datu využilo 113 tisíc osob.*“ (Institut, 2023). S tím vším souvisí i zaměstnanost.

3. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku

Tato bakalářská práce se zabývá výzkumem zajišťování potřeb klientů SAS na Vrchlabsku, z toho důvodu je tato kapitola věnována právě službě SAS Vrchlabí. Nejprve zmiňuji základní informace o službě a specifika, která služba má. Dále se zaměřuji na cílovou skupinu a kulturu služby. Kulturou služby se rozumí její poslání, cíle a hodnoty, na jejichž základě je služba poskytována. V poslední části této kapitoly jsem se zaměřila, na práci s jednotlivými klíčovými potřebami klientů SAS na Vrchlabsku. Je zde popsáno, jak sociální pracovníci služby s jednotlivými potřebami u svých klientů pracují, tedy jak se snaží zajistit potřeby svých klientů.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí působí od roku 2016. Služba se řídí všemi podstatnými zákony, které jsou popsány v kapitole 1.1 Legislativní rámec. SAS je součástí **Diakonie ČCE**, konkrétně se jedná o Diakonii ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí. Tato Diakonie poskytuje dvě služby SAS, jedna působí na Vrchlabsku a druhá na Jilemnicku. Obě služby tvoří jeden tým v čele s jednou vedoucí, polovina týmu však působí na Jilemnicku a druhá polovina týmu působí na Vrchlabsku. Tato bakalářská práce se však zaměřuje pouze na Vrchlabsko. Vrchlabskem se rozumí město Vrchlabí obce s rozšířenou působností (dále jen „ORP“) + 20 km.

Služba je poskytována pouze **terénní formou**. Pracovníci vždy jezdí do domácností klientů. Díky tomu pracovníci získají větší možnost proniknout do rodiny a odhalit další problémy, které rodina má, a z jakýchkoli důvodů je neřekla zpočátku. Mnohdy jsou tyto „skryté“ problémy primárnější a začíná se společně pracovat i s nimi. Schůzky s klienty nejčastěji probíhají jednou týdně, ve stejný den a čas, který je domluven zprvu spolupráce. Vždy však v časovém rozmezí, v kterém je služba poskytována, tedy od pondělí do pátku, vždy od 7:30 do 17:00 hodin. Nastavení rozsahu pravidelných schůzek může být však i delší, či kratší, záleží na individualitě klienta. Schůzky mohou po předchozí domluvě probíhat i mimo domácnost klienta. Například v kanceláři služby SAS, venku apod.

Tým služby SAS na Vrchlabsku je tvořen čtyřmi sociálními pracovníci a jednou speciální pracovní pozicí – **koordinátor podpory vzdělávání a sociální pedagog**. Tato pozice obnáší zajišťování **doučování** pro sociálně vyloučení děti, zajišťování

volnočasové aktivity během školního roku a zajištění volnočasových aktivit, opět pro tuto cílovou skupinu, v podobě příměstského tábora. Koordinátor spolupracuje s několika doučovateli (dobrovolníci), kteří mají doučování na starost. Děti, které jsou prostřednictvím tohoto projektu podporovány formou doučování, jsou vytipovány základními školami v ORP Vrchlabí. Koordinátor je v úzkém spojení s každou základní školou. Jedná se o děti, které jsou z rodiny, jimž by služba SAS mohla pomoci, ale zpočátku z nejrůznějších důvodů pomoc nechtějí. Pomocí doučování se daří takové rodiny do služby dostat a následně s nimi zahájit spolupráci. **Volnočasová aktivita během školního roku** nese název Colorka. Jedná se o výtvarný kroužek pro děti ve věku od 6 do 15 let. Tento kroužek je taktéž pro děti ze sociálně vyloučeného prostředí. Je finančně lépe dostupný oproti kroužkům v domovech dětí a mládeže (dále jen „DDM“), základních uměleckých škol (dále jen „ZUŠ“) apod. Kroužek pomáhá děti zapojit do kolektivu, jelikož tyto děti často jiné kroužky nemají a jsou zvyklé pouze na školní kolektiv vrstevníků. Aktivity, které se s dětmi dělají, se každý týden mění a jsou rozvojové, po vícero stránkách např. samostatnost, trpělivost, spolupráce atd. Jedná se o rozvoj i pro rodiče, jelikož si zvykají na to, že kroužek musí platit a děti musí včas přivést a vyzvednout si je. Což pro většinu rodičů je nové a v případě, že dítě nastoupí i do DDM nebo ZUŠ, nebudou pro rodiče novinkou tyto povinnosti. **Příměstský tábor** je taktéž určen pro sociálně vyloučené děti ve věku od 6 do 13 let. Pořádá se jednou za rok během letních prázdnin. Je určen pro děti ze služby SAS a pro děti, které jsou podpořeny projektovým doučováním služby SAS. Pokud není kapacita naplněna, volná místa se nabídnou mezi veřejnost. Program týdenního tábora je tvořen speciálními lektory a je šitý přímo na míru těmto dětem. Každá z aktivit má za cíl nějakého konkrétního rozvoje. Nejčastějšími rozvojovými linkami jsou aktivity zaměřené na důvěru, spolupráci a sebedůvěru. Právě tyto tři linky jsou potřeba rozvíjet u sociálně vyloučených dětí, jelikož na to z domova velmi často nebývají zvyklí a je to pro ně cizí. Jeden den je vyčleněn na společný výlet. Bohužel ani výlety nejsou pro tyto děti zvyklostí. Děti díky tomu získají spoustu nových zážitků. Tábor je pro děti zcela zdarma. Je hrazen z projektu. Rodiče se tak nemusí starat o zaplacení stravy, výletu (většinou se jede někam autobusovou dopravou), ani za pobyt. Lektori jsou připraveni na specifické potřeby, které děti mohou mít. Obvykle během týdne dojde k navázání přátelství mezi dětmi, které vydrží i po skončení tábora.

Pracovníci využívají supervizora jak pro týmové supervize, které jsou povinné alespoň dvě za rok, ale zároveň i individuální, které jsou povinné taktéž dvě za rok. Je samozřejmě možnost jich využívat častěji, dle potřeby. Dále se během roku neustále vzdělávají, dokonce nad rámec povinných hodin. **Povinné vzdělávání** je ukotveno v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách § 111 – „(1) Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pokud pracovní poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, činí rozsah dalšího vzdělávání jednu dvanáctinu částky rozsahu uvedeného ve větě první za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. V případě nepřítomnosti v práci v rozsahu delším, než jeden kalendářní měsíc se rozsah dalšího vzdělávání krátí o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době.“ Pracovníci mají dále povinné minimálně dva náslechy za rok u svého kolegy a zároveň musí mít některý z kolegů dva náslechy u nich. V týmu průběžně, dle potřeby, probíhají intervizní porady.

3.1. Cílová skupina

Cílová skupina služby SAS na Vrchlabsku je stejná jako všech ostatních služeb SAS pro rodiny s dětmi. Klientem služby se tedy může stát pouze rodina, která žije v ORP Vrchlabí a je v NSS. Rodinou se rozumí alespoň jeden dospělý a jedno dítě. Popřípadě jedinec, či pár, který se připravuje na příchod prvního potomka domácnosti. Dospělý nemusí být biologickým rodičem dítěte, ani přímým příbuzným dítěte. Klientem služby se může stát i například osoba, která má dítě/děti v pěstounské péči. Klientem se také nemusí stát nutně celá rodina. Stává se, že například jeden z rodičů spolupráci se službou odmítá, tudíž se pracuje pouze s jedním z rodičů a s dětmi. Stát se však může i opak a to ten, že do spolupráce budou zahrnuti širší rodinní příslušníci, jako jsou například prarodičové. Zcela záleží na rodině, kdo všechno se stane klientem, podmínkou je však jeden dospělý a jedno dítě. Vždy je však samozřejmě mnohem efektivnější, když se službou spolupracuje celá rodina jako celek.

3.2. Poslání, cíle a hodnoty služby

Služba SAS má své poslání, cíle a hodnoty, kterými se při poskytování služby řídí a pracuje dle nich.

Poslání znamená určité vyjádření smyslu dané organizace/služby a její účel existence. Poslání SAS Vrchlábí zní následovně: *„Sociálně aktivizační služba na základě diakonických hodnot podporuje rodiny s dětmi a pomáhá jim zmírnit, zlepšit či vyřešit jejich nepříznivou situaci tak, aby rodina byla schopna samostatně zajistit zdravý vývoj dítěte.“* (Diakonie, 2023)

Služba má stanovené své **cíle**, kterých se snaží poskytování služby dosáhnout. Konkrétně se jedná o jeden hlavní cíl služby a tři dílčí cíle. Hlavní cíl zní takto: *„Rodiny v dlouhodobé krizové situaci zvládají překonat rizika s tím spojená, nedochází k ohrožení vývoje dětí a dosahují maximální možné míry sociálního začlenění.“* (Diakonie, 2023) Dílčí cíle služby jsou:

- 1) *„Rodiny jsou podpořeny v samostatnosti při vytváření podmínek pro zdravý vývoj dítěte a realizaci tohoto stavu v každodenním životě.“*
- 2) *Rodiny jsou podpořeny ve vyřešení dlouhodobé krizové situace s cílem dosažení maximální míry sociálního začlenění.*
- 3) *Rizika vývoje dětí způsobená dlouhodobou krizovou situací jsou omezena.“*

Poslední, čemu je tato podkapitola věnována, jsou **hodnoty služby**. Konkrétně se jedná o hodnoty a zásady služby, které jsou stejné pro celou Diakonii. Tyto hodnoty používají všichni sociální pracovníci při své práci. Pojmenování a vysvětlení samotných hodnot a zásad je zveřejněno na webových stránkách organizace. Celkem je jich pět.

1) Milosrdenství

Milosrdenstvím se rozumí, chuť pomáhat a hledat cesty, které povedou k pomoci. Středem pozornosti je vždy klient a jeho potřeby, na kterých se společně pracuje. Názor klienta je respektován. Klient se podporován při prosazování jeho práv, zájmů a v samostatném rozhodování. Klientovi je emočně podporován a jedná se s ním s respektem. Dbá se na to, že si klient o svém životě rozhoduje sám a je za něj zodpovědný. Klient se službou spolupracuje zcela dobrovolně a má právo se

samostatně a svobodně rozhodovat. Spolupráci může kdykoli ukončit bez udání důvodů.

2) Fortelnost

Práce je vykonávána kvalitně, poctivě a odborně. Jsou jasně vytyčené hranice pomoci a nedochází k překročení těchto hranic odbornosti. Snahou je, být inspirativní službou. Řádně se dodržují zákony, směrnice, pracovní postupy a dodržující se lidská práva – je zachovávána mlčenlivost. Dochází k neustálému vzdělávání pracovníků, čímž si rozšiřují své odborné znalosti. Pracovníci se dále pravidelně účastní supervizí. Ke všem klientům je přistupováno individuálně.

3) Společenství

Práce probíhá v týmu, o který je pečováno – dbá se na dobré pracovní vztahy. Za klienta není přebírána zodpovědnost a je ve snaze pracovat v multidisciplinárním týmu, pokud si to situace vyžaduje. S klientem je paradoxně pracováno tak, aby službu nepotřeboval využívat. Služba se snaží, aby nedocházelo ke klientovi závislosti na službě. Při práci se využívají principy komunitní práce.

4) Naděje

Naděje je optimistické smýšlení, které pracovníkům dodává sílu, odvahu a důvěru při jejich práci. Jde zároveň i o porozumění sám sobě, díky čemuž lze předcházet syndromu vyhoření.

5) Respektující komunikace

Komunikace s druhými probíhá vždy na respektující úrovni. Do komunikace je zapojeno porozumění. Během komunikace je běžné žádat o zpětnou vazbu, díky které se lze posouvat dále.

3.3. Práce s potřebami klientů SAS na Vrchlabsku

Služba SAS ve Vrchlabí má ve svých metodikách zařazeny pracovní postupy, dle kterých se pracovníci při práci s klienty řídí. Tato subkapitola je vypracována právě z metodik, pracovních postupů služby a vlastních zkušeností ze služby. Samozřejmě je brán zřetel na nutný individuální přístup ke klientovi. V metodikách je vypracován **pracovní postup**: při poskytování terénní sociální služby, při poskytování základního sociálního poradenství, při násleších, při jednání se zájemcem, při individuálním

plánování, při jednání bezkontaktního styku s klientem (například z důvodu onemocnění Covid-19), postup při poskytování služby terénní formou za zvýšených hygienických podmínek v rámci prevence proti šíření onemocnění Covid-19 a fungování sociálně aktivizační služby v období prevence proti šíření Covid-19.

Dále má služba vypracovanou metodiku na **základní metody SAS**, kde se zmiňuje oblast rodičovských kompetencí, bydlení i financí. V této metodice je dále popsána komunikace s dětmi, individuální práce s dítětem, skupinová práce s dítětem, speciální techniky na práci s dětmi a rodiči a komunikační techniky, které lze využívat při práci s klientem, konkrétně jsou tedy zaměřeny na komunikaci s dítětem. „*Jsou to konkrétní metody, způsoby a postupy, jak s dítětem komunikovat, jak reagovat na jeho promluvu, jak dítě podpořit při vyjádření vlastního názoru, jak udržovat či posilovat důvěru během rozhovoru, jak dítě motivovat k rozhovoru, jakou formulaci otázky zvolit proto, abychom se dozvěděli potřebné informace, jak srozumitelně předávat dítěti informace, jak mapovat prostředí okolo dítěte (rodina, škola), poznání sama sebe (emoce, přání) náhled sama sebe (názory, vlastní pojetí) apod.*“ (Diakonie, 2023). Jsou zde podrobně popsány techniky: parafráze (rekapitulace), reflektování emocí a jejich uznání, vysvětlování, udržování struktury rozhovoru a vhodné pokládání otázek: uzavřené otázky, otevřené otázky (alternativní otázky, otázky mapující, co se děje a co spolu máme dělat, kotvící otázky, cirkulární otázky, otázky na zdroje a zkušenosti, mobilizující otázky), oceňování. Všechny výše zmíněné techniky a otázky jsou v metodice podrobně vysvětleny pomocí příkladů. Pracovníci SAS tyto techniky běžně používají v praxi. V praxi pracovníci také používají materiální pomůcky, které by měly taktéž přispět k podpoře komunikace. Jedná se o pomůcky typu: terapeutické kartičky a hry, další klasické hry (deskové, karetní apod.), Focus box, různé figurky, plyšáci atd. Pracovnice při práci s klienty používají i jiné speciální techniky, které vedou ke zmapování situace klienta a ke zjištění dalších informací ohledně situace, což pracovníkovi pomůže hlouběji proniknout do situace klienta a může to velmi značně přispět k naplnění klientovi zakázky.

3.3.1 Rodičovské kompetence

Při práci na rodičovských kompetencích/při práci s rodinou, je vhodné hovořit již při prvním setkání se všemi členy domácnosti. Pracovník tak má možnost lépe zmatovat situaci rodiny, jelikož každý člen dostane prostor k tomu, aby popsal svými slovy situaci rodiny (každý člen rodiny to může vidět jinak). Pracovník

zároveň během prvotního mapování zjišťuje **rodinnou konstelaci**, tedy systém vztahů v rodině (kdo jak si v rodině stojí). Zjišťuje to pomocí otázek typu: „*Kdo tvoří tvoji rodinu?*“ „*Jaké je to být nejstarší sourozenec?*“ apod. Dále se pracovník doptává na **atmosféru v rodině**. Otázky, které jsou k tomu vhodné, jsou například: „*Jak to vypadá u vás doma?*“ „*Z čeho máš radost? Co ti vadí?*“ „*Jak spolu rodiče vycházejí?*“ „*Jak to vypadá, když se vaši hádají?*“ atd. A dále pracovník pokládá otázky na **zjišťování rodinných hodnot**: „*Jak to vypadá u vás doma?*“ „*Jaké jsou pro Vás důležité aktivity?*“ „*Čím rodina žije? (Co spolu děláte rádi? Jak to vypadá? Kdo to vymýšlí?)*“. Pracovník dále musí zjistit, jaký výchovný styl rodina uznává a řídí se jím. Je to důležité k tomu, aby pracovník hlouběji pronikl do porozumění rodiny a mohl tak nastavit SMART zakázku.

Pracovník SAS zjišťuje pomocí pozorování a dialogu, ve kterých rodičovských kompetencích je prostor pro zlepšení, na ty se následně společně zaměří a snaží se je posílit. Pracovník SAS při práci s rodiči na upevňování jejich rodičovských kompetencí poskytuje rodičům podporu, ale v žádném případě rodiče nenahrazuje a nepřebírá jejich role. Pracovník důvěřuje, že rodiče jsou schopni svou roli zvládnout. Zaměřují se na pozitivní stránky, přestože se v určitý moment mohou zdát omezené. Podporuje rodinu v tom, aby zůstala pohromadě. Je při tom ale třeba dobře plánovat a také předvídat, jak se změní rozložení opory a rizik při přijímání opatření ve prospěch dítěte (například umístěním mimo rodinu dojde k uspokojení některých potřeb, zatímco jiné budou výrazně omezeny). Pracovník dále aktivizuje rodiče a povzbuzuje je i ve chvílích, kdy na svou roli rezignují. Pokud je to možné, tak spolupracuje nejen s rodiči, ale i s dalšími odborníky a komunikuje jasně a srozumitelně tak, aby mu dostatečně rozuměli rodiče, dítě (ideálně neoborně) i odborníci dalších profesí. Důležité je také respekt k rodičovské roli ve všech jejích podobách. Až tam, kde by se mohla stát pro dítě ohrožující, včas usměrňuje kompetence rodičů formou doporučení, nikoliv příkazů a omezení. Po dobu celé spolupráce samozřejmě naslouchá rodičům i dětem. Pracovníci SAS Vrchlabí se hodně řídí tzv. „Adlerovskou psychologií“, která vychází z individuální psychologie a zaměřuje se na budoucnost a hledání řešení. Velmi důležité je klienta edukovat a doptávat se. Pracovník se snaží, aby v rodině došlo ke vzájemnému porozumění chování ostatních (tedy, že matka porozumí chování dcery a naopak atd.). Pro pracovníka je také klíčové

identifikovat jednotlivá chování, zjistit jeho příčinu. Pracovník učí klienta, aby viděl vztah mezi jeho chováním a problémem, který se řeší. Poukazuje na to, že výchovný styl může přinášet jak úspěchy, tak i potíže.

Mimo edukaci, naslouchání a vedení cíleného rozhovoru pracovník s klientem může dospět k naplnění potřeby například praktickými ukázkami. Např. učí v praxi rodiče, jak pečovat o dítě (hygiena, oblékání apod.), kromě praktických nácviků jsou vhodné i kartičky. Pomocí kartiček se může klientovi vysvětlovat spousty věcí, jak čistit zuby, jak koupat své dítě apod. Může docházet i k nácvikům, jak se vhodně starat o domácnost, nácvik vaření, praní atd. Pracovník učí rodiče, jak proč a kdy komunikovat se školou/školkou dítěte. Může docházet k praktickým nácvikům přípravy do školy. Pracovník pomáhá klientovi v komunikaci s dalšími odborníky, je-li to potřeba. A učí ho tím větší samostatnosti. Stejně tak může pracovník pracovat s dítětem a rodiče dohromady. Kdy následně dochází k tomu, že se učí kompetencím společně. Nebo může dojít k tomu, že pracovník učí rodiče, jak by dané kompetence učit dítě. Pracovník předává klientovi podstatné informace a kontakty na další odborníky. K nácviku rodičovských kompetencí může docházet i pomocí různých her. Pracovník podporuje rodinu v trávení společného volného času a ve společné komunikaci. Pokud dochází k odebrání dítěte z domácnosti do ústavní péče, tak pracovník na tento krok připravuje jak rodiče, tak dítě. Společně na toto téma komunikují, pracovník používá například i fotografie (např. jak vypadá dětský domov, výchovný ústav apod., kam dítě směřuje), předává jim informace, jak často a pomocí čeho spolu mohou být v kontaktu, jak mohou probíhat osobní návštěvy, co si má dítě vzít s sebou a vše, co se toho týká.

3.3.2 Bydlení

Pracovník SAS nejprve mapuje situaci klienta, což znamená, že zjišťuje, jaké konkrétní potřeby má rodina, aby měla zajištěné bezpečné a podnětné prostředí. **Bezpečným prostředím** se rozumí: v domácnosti je zajištěné vše, co je nezbytné pro zdravý vývoj dítěte. Tedy střecha nad hlavou, teplo, voda, elektřina, sociální zařízení, lednice, pračka, sporák, dřez. Nevyskytují se tam na dosah dětí nebezpečné předměty/látky (ostré předměty – nože, léky, návykové látky apod.). Zároveň v domácnosti není plíseň a škůdci ohrožující zdraví (hlodavci, hmyz apod.). **Podnětným bydlením** se rozumí: čistota, denní světlo, základní nábytek

(postel, stůl, židle atd.), hračky apod. Pracovník si všímá i potřeb, které rodina nevidí nebo si je neuvědomuje a tyto potřeby rodině zvědomuje. Pracovník ale nenutí rodinu do řešení potřeb, které rodina nevnímá jako svoje potřeby. Pracovník dále ve fázi mapování potřeb formou rozhovoru zjišťuje, zda má rodina znalost kompetencí potřebných k udržení nebo nalezení vhodného bydlení, znalostí se rozumí, že rodina ví, co by měli umět/dělat/mít, ale nedělá to. Pokud pracovník zjistí, že rodina nezná kompetence k udržení/nalezení vhodného bydlení, rodinu edukuje. Po zjištění, jaké má rodina potřeby a zda zná kompetence, se pracovník ujistí, zda rodina umí tyto kompetence používat v praxi – formou rozhovoru a následného pozorování, zda se jednotlivé činnosti dějí a v jakém rozsahu nebo formou konkrétního nácviku činnosti. Pokud pracovník zjistí, že rodina kompetence neumí používat, tak je společně začnou nacvičovat. Pracovník po edukaci nebo po provedeném nácviku reflektuje s rodinou jejich postřehy, dává jim zpětnou vazbu. Pokud je během reflexe zjištěno, že rodina má další nenaplněné potřeby, začnou je společně řešit. Pokud během reflexe pracovník zjistí, že znalosti nebo dovednosti jednotlivých kompetencí nebyly dostatečně vysvětleny/nacvičeny – pokračuje v činnosti (edukace/nácvik) i nadále. V případě, že během edukace nebo nácviků dojde ke zjištění, že rodina se v plnění kompetencí dostala na pomyslný vrchol (tzn., že lépe už to nezvládá vzhledem ke svým schopnostem), pracovník dále vyhodnocuje, zda jsou kompetence dostačující (tzn., že rodina má zajištěno především bezpečné, ale i dostatečně podnětné bydlení):

- pokud pracovník vyhodnotí, že není ohrožen zdravý vývoj dětí, je jeho práce v této oblasti u konce, může se pracovat na tom, aby byly kompetence dlouhodobě používány v praxi,
- pokud pracovník vyhodnotí, že je ohrožen zdravý vývoj dítěte a rodiče nejsou schopni rozvíjet kompetence k jeho zajištění, bude tuto situaci dále řešit s příslušnými institucemi/odborníky.

Metody práce s klientem v oblasti bydlení, jsou tedy následující. Jedná se prvotně o cílený rozhovor a edukaci klienta. Dále může dojít k doprovodu klienta na úřad nebo na prohlídku bytu apod., pracovník může klientovi pomoci s vyplňováním formulářů a sepisování žádostí. Pracovník s klientem může dělat nácvik vyhledávání bydlení, což znamená, že pracovník učí klienta, jak a kde

vyhledávat nové bydlení, společně si říkají, na co dívat (výše kauce apod.), popřípadě může docházet k nácviku vyhledávání chybějícího vybavení (hledání například nové pračky/ledničky/postele atd.). Může také docházet k nácviku rozhovoru, což znamená, že pracovník učí klienta, jak jednat s úředníkem, majitelem bytu apod., učí ho, na co by se měl ptát, jaké informace jsou podstatné a proč a co říkat/jak komunikovat. Zakázkou může být i nácvik péče o domácnost, což znamená, že pracovník učí klienta, jak udržovat domácnost ve vyhovujícím stavu (domácnost je bezpečná a uklizená). V případě nácviku péče o domácnost lze využít například techniku focení, což znamená, že se domácnost vyfotografuje před uklizením a následně poté, klienta to obvykle motivuje. U dětí je vhodné využít například obrázků, tedy to, že každá hračka má své místo (př. autíčka patří do modrého boxu, tak se na box nalepí obrázek autíček, na knihovnu se nalepí knížky apod.).

V pracovním postupu jsou uvedeny i **zásady řešení NSS v oblasti bydlení**. Jendou z nich je samostatnost klienta, což znamená, že pracovník nepřebírá kompetence a nedělá jednotlivé kroky (které klient zvládne sám) při řešení NSS za klienta, učí tak klienta samostatnosti a nezpůsobuje mu tím závislost na sociální službě. Pokud některé nezbytné kroky klient nezvládá sám, může mu pracovník pomoci/doprovodit ho, ale pouze po nezbytně nutnou dobu, dokud to klient nezvládne samostatně. Pracovník činí takové kroky, které vedou k osamostatňování klienta. Dále se jedná o prioritizaci neboli stanovení priorit dle klienta. Pracovník společně s klientem stanovují priority při řešení NSS, aby se vždy řešil nejzásadnější problém a aby řešení bylo komplexní a zvládnutelné pro klienta. Pracovník nikdy nehodnotí úroveň bydlení klienta, pouze vyhodnocuje, zda není ohrožující pro zdravý vývoj dítěte. Pracovník vždy ctí volbu klienta, pokud pracovník vyhodnotí, že některé prvky v domácnosti klienta by mohly pomoci k lepšímu vývoji dětí, dává klientovi zpětnou vazbu. Je však na klientovi, zda bude chtít na konkrétní situaci pracovat, či nikoliv. A v poslední řadě se dbá na individuální přístup, při řešení NSS v oblasti bydlení pracovník přistupuje ke klientovi individuálně, tzn., že s každým klientem pracovník vyhodnocuje individuálně jeho potřeby, dává mu takovou podporu, jakou klient potřebuje, používá takové techniky práce, které klientovi vyhovují, ne/zapojuje do řešení NSS i děti apod.

3.3.3 Finance

Pracovník opět musí nejprve zmapovat situaci klienta. Pracovník služby zjišťuje, jaké konkrétní potřeby má rodina, aby byla schopna mít zajištěné základní životní potřeby. Pracovník si všímá i potřeb, které rodina nevidí/neuvědomuje si je a tyto potřeby rodině zvědomuje; pracovník ale nenutí rodinu do řešení potřeb, které rodina nevnímá jako svoje potřeby. Potřeby rodiny mohou být: chtít ušetřit nějaké peníze, chtít utracet méně peněz za zbytečnosti (naučit se hospodařit s penězi), zbavit se dluhů nebo navýšit příjmy. Následně pracovník SAS společně s rodinou mapuje, jak je na tom rodina s finančním rozpočtem, jaké má základní potřeby, které potřebuje měsíčně zafinancovat. *„Rodinný/finanční rozpočet je plán finančního hospodaření domácnosti. Jeho vytvoření vede k získání kontroly nad finanční situací rodiny a ke snížení rizika jejich zbytečných výdajů a případného zadlužování. Lze tím najít zdroje pro rezervy a úspory v rodinném rozpočtu a připravit se tak na nečekané výdaje.“* (Diakonie, 2023). Může dát rodině za úkol, aby si po dobu jednoho měsíce zapisovali, kolik peněz měli a za co je vydali. Na následující schůzce pak pracovník s rodinou vede dialog o hranicích mezi nutnými a zbytnými výdaji. Její stanovení není žádoucí uspěchat. Je pravděpodobné, že se v hodnocení toho, co je a není nezbytným výdajem, pracovník s rodinou nebude shodovat (např. výdaje za cigarety). *„Nezbytné výdaje jsou výdaje potřebné k zajištění základního chodu domácnosti. Do nezbytných výdajů řadíme i splátky úvěrů. Zbytné výdaje by rodina v případě nutnosti mohla omezit nebo se bez nich zcela obejít. Hranice mezi výdaji nezbytnými a zbytnými je individuální a nelze ji přesně stanovit.“* (Diakonie, 2023). Pracovník by rodinu neměl nutit dokládat platby. Může se na platby dotazovat. Pokud se mu zdá, že rodič neříká celou pravdu (neplní všechny finanční závazky), měl by upozorňovat na důsledky, které by z takového jednání mohly vyplynout. Pokud pracovník chce, aby rodinný rozpočet fungoval, je třeba jej konkretizovat a kvantifikovat prostřednictvím cíle (př. chceme se zbavit dluhů, cílem je, že splatíme úvěry ve výši 50 000 Kč). Cíle jsou konkrétnější než potřeby a je vždy dobré je ohraničit termínem. Pracovník již ve fázi mapování potřeb formou rozhovoru zjišťuje, zda rodina zná kompetence potřebné k zajištění vyrovnaného rodinného rozpočtu, což znamená, že rodina ví, co by měli umět/dělat/mít, ale nedělá to. V případě, že pracovník zjistí, že rodina nezná své kompetence k zajištění vyrovnaného rozpočtu, rodinu edukuje. Po

zjištění, jaké má rodina potřeby a zda zná kompetence, se pracovník ujistí, zda rodina umí tyto kompetence používat v praxi – formou rozhovoru a následného pozorování, zda se jednotlivé činnosti dějí a v jakém rozsahu nebo formou konkrétního nácviku činnosti. Pokud pracovník zjistí, že rodina neumí kompetence používat, dochází ke společným nácvikům. Pracovník po edukaci nebo po provedeném nácviku reflektuje s rodinou jejich postřehy, dává jim zpětnou vazbu. Během reflexe může být zjištěno, že rodina má další nenaplněné potřeby, v tomto případě na nich začnou společně pracovat, pokud si to klient přeje. Pokud během reflexe pracovník zjistí, že znalosti nebo dovednosti jednotlivých kompetencí nebyly dostatečně vysvětleny/nacvičeny, tak pokračuje v edukaci či nácviku nadále. Během edukace nebo nácviků může být také vyhodnoceno, že rodina se v plnění kompetencí dostala na pomyslný vrchol (tzn., že lépe už to nezvládá vzhledem ke svým schopnostem), pracovník dále vyhodnocuje, zda jsou kompetence dostačující (tzn., že finanční situace rodiny je dostatečně stabilní, a rodina je schopna zajistit základní životní potřeby rodiny tak, aby zejména nebylo ohroženo zdraví či zdravý vývoj dítěte):

- pokud pracovník vyhodnotí, že není ohrožen zdravý vývoj dětí, je jeho práce v této oblasti u konce, může se pracovat na tom, aby byly kompetence dlouhodobě používány v praxi
- pokud pracovník vyhodnotí, že je ohrožen zdravý vývoj dítěte a rodiče nejsou schopni rozvíjet kompetence k jeho zajištění, bude tuto situaci dále řešit s příslušnými institucemi/odborníky.

Kompetence, které jsou potřebné k zajištění vyrovnaného rodinného rozpočtu jsou následující: rodina zná své základní potřeby a ví, kolik peněz stojí uspokojení těchto potřeb, rodina umí odlišit nezbytné výdaje od zbytných, rodina umí dlouhodobě udržovat alespoň vyrovnaný rozpočet, rodina si umí vytvořit rozpočet a pracovat s ním, rodina ví, kde a jak požádat o sociální dávky (ví, koho požádat o pomoc), rodina ví, kde a jak hledat práci, jakým způsobem se o práci ucházet a jak napsat životopis, rodina ví, jak mít své výdaje pod kontrolou, rodina ví, jak mít pod kontrolou své dluhy (ví, koho požádat o pomoc).

Metody práce s klientem v oblasti financí jsou tedy následující. V první řadě se jedná o cílený rozhovor, doptávání se a edukaci. Pracovník může klienta dále

doprovodit např. na ÚP, do banky, do občanské poradny apod. Pracovník pomáhá, jeli to třeba, klientovi s vyplňováním formulářů. Nejčastěji se jedná o formuláře na ÚP k vyřízení sociálních dávek. Dále může docházet k nácvikům vyhledávání práce a následného nácviku rozhovoru s poskytovatelem práce, úředníkem apod. Pracovník učí klienta, jak komunikovat, na co se ptát, co říkat atd. Dále může dojít i k nácviku sepsání životopisu klienta, či k nácviku pracovního pohovoru. Při nácviku pracovního pohovoru učí pracovník klienta, jak na pohovoru komunikovat, na co se doptávat, jaké informace jsou podstatné a proč apod.

V metodice jsou dále uvedeny **zásady při řešení NSS v oblasti financí**. První z nich je, že pracovník nepřebírá kompetence a nedělá jednotlivé kroky (které klient zvládne sám) při řešení NSS za klienta, učí tak klienta samostatnosti a nezpůsobuje mu tím závislost na sociální službě. Pokud některé nezbytné kroky klient nezvládá sám, může mu pracovník pomoci/doprovodit ho, ale pouze po nezbytně nutnou dobu, dokud to klient nezvládne samostatně. Pracovník činí takové kroky, které vedou k osamostatňování klienta. Dále pracovník společně s klientem stanovují priority při řešení NSS, aby se vždy řešil nejzásadnější problém a aby řešení bylo komplexní a zvládnutelné pro klienta. Pracovník nehodnotí finanční situaci rodiny, pouze vyhodnocuje, zda finanční situace rodiny neohrožuje život či zdraví dítěte (v případě přímého ohrožení dítěte pracovník řeší situaci případně s pracovníky OSPOD). Pokud nastane situace, že pracovník vyhodnotí, že finanční situace ohrožuje život či zdraví dítěte, dává rodině zpětnou vazbu (v případě přímého ohrožení dítěte pracovník řeší situaci případně s pracovníky OSPOD). Je však na rodině, zda bude chtít svoji finanční situaci řešit či nikoliv. V poslední řadě se jedná o zásadu, že při řešení NSS v oblasti financí pracovník přistupuje ke klientovi individuálně, tzn., že s každým klientem pracovník vyhodnocuje individuálně jeho potřeby, dává mu takovou podporu, jakou klient potřebuje, používá takové techniky práce, které klientovi vyhovují, ne/zapojuje do řešení NSS i děti apod.

3.4. Shrnutí teoretické části

Teoretická část mé bakalářské práce slouží k přiblížení služby SAS, a to především z důvodu snazšího pochopení následného výzkumu. Nejprve jsem se rozhodla přiblížit službu prostřednictvím legislativy a fungování poskytování služby. Zaměřovala jsem na fungování služby všeobecně, nikoli ještě na konkrétní oblast.

Poté jsem se zaměřila na lidské potřeby, které dle mého názoru nejhodněji vysvětluje Maslowova pyramida potřeb, obrázek této pyramidy jsem využila od Janebové, jelikož velmi čitelně znázorňuje rozmezí potřeb nižšího a vyššího řádu. Poté jsem pracovala se třemi základními oblastmi potřeb klientů SAS, aby došlo k bližšímu vysvětlení toho, co sociální pracovníci služby SAS nejčastěji se svými klienty řeší. Až v poslední části se zaměřuji na konkrétní službu, a to SAS Vrchlábí. Tuto část jsem psala především pomocí studia dokumentů, a to konkrétně z metodik služby, z pracovních postupů, které má služba vypracované a z vlastních zkušeností z praxe ve službě SAS. V pracovních postupech služby je popsán přesný popis, jak by se mělo s klientem pracovat v rámci jednotlivých potřeb. Samozřejmě je třeba brát zřetel na nezbytný individuální přístup ke klientovi. Výzkum je zaměřen na to, aby mi respondenty, tedy sociální pracovnice služby SAS Vrchlábí řekly, jakým způsobem zajišťují dané potřeby svých klientů. Jejich odpovědi následně porovnám s teoretickou částí, tedy konkrétně, a především s tou částí, která se zaměřuje na práci s potřebami klientů SAS na Vrchlabsku. Bude zajímavé vysledovat, zda se pracovnice řídí předepsanými postupy a pokud ne, tak se jejich individuální práce s klientem osvědčuje více nežli dané pracovní postupy, či nikoli. Výsledky mého výzkumu by mohly sloužit v první řadě jako zpětná vazba na práci s klienty pro službu. Věřím tomu, že se mi v teoretické části podařilo zachytit veškeré potřebné informace týkající se sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které budou následně sloužit k výzkumu práce.

4. Metodická část

V metodické části mé bakalářské práce se zpočátku zaměřuji na formulaci výzkumných cílů, která se vztahuje na hlavní cíl práce, kterým je, zjišťování, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu. Následně popisuji, jakou výzkumnou strategii jsem si zvolila a z jakého důvodu. Poté prostřednictvím transformační tabulky znázorňuji transformaci dílčích cílů výzkumu do výzkumných otázek, které jsem využívala v rozhovorech s respondenty. Dále zdůvodňuji volbu mého výzkumného souboru, zaměřuji se na popis výzkumného šetření a popisuji, jak jsem zpracovávala data a informace, které jsem získala. V závěrečné části této kapitoly se věnuji reflexi rizik, které jsou spojené s výzkumem.

4.1. Formulace výzkumných cílů

Hlavním cílem mé bakalářské práce je **zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu**. Hlavní cíl považuji za kognitivní (poznávací), jak uvádí Trousil (2014:34-34): *„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 o zkoumaném jevu.“* V rámci výzkumu jsem zvolila následující cíle z toho důvodu, jelikož služba SAS pracuje s těmito třemi oblastmi potřeb, Zaměřuji se na zajišťování daných potřeb po dobu celé spolupráce, tedy od počátku uzavření smlouvy, až po její ukončení. Ráda bych se zaměřila na to, jak je s danými potřebami klientů SAS pracováno, jelikož je velmi časté, že se u klientů pracuje na vícero potřebách najednou a jejich naplnění tak nemusí být dostatečné. Na základě výše zmíněného hlavního cíle jsem vydefinovala dílčí cíle nižšího řádu, s kterými následně pracuji ve výzkumné části:

DCV 1: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti rodičovských kompetencí.

DCV 1.1.: Zjistit, jak SP SAS pracují s klientovou potřebou zajištění bezpečí a jistoty pro své dítě a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 1. 2.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou klienta zajištění zdravotní a hygienické péče pro své dítě a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 1. 3.: Zjistit, jak SP SAS pracují s klientovou potřebou zajištění bezpečnosti dítěte před vnějšími vlivy a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 1. 4.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou klienta v zajištění péče o emoce dítěte a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 1. 5.: Zjistit, jak SP SAS pracují s klientovou potřebou rozvoje a vzdělávání svého dítěte a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 1. 6.: Zjistit, jak SP SAS pracují s klientovou potřebou zajistit oblečení a obuv pro své dítě a jak hodnotí úspěšnost služby.

DVC 2: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti bydlení.

DCV 2. 1.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů týkající se hledání nového bydlení a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 2. 2.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů v oblasti nedostatečné kompetence v péči o domácnost a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 2. 3.: Zjistit, jak SP SAS pracují se zajištěním potřeby bydlení pro své klienty v rámci nabídky dostupného sociálního bydlení a jak hodnotí úspěšnost služby.

DVC 3: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti financí.

DCV 3. 1.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů týkající se nedostatečných kompetencí hospodařit s penězi a jak hodnotí úspěšnost služby.

DCV 3. 2.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů týkající se nízkých příjmů a jak hodnotí úspěšnost služby

4.2. Výzkumná strategie

V bakalářské práci jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Tuto strategii jsem si zvolila především z toho důvodu, že při výzkumu mi jde „o interpretaci problému

pohledem samotných aktérů.“ (Trousil, 2014:93-94). Nejvhodnější metodou sběru dat je dle mého názoru individuální rozhovor, který jsem taktéž následně zvolila. „*Tazatel v rozhovoru dává otázky respondentovi a získává jeho odpovědi, tím shromažďuje data o určité problematice.*“ (Hendl, 2017:83-85). Následně pracuji s analytickou indukci. Výzkumné (tazatelské) otázky jsou zvoleny tak, aby byla pokryta všechna témata (potřeby), které služba SAS se svými klienty řeší, respektive ty, na kterých sociální pracovníci služby SAS pracují se svými klienty. Otázky jsou poleženy vždy na určitou potřebu klientů. Následují otázky, které zkoumají to, co se službě při naplňování dané potřeby daří nejvíce a co se daří nejméně. Otázky jsem se pokusila zformulovat tak, aby byly srozumitelné, popřípadě jsem připravena na dovysvětlení otázky. Výzkum probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru a následného dotazování. Rozhovory probíhaly se sociálními pracovníci SAS Vrchlabí. Účelem bylo zjistit, jak jsou klientům SAS na Vrchlabsku zajišťovány potřeby z perspektivy sociálního personálu. Rozhovor jsem získala od všech sociálních pracovníků služby. Konkrétně se jedná o tři rozhovory, které jsem následně přepsala a porovnála odpovědi. Výsledky, které mi rozhovory přinesly, následně interpretuji a dále také uvádím závěry a doporučení, který mi z toho vyplynuly.

4.3. Transformace dílčích cílů do výzkumných nástrojů

Tabulka 1: Transformační tabulka

Transformační tabulka

Cíl	Dílčí cíl 2. řádu	Indikátory	Tazatelské otázky
DVC 1: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti	DCV 1.1.: Zjistit, jak SP SAS pracují s klientovou potřebou zajištění bezpečí a jistoty pro své dítě a jak hodnotí úspěšnost služby.	Způsob naplňování potřeb Úspěšnost Neúspěšnost	TO1: Jakým způsobem se Vám daří naplňovat klientovu potřebu, dát dítěti dostatečný pocit bezpečí a jistoty? TO2: V čem se Vám daří při naplňování této potřeby a proč? TO3: V čem se Vám nedaří při naplňování této potřeby? Čím si to vysvětlujete?

rodičovských kompetencí.	DCV 1. 2.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou klienta zajištění zdravotní a hygienické péče pro své dítě a jak hodnotí úspěšnost služby.	Zajišťování potřeby	TO4: Jak se Vám daří naplňovat klientovu potřebu, zajistit zdravotní a hygienickou péči svému dítěti?
		Úspěšnost	TO5: V čem se Vám daří při naplňování této potřeby a proč?
		Neúspěšnost	TO6: V čem se Vám nedaří při naplňování této potřeby? Čím si to vysvětlujete?
	DCV 1. 3.: Zjistit, jak SP SAS pracují s klientovou potřebou zajištění bezpečnosti dítěte před vnějšími vlivy a jak hodnotí úspěšnost služby.	Způsob práce k zajištění dané potřeby	TO7: Jak pracujete na kompetenci rodičů, aby uměli ochránit své dítě?
		Úspěšné metody	TO8: Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?
	Neúspěšné metody	TO9: V čem naopak při naplňování potřeby vidíte nedostatky? Čím si to vysvětlujete?	
	DCV 1. 4.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou klienta v zajištění péče o emoce dítěte a jak hodnotí úspěšnost služby.	Naplňování potřeb	TO10: Jak pracujete s klientovou potřebou umět porozumět emocím svého dítěte a umět s nimi pracovat?
	Úspěšnost	TO11: Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?	
	Neúspěšnost	TO12: V čem naopak při naplňování potřeby vidíte nedostatky? Čím si to vysvětlujete?	
	DCV 1. 5.: Zjistit, jak SP SAS pracují	Naplňování potřeb	TO13: Jak se Vám daří naplnit klientovu

	<p>s klientovou potřebou rozvoje a vzdělávání svého dítěte a jak hodnotí úspěšnost služby.</p> <p>DCV 1. 6.: Zjistit, jak SP SAS pracují s klientovou potřebou zajistit oblečení a obuv pro své dítě a jak hodnotí úspěšnost služby.</p>	<p>Úspěšné metody</p> <p>Neúspěšné metody</p> <p>Způsob naplňování potřeb</p> <p>Hodnocení naplňování potřeby</p> <p>Způsob naplňování potřeb</p> <p>Hodnocení naplňování potřeby</p>	<p>potřebu, zaměřenou na rozvoj a vzdělávání jeho dítěte?</p> <p>TO14: V čem se Vám daří při naplňování této potřeby a proč?</p> <p>TO15: V čem se Vám nedaří při naplňování této potřeby? Čím si to vysvětlujete?</p> <p>TO16: Jakým způsobem naplňujete klientovu potřebu mít dostatečné ošacení pro jeho dítě?</p> <p>TO17: Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejvíce a co naopak nejméně? Proč?</p> <p>TO18: Jak naplňujete potřebu umět dítě dle počasí vhodně obléct?</p> <p>TO19: Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejvíce a co naopak nejméně? Proč?</p>
<p>DVC 2: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti bydlení.</p>	<p>DCV 2. 1.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů týkající se hledání nového bydlení a jak hodnotí úspěšnost služby.</p> <p>DCV 2. 2.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů v oblasti</p>	<p>Naplňování potřeby</p> <p>Úspěšnost</p> <p>Neúspěšnost</p> <p>Zajišťování potřeby</p>	<p>TO20: Jakým způsobem se Vám daří naplňovat klientovu potřebu, najít si nové vyhovující bydlení?</p> <p>TO21: Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejvíce? Proč?</p> <p>TO22: Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejméně? Proč?</p> <p>TO23: Jak se Vám daří naplňovat klientovu potřebu umět lépe pečovat o domácnost?</p>

	<p>nedostatečné kompetence v péči o domácnost a jak hodnotí úspěšnost služby.</p> <p>DCV 2. 3.: Zjistit, jak SP SAS pracují se zajištěním potřeby bydlení pro své klienty v rámci nabídky dostupného sociálního bydlení a jak hodnotí úspěšnost služby.</p>	<p>Úspěšné metody</p> <p>Neúspěšné metody</p> <p>Naplňování potřeby</p> <p>Důvod úspěšnosti/neúspěšnosti</p>	<p>TO24: Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?</p> <p>TO25: Co se Vám při naplňování potřeby daří nejméně? Proč si myslíte, že tomu tak je?</p> <p>TO26: Jakým způsobem se Vám daří naplnit klientovu potřebu bydlení v sociálním bytě?</p> <p>TO27: Z jakého důvodu si myslíte, že se Vám to daří/nedaří? Proč?</p>
<p>DVC 3: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti financí.</p>	<p>DCV 3. 1.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů týkající se nedostatečných kompetencí hospodařit s penězi a jak hodnotí úspěšnost služby.</p> <p>DCV 3. 2.: Zjistit, jak SP SAS pracují s potřebou svých klientů týkající se nízkých příjmů a jak hodnotí úspěšnost služby.</p>	<p>Zajišťování potřeb</p> <p>Úspěšně hodnocené metody</p> <p>Neúspěšně hodnocené metody</p> <p>Nízké příjmy, není s čím hospodařit</p> <p>Úspěšné metody</p>	<p>TO28: Jakým způsobem pracujete s klientem, jehož potřebou je, umět lépe hospodařit s penězi?</p> <p>TO29: Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?</p> <p>TO30: V čem naopak při naplňování potřeby vidíte nedostatky? Čím si to vysvětlujete?</p> <p>TO31: Jakým způsobem pracujete s klientem, který nemá dostatečné příjmy na uhrazení základních životních potřeb?</p> <p>TO32: Se kterou metodou se Vám pracuje nejlépe – neúspěšněji? Proč?</p>

		Neúspěšné metody	TO33: Se kterou metodou se Vám pracuje nejhůře – nejméně úspěšně? Proč?
--	--	------------------	--

Zdroj: vlastní zpracování

4.4. Výzkumný soubor

Ve výzkumné části jsem se rozhodla pro polostrukturovaný rozhovor s třemi respondentky. Počet respondentek je nízký, jelikož je má práce zaměřena na konkrétní službu, tudíž je logické, že rozhovory se budou týkat pouze sociálních pracovníc SAS Vrchlabí. Rozhovor mi poskytly všechny sociální pracovníce služby SAS na Vrchlabsku. Jedna z respondentek je zároveň vedoucí služby. Vzhledem k tomu, že se zabývám kvalitativním výzkumem, není nutné mít příliš vysoký počet respondentů. Zvolila jsem dle Hendla (2017:65-69) záměrný výběr respondentů a povedlo se mi zajistit totální výběr, čímž chci říci, že mi rozhovor poskytly všechny sociální pracovníce služby, jedná o tři osoby. Záměrem mých rozhovorů s respondentky je zjistit, jak dle jejich názoru daří službě naplňovat potřeby svých klientů v jednotlivých oblastech. Z etických důvodů a důvodu zachování částečné anonymity respondentek nikde neuvádím jejich jména. Uvádím pouze označení SP „sociální pracovníce“ a číslo. Podrobnější informace o respondentkách, které by mohly být zajímavé z hlediska výzkumu, uvádím v níže vytvořené tabulce. Uvedení jmen respondentek vnímám jako velmi rizikové v tom směru, že by provedené rozhovory nemusely být dostatečně otevřené.

Tabulka 2: Respondentky rozhovorů

Označení	Titul	Vzdělání	Praxe v SAS	Pozice v SAS
SP1	Mgr.	Praha (Bc.) UHK (Mgr.)	1 rok	Sociální pracovníce
SP2	Bc.	Jabok Praha	4 roky	Sociální pracovníce – zástupce vedoucí služby
SP3	Mgr.	UHK	5 let	Sociální pracovníce – vedoucí služby

Zdroj: vlastní zpracování

4.5. Průběh šetření

Výzkum jsem započala tvorbou tazatelských otázek do individuálního rozhoru. Otázky společně s úvodem a zakončením rozhovoru jsou přiloženy v příloze č. 1. Formulaci otázek jsem se snažila vytvořit tak, aby byly pro respondentky (sociální pracovnice služby SAS Vrchlabí) srozumitelné a týkaly se výhradně jejich praxe, jelikož výzkum spočívá ve zkoumání zajišťování potřeb klientů služby z perspektivy sociálního personálu.

Ještě před zvolením tématu bakalářské práce jsem oslovila vedoucí služby, zda by bylo možné zaměřit mou práci i s výzkumem na tuto danou organizaci. Vedoucí služby souhlasila a umožnila mi udělat rozhovor jak s ní, tak i s ostatními pracovníci služby. Ostatní pracovníce jsem následně taktéž oslovila s prosbou, zda by mi při tvorbě výzkumné části poskytly rozhovor, taktéž souhlasily. Poté co jsem měla zvolené téma, stanovený cíl výzkumu, nastudovanou literaturu, nastudované metodiky služby a napsanou teoretickou část práce, jsem pracovnice SAS znovu oslovila a požádala je o rozhovor. Před začátkem rozhovoru jsem jim sdělila téma mé bakalářské práce, hlavní cíl výzkumu a další stručné informace týkající se výzkumu. Při domlouvání termínu uskutečnění rozhovoru mne dvě respondentky oslovily s tím, zda by bylo možné rozhovor udělat online, jelikož mají malé děti a z časových a rodinných důvodů by nemohly zůstat déle mimo domácnost. Abych předešla případným potížím online rozhovoru, připravila jsem hned několik variant spojení (Skype, Google Meet, telefonický hovor, WhatsApp). Připojení fungovalo již na poprvé skvěle, hovor se ani jednou u žádného z rozhovoru nečekaně nevypojil. Průběh výzkumu tedy probíhal bez komplikací. Osobní rozhovor probíhal v kanceláři respondentky. Forma setkání tedy proběhla vždy na přání respondentky. Forma a termín setkání za účelem rozhovoru je uvedena u každé respondentky v tabulce níže.

Tabulka 3: Datum a forma setkání za účelem rozhovoru

Respondentka	Datum uskutečnění rozhovoru	Forma setkání
SP1	9. 3. 2023	online
SP2	10. 3. 2023	online
SP3	16. 3. 2023	osobně

Zdroj: vlastní zpracování

4.6. Způsob zpracování získaných dat a informací

Rozhovory, které mi respondentky poskytly, jsem s jejich předešlým souhlasem nahrávala pomocí zvukového nahrávání na telefonu. Každý rozhovor trval v jiném časovém rozmezí (47 minut, 1 hodina a 16 minut, 1 hodina a 28 minut). Poté jsem nahrané rozhovory doslovně přepsala. Přepis rozhovorů není součástí bakalářské práce z důvodu zachování anonymity respondentek. V předešlé subkapitole zmiňuji důvody, které mne vedly k neuvedení jmen respondentek. Z důvodu zachování anonymity jsem se rozhodla přepsané rozhovory neuvádět do této bakalářské práce. V části této bakalářské práce, která se zaměřuje na popis, a interpretaci výsledků výzkumu však uvádím některé doslovné citace z uskutečněných rozhovorů. Tyto citace uvádím především z toho důvodu, aby byla zachována důvěryhodnost sběru dat výzkumné části.

Poté, co jsem měla přepsané rozhovory, jsem udělala analýzu dat. Řídila jsem se dle Hendla (2017:215-218), který říká, že je vhodné si daný přepis přečíst hned několikrát a na okraj stránek si zapisovat drobné poznámky (shrnutí situace, předběžná interpretace apod.). Následně jsem si pomocí kódování barevně vyznačovala klíčová a opakující se slova v odpovědích – stejné odpovědi. Z čehož mi vyplynuly zásadní odpovědi na dané tazatelské otázky a daný dílčí cíl. Provedené kódování se promítá do následující kapitoly, která se věnuje interpretaci výsledků.

4.7. Reflexe rizik spojených s výzkumem

Za největší riziko spojené s výzkumem vnímám mé osobní vztahy s respondentkami. Vzhledem k tomu, že v organizaci taktéž pracuji, znám všechny respondentky osobně a máme přátelské vztahy. Zprvu jsem se obávala, že osobní vztahy mohou mít negativní vliv na probíhající rozhovor, ale nakonec jsem si uvědomila, že je to naopak výhodou, jelikož by respondentky mohly být více uvolněné a otevřené. Což se potvrdilo při začátku rozhovoru, kdy jsem se respondentek vždy zeptala, jak se cítí. Měla jsem z nich pocit klidu. Ve finále toto tedy považuji za výhodu, nikoli za riziko. Před rozhovorem jsem o tom s respondentkami hovořila a domluvily jsme se, že rozhovor bude probíhat tykáním, jelikož si běžně tykáme a vykání by je mohlo rozhodit, či znervóznit. Respondentky jsem dále seznámila s předpokládaným průběhem rozhovoru, přičemž bylo každé sděleno, že pokud bude potřebovat, můžeme rozhovor ukončit, či přerušit, jelikož se jedná o dobrovolný rozhovor.

Zároveň jim bylo sděleno, že jejich rozhovor je zcela anonymní a nebude nikde uveden, stejně tak jako jejich jména. Následně jsem se respondentek zeptala, zda si mohu z rozhovoru udělat zvukovou stopu, aby mohlo dojít k následnému přepisu rozhovoru. S tímto byly respondentky obeznámeny již několik dní předem. Souhlas s nahrávání mi poskytly následně i do zvukové stopy. Následně jsem se obeznámila s tím, že po doslovném přepisu dojde ke smazání zvukové stopy a nebude nikdy uváděna. Zvukový záznam slouží výhradně pro potřeby výzkumu mé bakalářské, a to především k tomu, aby mohlo následně dojít k doslovnému přepisu rozhovoru. Vzhledem k tomu, že respondentky od samého počátku neměly problém s plánovaným průběhem rozhovoru, se vším souhlasily, a přesto byly následně znovu poučeny, shledávám tyto rizika jako irelevantní.

Dále jsem zpočátku vnímala riziko online rozhovoru. Nejvíce jsme se obávala selhání signálu a tím způsobené přerušení rozhovoru. Na tuto možnost jsem byla připravena tím, že jsem se předem s respondentkami domluvila na několika náhradních spojeních, pokud by tato situace nastala. Online setkání probíhalo prostřednictvím Google Meet, jelikož pro mě bylo podstatné mít s respondentkami i oční kontakt. Předem jsme se domluvily, že pokud náš rozhovor bude přerušeno z technických důvodů, tak se pokusíme spojit před platformu WhatsApp, Skype či přes telefon (v případě spojení přes telefon by nebylo možné zajistit oční kontakt). Oční kontakt pro mě byl důležitý z toho důvodu, abych mohla pozorovat částečně řeč těla respondentek a také vnímat jejich mimiku. Dle mého názoru jsem toto riziko dostatečně ošetřila. Technické problémy nenastaly ani jednou, tudíž oba online rozhovory proběhly bez komplikací.

Některé otázky byly pro respondentky položeny poněkud náročně a nevěděly, jak je otázka myšlena. V takovém případě jsem jim otázku vysvětlovala podrobněji, aby bylo jasné, na co přesně se ptám. Na tuto možnost jsem byla připravena, jelikož jsem již předem vnímala náročnost některých otázek. Jako riziko mi z toho však vyplývá to, že následným vysvětlováním jsem mohla ovlivnit odpovědi respondentek, jelikož jsem otázky vysvětlovala na praktických příkladech, které jsem získala prostřednictvím nastudovaných metodik služby a pracovních postupů, ale také díky praxi ve službě.

5. Popis a interpretace dosažených výsledků výzkumného šetření

Tato část je zaměřena na popis a interpretaci dosažených výsledků výzkumného šetření, které mi vyplynuly z kvalitativního rozhovoru se sociálními pracovníci SAS Vrchlabí. K vyhodnocení všech výzkumných otázek, které jsou zformulované v rámci dílčích cílů výzkumu, jsem využila odpovědi od všech respondentek, které mi poskytly rozhovor. Jedná se celkem o tři respondentky. V následující části uvádím konečné výstupy, které jsem zjistila pomocí analýzy.

5.1. DCV 1: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti rodičovských kompetencí

V prvním dílčím cíle mé práce jsem zjišťovala, jak sociální pracovníci služby SAS na Vrchlabsku zajišťují potřeby svých klientů v oblasti rodičovských kompetencí, které jsem měla rozdělené do šesti konkrétních potřeb. Ke každé potřebě se váže otázka na zajišťování dané potřeby a následně na to, co se daří a nedaří nejvíce. Ke každé potřebě se tedy vážou tři otázky a každá z nich je vytvořena na základě indikátoru. Tyto potřeby se vztahují na péči o dítě.

Prvním zkoumaným indikátorem je způsob naplňování potřeb, a to konkrétně v oblasti zajištění pocitu bezpečí a jistoty pro dítě. Respondenty odpovídaly na tuto otázku stejně, každá však volila trochu jiná slova. Z odpovědí bylo zřejmé, že této nenaplněné potřeby si u klientů mnohdy všimají, i když se pracuje na něčem jiném. Všimají si toho dle jejich slov buď hned při prvotním mapování situace, ale mnohdy i mnohem déle, v průběhu spolupráce, jelikož se teprve poté odkrývají skryté problémy. A právě tuto potřebu respondentky vyhodnotily jako často skrytou. Zároveň se všechny tři respondentky shodly na tom, že se snaží o tom s klientem komunikovat, informovat ho a celkově edukovat. Každá z respondentek dále uvedla další příklady práce na této potřebě, které se už vážaly na individualitu klienta. Z čehož vyplývá, že sociální pracovníci služby tuto klientovu potřebu naplňují nejčastěji prostřednictvím **edukace a komunikace**. SP2: „*Spolupráce začíná tím, že se o tom s klientem bavím a snažím se mu poskytovat různé informace, které se toho*

týkají a tak. Prostě o tom s ním mluvit. Nějak ho zasvětit do problematiky, vysvětlit mu proč je to důležitý co a jak“

Druhý indikátor je zaměřen na úspěšnost a třetí indikátor je zaměřen na neúspěšnost naplnění této potřeby. Zde bych ráda uvedla citaci jedné z respondentek, jelikož její odpověď zahrnuje i odpovědi zbylých dvou respondentek (jejich odpovědi však byly mnohem více rozsáhlé). SP3: *„Já si myslím, že se nám to daří naplňovat v relaci toho, když je dítě ještě malé. Myslím si, že se nám to daří proto, že se nám hodně daří navazovat vztah a důvěru s klientem a díky tomu se nám daří je motivovat a edukovat v tom, proč je to důležitý. Protože rodič, který je motivovaný, pak dokáže ty potřeby naplňovat.... A myslím si, že se nám to nedaří tam, kde už se přesáhl určitý věk dětí, kdy ty děti už jako by přesáhly toho rodiče a jdou do puberty. Což je u každého individuální ten věk. A je velmi potřeba pracovat velmi individuálně a převážně s tím dítětem, který ale o spolupráci nestojí. A v tom je to náročný. Zapojit dítě do spolupráce, která se týká tohohle. To je ten důvod, proč se nám to moc nedaří.“* Zde vnímám, že se úspěšnost a neúspěšnost naplnění potřeby hodně odvíjí od věku dítěte. Nejvíce se však službě v naplnění této potřeby daří především **motivace** klienta. A nejméně se při naplnění této potřeby pracovníkům služby daří **zapojení dítěte v pubertálním věku do spolupráce**.

Dále jsem zkoumala zajišťování potřeby, týkající se zajištění zdravotní a hygienické péče dítěte. Pátý indikátor, který se zaměřuje na zajišťování potřeby, vyhodnotily opět všechny respondentky velice podobně. Jedna z respondentek vnesla poznatek, že tuto potřebu u klientů příliš často neřeší, aktuálně vůbec, jako služba se s tím tedy setkaly pouze v minulosti. Přesto však na otázku všechny respondentky odpověděly. Tuto potřebu zajišťují znovu pomocí edukace klienta, tedy pomocí poskytování informací a rozhovorem, dále pomocí pomocných kartiček a obrázků a společným nácvikem. Dále pak samozřejmě například doprovodem k lékaři, pomoc se zajišťováním kontaktů na lékaři a pomoc s obvoláváním lékařů atd. Je to velmi individuální. **Edukace a nácviky** jsou metody, prostřednictvím kterých, sociální pracovníci služby naplňují tuto klientovu potřebu nejčastěji. SP1: *„Je dobrý se o tom s tím klientem bavit a pomocí rozhovoru mu vlastně nastiňovat tu důležitost toho. Taky je ale hodně fajn dělat s nimi třeba nácviky, že si nalepí vedle umyvadla obrázek toho, jak si správně čistit zuby a podle toho to pak společně zkoušet trénovat. To teda hodně platí na děti.“*

Šestý a sedmý indikátor u této potřeby (zdravotní péče a hygiena) se týkaly úspěšnosti a neúspěšnosti naplňování potřeby. Všechny tři respondentky odpověděly, že jako neúspěšnější vnímají to, že se jim dařilo otevřít toto téma s klientem a **namotivovat klienta** k tomu, aby to začal řešit. Nejvíce se jim tedy daří o tom s klientem komunikovat. SP2: „*Asi bych řekla, že jako stěžejní je to téma otevřeně komunikovat s klientem, a to se nám daří, tak to je asi to nejvíc neúspěšnější.*“ Přičemž jedna respondentka dodala, že: SP1, „*když bych tam měla ale zahrnout i děti, tak největší pokroky byly díky obrázkům, které měly nalepené v koupelně. Jak si čistit zuby, umývání obličeje a tak.*“ Důvodem, proč se to pracovnícím nejvíce daří naplňovat právě v tomto směru je to, že je to pro klienty mnohdy velmi citlivé téma a stydí se za to. Naopak nejméně se jim daří naplňovat tuto potřebu v tom, když je potřeba sehnat dítěti pediatra nebo zubaře, jelikož je jich velký nedostatek, ne jenom v regionu/v dobré dojezdové vzdálenosti. Tato problematika se týká celé republiky. Důvod, proč se službě nedaří naplňovat tuto potřebu, se dá považovat za celoplošný **nedostatek lékařů**. SP3: „*no a problém je samozřejmě v tom, když ta rodina nedá žádného pediatra nebo zubaře. Celkově je jich nedostatek, ale tady u nás je to teda extra problém. Navíc ti pediatři, kteří tu teď jsou, mají už důchodový věk, takže se situace bude ještě horšit.*“

Třetí konkrétní potřeba týkající se rodičovských kompetencí je zaměřena na potřebu zajištění bezpečnosti dítěte před vnějšími vlivy. Sedmým indikátorem je způsob práce k zajištění dané potřeby. Tuto otázku pojala každá z respondentek trochu jinak. Jedna z nich se zaměřovala pouze na děti předškolního věku a mladší, přestože jsem ji upozornila na to, že se to může týkat i starších dětí. Její zestručněná odpověď je, že si o tom s klientem pouze povídá, vede s ním rozhovor na toto téma. SP2: „*My si o tom hodně s maminkou povídáme a říkám jí, co by se mohlo stát, kdyby...*“ SP1 a SP3 to pojaly ze široka, jak bylo míněno, vztáhly na to tedy i starší děti než pouze ty předškolního věku. Jejich odpovědi zahrnovaly taktéž edukaci klienta, ale i edukaci dítěte, nácviky s rodičem, s dítětem, ale i společné nácviky a tak dále. SP1: *Zase se budu opakovat, ale podle mě je důležitá zase edukace klienta a pak jim to ukazovat v praxi, ty některé věci. Je to hodně individuální.*“ Z odpovědí respondentek mi vyplynulo, že tuto klientovu potřebu naplňují především prostřednictvím **rozhovorů** s klientem na toto téma. V průběhu odpovědí SP3 upozorňovala na individualitu klienta a také na to, že se jedná o velmi široce pojatou otázku. „*Pod tím se dá*

představit hodně věcí a na každé té věci se pracuje trochu jinak, pomocí něčeho jiného, stejně tak jako se s každým klientem pracuje jinak.“

Osmý indikátor zjišťuje úspěšné metody při naplňování potřeby (zajistit dítěti bezpečnost před vnějšími vlivy). Zde jsem vnímala z odpovědí klientů, že to nebývá úplně častá zakázka ze strany klienta. SP3: *„Jako hodně málo kdo přijde a řekne, že potřebuje pomoci s tím, aby uměl ochránit svoje dítě...“* Jako úspěšnou metodu respondentky převážně hodnotily **komunikaci**, konkrétně to, že se jim daří toto téma s klientem otevřít. SP2: *„Tak to je zázrak, když se o tom vůbec chtějí bavit...velkej úspěch je už jenom to, když se na tohle téma rozmluví. A to je kolikrát až po navázání bližšího vztahu.“* Devátý indikátor se zaměřuje naopak na neúspěšné metody. Na tuto otázku odpověděla každá respondentka jinak. SP1: *„Nejmíň úspěšný je asi odkazování dětí na jiný návazný služby, protože jich tu je velký nedostatek. Takže třeba nízkoprah by nám ulehčil hodně práce a užil by se tady. A ty klienti prostě odmítají třeba někam dojíždět.“* SP2: *„Noo, tady úplně nevím, teď si vybavuju jen jednu klientku, u které bylo hodně náročný ji vysvětlit co a proč je nebezpečný proto dítě, takže za mě je to vysvětlování. Ale je mi jasné, že u jiného klienta by to bylo něco úplně jiného třeba.“* SP3: *„Největší problém asi vnímám v tom, že u těchto zakázek je důležitá intenzivní spolupráce s tím klientem a dítětem a my nemáme dostatek kapacity na to, jim zajistit intenzivnější spolupráci...“* Zde vnímám propojení odpovědí od respondentky č. 1 a č. 3. Z toho mi tedy vyplynulo, že pokud by na Vrchlabsku bylo více návazných služeb, tak by se pokryla nutná vyšší intenzita na řešení klientovi NSS. Což se nedaří. Potřebou je tedy **rozšíření návazných služeb**.

Čtvrtou potřebou, na kterou se ve své výzkumu zaměřuji, a spadá do rodičovských kompetencí, je potřeba v zajištění péče o emoce dítěte. Indikátor deset je zaměřen na naplňování této potřeby. Všechny tři respondentky zmínily edukaci klienta a také nějakou kreativní techniku, s kterou pracují. Z odpovědí vnímám, že tuto klientovu potřebu naplňují především prostřednictvím **kreativních technik** a **materiálních pomůcek**. SP3 mluvila nejvíce rozsáhle, proto zde dokládám právě její citaci: *„Tady se otevírá obrovská škála kreativních možností, protože emoci je celá řada a furt nás provázejí... Samozřejmě je vhodný využít zase komunikaci ohledně těch emoci.... Je tady obrovský prostor pro edukaci. Rodiče mnohdy nevědí, že projev emoce je projev nějaký nenaplněný emoce... Je fajn využívat právě ty kreativní techniky, máme tady různý terapeutický kartičky, Focus Box a miliardy jinejch sociálně terapeutickéjch*

pomůcek. Což mě hodně baví, že může sáhnout po spoustě věcí, který nám s tím pomůžou.“ U této otázky se respondentky hodně rozpovídaly o tom, jaké pomůcky mají přímo ve službě, které jdou využívat a využívají je při naplňování této potřeby. Z čehož vnímám velkou materiální vybavenost služby.

Jedenáctý indikátor se váže na úspěšnost naplňování potřeby (péče o emoce) a řekla bych, že u odpovědi opět shodly. SP2: *„No asi ta komunikace, nejvíc pomáhá to, když si s nima o tom povídám, pak jim to kolikrát právě dochází ty odpovědi na ty jejich otázky, proč se děje tohle a proč se chová tak a tak...“* SP1: *„Za mě je zase hrozně úspěšný to, když se mi podaří tohle téma s tou rodinou otevřít, takže za mě je to teda zase to navázání kvalitního důvěryhodného vztahu, že je klient schopný o tom se mnou mluvit. Tak edukace bych řekla.“* Z odpovědí jsem tedy vyčetla, že nejvíce je jim daří o tom s klientem **komunikovat** a tím ho **namotivovat**. Velmi se mi líbila odpověď a zdůvodnění odpovědi SP3: *„Ono když to dítě neustále zažívá od rodiče stejnou reakci an to, když třeba něco provede, tak už je na to zvyklý a nic moc to s ním nedělá, kdežto když se nám dokáže pomoci třeba té edukace změnit rodičov pohled na věc a díky tomu se pak zachová jinak, když něco to dítě provede, změní tu svoji reakci, tak najednou je to pro to dítě šokující, je to takový AHA moment. A díky tomu se to dítě vlastně posune hrozně dál a je to pro něj obohacující a má to pak jakoby, jakože, že to pak zlepší i ten vztah toho dítěte s rodičem. Což je to nejvíc, čím to dítě může být vybavené do života, dobrý vztah s rodiči. A taky samozřejmě síťujeme“* Dvanáctý indikátor se váže na neúspěšnost, tedy to, co se pracovníkům daří nejméně při naplňování této potřeby. U této otázky se respondentky zamýšlely a ve finále bych vyhodnotila, že se nejméně daří naplnit **očekávání rodiče**, jelikož jeho očekávání jsou mnohdy velmi náročná nebo nereálná. SP3: *„Mě ted' napadá, že se, že se to často nedaří v tom, nebo nedaří, no prostě že rodič má fakt velký očekávání na to a chtěl by vyřešit všechno hned. A pak se může stát, že rodič přestane být motivovaný, když se ty výsledky nedostaví ihned.“*

Pátá potřeba v oblasti rodičovských kompetencí se zaměřuje na rozvoj a vzdělávání dítěte. Prostřednictvím třináctého indikátoru jsem se ptala respondentek, jak se jim daří naplňovat tuto klientovu potřebu. Všechny respondentky zmiňovaly velké výhody projektu, který ve službě mají a který se zaměřuje na doučování sociálně slabých dětí (více o projektu je psáno v kapitole 3.). Dále respondentky zmiňovaly, že se jim daří skvěle komunikovat se školami, mají s nimi navázaný dobrý vztah a na

základě toho spolupracují společně na této nenaplněné potřebě (vzájemně si vyměňují informace). V rodině pracují na přípravě do školy, tedy pomocí nácviků učí jak rodiče, tak i děti například toho, jak připravovat tašku do školy, jak se společně učit, jak a proč komunikovat se školou. Také spolupracují s nadacemi, prostřednictvím kterých pomáhají zajistit financování volného času dětí, školních pomůcek atd. Důležitá je ale opět i edukace, proč je důležité, aby dítě mělo zajištěné smysluplné trávení volného času, aby věděli, proč je důležité připravovat se do školy a jaká jsou rizika. Služba má mnoho vzdělávacích her, které v praxi využívají. Z popisujících odpovědí respondentek jsem zhodnotila, že tuto klientovu potřebu naplňují především díky jejich projektovému **doučování, nácviků** a opět pomocí **edukace**. SP2: *„Tady je fakt velká škála, co děláme. Máme ten projekt, který nám v tomhle pomáhá, máme navázanou dobrou komunikaci se školami v okolí, taky spolupracujeme s nadacemi, v rodině děláme nácviky, přípravu do školy a tak, ale taky si o tom s rodičema povídáme, to je jasný, jakože co je důležitý a proč je to důležitý a tak. Kolikrát se setkáváme s intelektuálně nižšími rodiči, takže ta edukace je určitě taky hodně důležitá.“*

Indikátor čtrnáct je zaměřen na úspěšné metody – co se daří nejvíce ve výše zmíněné potřebě (rozvoj a vzdělávání). Každá z respondentek odpověděla jinak, z jejich odpovědí však vnímám, že za největší úspěch považují dobrou **propojenost s ostatními odborníky** a také **nácviky** v rodině. SP1 řekla, že: *„Nejefektivnější, takže vlastně nejlepší vnímám to, když třeba přípravu do školy děláme společně, protože ten rodič na to dostane ode mě okamžitou zpětnou vazbu. Takže, no, ta komunikace a nácviky.“* SP2 vnímá za nejúspěšnější to že: *„tohle je zrovna potřeba, na který klienti chtějí pracovat a snaží se a je fajn, že máme tu možnost využít třeba ty nadace, protože to hodně pomůže rodičům po finanční stránce, a především dítěti v tom, že konečně může dělat ve svém volno něco smysluplného, co ho baví.“* SP3 řekla, že: *„nejlepší na naplňování té potřeby vnímám tu propojenost našeho projektu a komunikaci se školami, protože to nám funguje fakt dobře a tu práci nám to i urychluje.“* Indikátor patnáct se zaměřuje na neúspěšné metody, tedy na to, co se nedaří při naplňování potřeby. Zde respondentky odpovídaly tak, že nemohou říci, že by se něco vyloženě nepovedlo. Tato potřeba se službě daří naplňovat. **Nic není nefunkční**. SP1: *„Noo, teď mě úplně asi nic nenapadá. Asi nepomáhalo jenom o tom s rodičema mluvit, je*

důležitý jim to i ukazovat, co mají dělat. Ale vlastně nemůžu říct, že by se to nějak nedařilo.“

Poslední zkoumanou potřebou v oblasti rodičovských kompetencí je potřeba zajistit oblečení a obuv pro své dítě. Tazatelskou otázkou, která se váže na šestnáctý indikátor, jsem se respondentek ptala, jakým způsobem naplňují klientovu potřebu mít dostatečné ošacení pro jeho dítě. V tomto případě se všechny respondentky naprosto shodly. SP1: *„V tomhle není úplně problém. My máme ve službě takový skládek, kde máme různé druhy oblečení dle různých velikostí, taky boty, a tak a kdykoli je třeba, tak tak můžeme sáhnout pro něco pro naše klienty. Taky dobře funguje třeba charita a sociální šatník. Máme tu možnost dát třeba výzvu na naše sociální síť, že shání tohle a tohle oblečení a lidi hodně pomáhají a nosí nám to. Pořádáme taky jako organizace SWAP, z čehož nám zbývá hodně oblečení. A tak dále.“* Tuto potřebu jsem tedy vyhodnotila jako ne příliš obtížnou v jejím naplňování a vnímám také pestrou škálu toho, jak klientovi pomoci zajistit oblečení a obutí pro dítě (sklad s oblečením služby, sociální šatník, možnost využít síly internetu, SWAP...). K naplňování této potřeby využívají tedy **vlastní – pracovní zdroje**. Na tuto potřebu se váže indikátor sedmnáct, kde respondentky hodnotí naplňování potřeby. Respondentky měly totožné odpovědi, že se jim tato potřeba daří dobře naplňovat a nejlepší je možnost **skladu oblečení ve službě**, jelikož je to nejrychlejší. A nemohou říct, že se jim něco daří nejméně, jelikož vše, co používá je funkční. SP3: *„Tak asi ten náš skládek je takovej nejlepší, ten můžeme využít kdykoli bez čekání a nemůžu říct něco, co by nám v týhle oblasti nefungovalo. To se nám daří dobře tohle naplňovat, právě proto, že máme několik možností a všechny jsou funkční.“*

Potřeba, která se váže na oblečení a obuté pro dítě je zahrnuta i v dalším indikátoru (indikátor osmnáct) a konkrétně zkoumá, jak se daří naplňovat potřebu týkající se umět dítě vhodně obléct. Respondentky odpověděly, že se s touto potřebou ještě nikdy nesetkaly. Tuto potřebu jsem tedy vyhodnotila jako **nerelevantní**. SP3: *„Přiznám se, že jsem ve službě už několik let, ale ještě jsem nikdy tohle řešit nemusela a ani si nevzpomínám, že by kdy někdo z mých kolegů tohle řešil. Řekla bych, naši klienti to tak nějak intuitivně zvládají.“* Indikátor devatenáct je zaměřen na hodnocení naplňování této potřeby. Vzhledem k tomu, že se respondentky shodly na tom, že s touto potřebou nikdy nepracovaly, tak mi nepřišlo logické se ptát, co se jim daří

nejvíce a co nejméně. Tuto otázku jsem tedy vynechala. Tento indikátor tedy **není hodnocen**.

5.2. DCV 2: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti bydlení

Druhý dílčí cíl mé práce je zaměřen na zjišťování toho, jak sociální personál služby SAS na Vrchlabsku zajišťuje potřeby svých klientů v oblasti bydlení. Tuto oblast jsem rozdělila do tří konkrétních potřeb. Ke každé potřebě se váže otázka na zajišťování dané potřeby a následně na to, co se daří a nedaří nejvíce. Ke každé potřebě se tedy opět vážou tři otázky a každá z nich je vytvořena na základě indikátoru. Pouze poslední potřeba je vázána na dvě otázky. Tyto potřeby se tedy vztahují na bydlení.

Číslování indikátorů navazuje na předchozí DCV, tudíž v této oblasti se začíná indikátorem dvacet a je zaměřen na naplňování potřeb, a to na konkrétní klientovu potřebu najít si nové vyhovující bydlení. Respondentky mapují situaci klienta, poskytují mu informace ohledně toho, kde hledat, pomáhají mu hledat nové bydlení, učí klienta, jak komunikovat na jednání a doprovází ho. Vzhledem k tomu, že tyto všechny činnosti jsou určitým způsobem vzdělávací, řekla bych, že tuto klientovu potřebu naplňují prostřednictvím **vzdělávání klienta**. Respondentky měly téměř totožné odpovědi v této oblasti. SP1: *„Nejprve mapuju, kde přesně klient to bydlení hledá. Pak hledáme třeba společně nebo ho informuju o tom, kde by se dalo hledat, možností je hodně, Facebook, známý, internet, realitky, návštěvy a tak dále. Taky mu nabídnu, že je možný se společně sejit se stávajícím pronajímatelem bytu a zkusit se domluvit na prodloužení smlouvy, nebo ho třeba doprovodit na jednání ohledně bytu. Říkáme si, že je možnost využít třeba sociální bydlení, azylové domy, a tak že je taky možnost se spojit s městským bytovým odborem.“* SP3 ještě zmínila, že záleží na tom, kolik má klient času na vystěhování. Mnohdy chodí klienti na poslední chvíli, což znamená, že se mají třeba do měsíce vystěhovat, což je naprosto šibeniční termín. SP3 dále také zmínila, že se u svých klientů často potýká s tím, že si nakonec nějaké bydlení dokáží zajistit, a to pomocí vlastních zdrojů, což je ideální. Je tedy důležité klienty zkoušet odkazovat i na to, zda nemají vlastní zdroje. SP3 dále zmiňuje, že *„na problematiku nedostatku bydlení a výše nájemného se samozřejmě snaží poukazovat na vyšší úrovni, což znamená město a kraj.“*

Indikátor dvacet jedna je zaměřuje na výše zmíněnou potřebu (hledání bydlení) a týká se úspěchu. Z těch několika metod, s kterými respondentky pracují je nejosvědčenější možnost **využít sociální bydlení**. SP1 uvedla, že se ji nejvíce osvědčilo klientce pomoci rozšířit nabídky, kde hledat, jelikož si klient mnohdy myslí, že hledá, kde se dá, ale určité možnosti ho přitom mnohdy ani nenapadnou nebo o nich nevědí. SP2 uvedla, že se ji osvědčila možnost využít sociálního bydlení, přičemž ale uvedla, že *„jedná se ale pouze o občany Vrchlabí, jakmile se tohle řeší s klientem, který je z okolí, tak prakticky nemá šanci se do sociálního bytu dostat.“* SP3 odpověděla téměř totožně jako SP1. Indikátor dvacet dva se zaměřuje na neúspěch naplňování této potřeby. SP3 uvedla, že se jim nedaří tuto klientovu potřebu zajistit v případě, kdy klient přijde s naprosto nedostačujícím předstihem a v takovém případě službě nezbývá nic jiného než mu předat kontakt na další návazné služby. A dále řekla, že: *„Velký problém je, že se nacházíme v horské oblasti, kde jsou ceny pro turisty, a to i v oblasti bydlení, takže ty výše nájmu jsou velký problém, ale i kauce jsou problém. Pro ty naše klienty jsou to vysoké částky a nereálné částky.“* SP2 že: *„více se to nedaří u klientů, který žijou mimo Vrchlabí a Hostinné, protože ty okolní obce nemají to sociální bydlení.“* SP1 uvedla, že s tímto nemá ještě dostatek zkušeností a nemůže z toho důvodu zmínit něco, co by vnímala jako nefunkční. Shrnu bych to tedy tak, nejméně se tuto potřebu daří naplňovat u klientů, kteří **situaci řeší na poslední chvíli** a u klientů, kteří **žijí v obci, která nemá sociální byty**. A problémem jsou velmi vysoké nájemné a kauce.

Další potřebou v oblasti bydlení je potřeba umět lépe pečovat o domácnost. Jedná se o indikátor dvacet tři, který tedy zkoumá zajišťování této klientovi potřeby. SP3 uvedla, že se jí asi ještě nikdy nestalo, že by klient přišel s touto zakázkou sám od sebe. Obvykle tyto zakázky přicházejí od OSPOD. Nicméně se respondentky víceméně shodly na postupu práce s klientem a možnostech, které vedou k naplnění této potřeby. Práci s klientem zahajují jako vždy mapováním, navázání vztahu s klientem, motivací, edukací a různými nácviky. Z odpovědí mi vyplynulo, že nejvíce využívají především **nácviky a edukaci**. Uvedu tedy citaci pouze jedné z nich. SP1: *„Tak určitě nácvikem, edukace, rozhovory, sdělování informací a pozitiv uklizené domácnosti a sdělování rizik, co hrozí, když to bud neuklizený. Ale i třeba podpora a motivace v tom, že se udělají fotky před a po úklidu domácnosti. Snažit se nějak podpořit motivaci klienta, aby tu domácnost udržel. A aby ji teda uměl udržet.“*

Je také dobrý zapojit do domácích povinností děti, pokud jim to jejich věk dovoluje a udělat třeba rozpis domácích prací.“ Respondentky zmiňovaly stejné metody, ale jinými sovy a v jiném pořadí.

Indikátor dvacet čtyři, který se vztahuje k předešlé potřebě péče o domácnost, se zaměřuje na úspěšnost, tedy to, co se daří nejvíce. Respondentky zmínily více věcí a to edukaci a nácviky péče o domácnost, což je spojeno dle jedné odpovědi s motivací klienta. Z rozhovorů mi tedy vyplynulo, že nelze říci pouze jednu úspěšnou metodu, jelikož všechny metody na sebe navazují a jedna by nefungovala bez druhé. Daří se tedy **propojení metod a technik**. Právě SP1 uvádí ve své odpovědi všechny tyto věci: *„Daří se to asi tam nějak komplexně, nebo takhle, já si myslím, že nebyť jednoho, tak nefunguje druhé, takže je potřeba edukovat klienta, díky čemuž pak můžeme začít dělat nácviky, protože mu najednou dává třeba smysl a pak když uděláme třeba ty fotky před a po, tak to je pro něj ta motivace. Takže se to daří asi tam komplexně.“* Indikátor dvacet pět je zaměřen naopak na neúspěšnost naplňování této potřeby. Dvě respondentky odpověděly, že je mnohdy těžké udržet motivaci klienta. SP2: *„Klienti jsou málo motivovaný...“* a SP3 uvedla, že: *„Nejmenší úspěšnost vnímám v tom, že když takhle zakázka přijde od OSPOD, tak vlastně všichni tu situaci vyhodnotí jinak a je těžké pak najít nějaký společný bod. My třeba tu situaci vyhodnotíme, že ano ta domácnost není nejlépe uklizená, ale není ohrožující pro zdravý vývoj dítěte, kdežto OSPOD to vidí jinak a vnímá to jako důležitou zakázku.“* Když bych tedy měla zhodnotit, v čem se službě nedaří naplňovat tuto zakázku, tak bych řekla, že je v tom, že klienti **nemají motivaci** a dále v komunikaci s OSPOD – **neshodující se názory SAS a OSPOD**.

Třetí a poslední potřebou v oblasti bydlení je indikátor dvacet šest, který zkoumá naplňování potřeby bydlet v sociálním bytě. Opět se stalo, že respondentky odpovídaly defacto stejně. Shodly se na tom, že není úplně závažný problém pomoci klientovi se sociálním bydlením, přestože počet bytů je nízký. Klienti se v těchto bytech hodně mění z nejrůznějších důvodů, často to jsou důvody plynoucí z porušování pravidel, jako je rušení nočního klidu apod. Pracovnice popsaly, že je zde důležitá spolupráce s Městským Úřadem, který je vlastníkem bytů. A je důležité mít „vhodného klienta“, tedy obyvatele města, které má sociální byty. Probíhá tedy pomoc klientovi podat žádost o sociální byt a komunikovat s ním o tom, co to obnáší, tedy: jaká musí dodržovat pravidla, jaká je výše nájemného, na jak dlouho je toto

bydlení poskytováno atd. Tuto potřebu sociální pracovnice služby teda naplňují především prostřednictvím **komunikace**. SP2: „*Hlavní je to umět vykomunikovat všechno s městem a pomoci v tom tomu klientovi... a připravit na to toho klienta*“ Indikátor dvacet sedm se zabývá důvodem úspěšnosti či neúspěšnosti při poskytování této potřeby. Respondentky shodně uvedly, že úspěch vidí ve spolupracující a dobré komunikaci na toto téma s daným městem. **Komunikaci** bych tedy vyhodnotila jako neúspěšnější metodu.SP2: „*Je fajn, že máme už nějaké vazby mezi sebou, kolikrát nám dávají předem vědět, že to, že bude nějaký volný byt a jestli máme nějakého klienta, který tam potřeboval a zároveň se jim ozývá i my, že máme třeba klienta, který by to potřeboval.*“ Neúspěch respondentky vnímají spíše ze strany klientů a to tak, že klienti často **porušují pravidla** a následně se tedy musí vystěhovat. SP3: „*Velký problém jsou dluhy klientů a neplatí pak třeba ani nájemný a tím porušují to pravidlo, nebo ruší noční klid a takový...*“ Jedna z respondentek dále uvedla, že město ale i přesto snaží toto nejprve řešit například domluvou, splátkovým kalendářem apod. A dále je tedy velkým problémem to, že pokud klient žije v obci, kde není sociální bydlení, tak ten sociální byt v jiném městě nedostane.

5.3. DCV 3: Zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu v oblasti financí

Třetí a zároveň poslední dílčí cíl mé práce se zaměřuje na oblast financí, a to konkrétně v tom, jak se službě SAS na Vrchlabsku daří naplňovat potřeby svých klientů v oblasti financí z perspektivy sociálního personálu. Tato oblast je rozdělena na dvě konkrétní potřeby. I zde se na každou konkrétní potřebu vážou tři otázky, přičemž je každá z nich rozdělena do jednotlivých indikátorů.

Číslování indikátorů opět navazuje na předešlé DCV. Indikátor dvacet osm se věnuje zajišťování potřeb. Jedná se klientovu potřebu, umět lépe hospodařit s penězi. Respondentky zmiňovaly, že se asi nikdy nestalo to, že přišel klient sám od sebe a chtěl naučit hospodařit s penězi. Tohle je potřeba, která mnohdy vyplyne z nějaké jiné zakázky. Zároveň respondentky zmínily, že oblast financí je nejčastěji řešenou problematikou u jejich klientů. Respondentky uvádějí, že situaci rodiny opět nejprve mapují, poté mohou využívat kreativnější práci, jelikož se jedná o nacvičování dovedností. Jako nejdůležitější jsem z odpovědí vnímala nutnost **sepsat si finanční**

rozpočet a dále **postupovat individuálně** ke klientovi, jako u každé potřeby. SP3: *„Začíná se sepsáním finančního rozpočtu, protože tak se to přesně ukáže, že jo, kam to mizí ty peníze. A poté zkusíme obálkovou metodu, zapisujeme si všechny výdaje, sbíráme si účtenky a pak nad tím přemýšlíme a tak. Také je důležité otevřeně otevřít téma, kolik utratí za alkohol, cigarety.“* SP1: *„Tak i tady, stejně jako u všech ostatních potřeb je to individuální, někomu nevadí si psát výdaje a někdo má radši obálky, které má popsané a bere z nich peníze na ty daný věci.“*

Indikátor dvacet devět se zabývá úspěšně hodnocenými metodami (potřeba umět hospodařit s penězi). Odpověď na tuto otázku jsem vnímala již v předešlé otázce, přesto jsem se respondentek znovu zeptala. Nejlepší je dle respondentek sepsat **finanční rozpočet rodiny**, jelikož mají sepsané své příjmy a výdaje černé na bílém, a to jim mnohdy otevře oči. SP1: *„Tak určitě je základ mít napsaný ten finanční rozpočet, protože se podle toho může i pracovat dál a ta následující práce na ten rozpočet navazuje.“* Indikátor třicet, se zabývá naopak neúspěšně hodnocenými metodami. Jedna z respondentek uvedla, že problém vnímá v tom, že klienti nemají problém půjčovat svým blízkým, stejně tak, jako si i oni půjčují peníze o jiných blízkých a tyhle půjčky, které si nikdo nikam nezapisuje, je začarovaný kruh pro ty klienty a zde vnímá největší nedostatky. Zbylé dvě respondentky vidí jako nejzaromatictější motivaci klientů v tomto směru. SP2: *„Tak vzhledem k tomu, že zrovna tohle naši klienti nemají úplně potřebu řešit, tak je asi těžký je k tomu namotivovat a když už, tak jim to motivaci udržet.“* Z čehož mi vyplývá, že největším rizikem je **špatná motivace** klienta.

Poslední potřebou, na kterou jsem se ve svém výzkumu zaměřila, se týká toho, kdy klient nemá dostatečné příjmy na uhrazení základních životních potřeb. Indikátor třicet jedna, se zabývá tím, jak pracovníci služby pracují s touto potřebou svých klientů. Jedna respondentka vnesla poznatek, že toto je nejtypičtější potřeba a zakázka klientů služby a zároveň dodala, že v tomto směru bude velmi sebevědomá, jelikož se jim to daří. Pracovnice nejprve zjišťuje základní rozpočet rodiny – příjmy a výdaje. Také v rámci poradenství pomáhají svým klientům vyřídit sociální dávky, kdy jim pomáhají s vyplněním formulářů, učí je, jak komunikovat na ÚP, ale dokonce je tam i doprovází. Využívají, jeli to akutní materiální pomoc jako je třeba potravinová pomoc z potravinové banky, ale spolupracují i s nadacemi, které jim pomohou s něčím finančně pomoci. Pomáhají jim jednat s dalšími lidmi, u kterých mají třeba

klienti dluhy (majitelé bytu, energie apod.). Pomáhají klientovi najít práci nebo brigádu a dělají s tím nácviky na toto téma. Zhodnotila bych to tedy tak, že u této klientovi potřeby pracovnice musí využívat nejpestřejší škálu pomoci a to jak **komunikaci**, dále **pomoc s vyřizováním běžných záležitostí**, ale i **edukaci a nácviky**. U této potřeby byly všechny respondentky znovu téměř shodné, jejich odpovědi se lišily v podstatě pouze formulací slov. SP3: „*Máme dobrou spolupráci a umíme hodně dobře požádat o různé příspěvky z nadací a nadačních fondů... Bez těchto jednorázových pomoci by to asi úplně nešlo. Zároveň to děláme v takové míře, abychom nezneužívaly tyhle pomoci, pokud to není nutný. Je to ale samozřejmě tenká hranice*“ SP1: „*Hledáme společně práci, říkáme si, kde hledat, nacvičujeme si, co říkat na pohovoru, na co se ptát a tak...*“

Indikátor třicet dva, se zabývá úspěšnými metodami u výše zmíněné poslední potřeby. I zde se respondentky shodly na jedné věci a ta mi tedy vyplynula z výzkumu a tou je to, že nejúspěšnější metodou hodnotí možnost **vyřízení nadačního příspěvku** z důvodu jistoty a rychlosti. SP1: „*Tak asi ty nadace, to je taková jistota, ale i rychlost a víme, že kdyby cokoli hořelo, tak se o ty nadace může opřít.*“ Indikátor třicet tři, se zaměřuje na neúspěšné metody s touto potřebou. Všechny respondentky uvedly více věcí, které někdy nedaří, ale jedna z nich opakovala u všech. A tím je **vyřizování sociálních dávek**. Respondentky si stěžovaly na složitost a zdlouhavý proces jejich vyřizování. SP3: „*Fakt, jakože to vyřízení těch dávek je, to je něco úplně příšerného někdy, otravného a zdlouhavého. Ty klienti nemůžou kolikrát čekat třeba dva měsíce na vyřízení ty dávky. Proto pak využíváme ty nadační fondy.*“

6. Shrnutí výsledků

Prostřednictvím dílčího cíle 1, který se zaměřuje na rodičovské kompetence, jsem zjistila, že sociální pracovníce (respondentky výzkumu) dbají hodně na individualitu klienta a používají velkou škálu možných nástrojů, které mohou vést k naplnění potřeb. V oblasti rodičovských kompetencí vnímám, že pracovníce nejvíce využívají kreativní techniky. Důvodem nejspíše bude to, že zde mnohdy pracují i s dítětem. Využívají však i různé pomocné a vzdělávací hry a pomůcky, které ve službě mají. Z čehož mi vyplývá, že služba je po této stránce velmi dobře vybavena. Pracovnice tedy mají pestrou škálu toho, co mohou v rodinách při řešení NSS využívat. Dále bych řekla, že pracovníce se hodně zaměřují na edukaci klienta a vnímají ji jako velmi podstatnou. Zároveň musím reflektovat, že u této oblasti respondentky hodně zmiňovaly za největší úspěchy to, že se jim daří daná témata s rodinou otevřít, jelikož téma rodičovských kompetencí je velmi citlivé. Velmi důležité je dle respondentek také spolupráce s návaznými službami/institucemi, jelikož mají velký podíl na řešení NSS klienta. Z toho cíle mi vyplývá jako velmi důležité mít navázaný důvěrný vztah s klientem, aby se potřeby týkající se rodičovských kompetencí mohly vůbec otevřít. Zaregistrovala jsem, že pracovníce vnímají jako nedostatek absenci NZDM.

U druhého dílčího cíle jsme se zaměřovala na oblast bydlení. Zde vnímám, že se respondentky rozmluvily již více o konkrétních postupech. Respondentky se díky tomu hodně v odpovědích shodovaly. Opět jsem z rozhovorů pocítovala, že berou zřetel na nutný individuální přístup ke klientovi. Respondentky jsou vděčné za spolupracující orgány, díky nimž se také více daří naplňovat potřeby klientů. Se všemi potřebami v této oblasti se respondentky v praxi již setkaly a možná právě proto pro ně bylo jednodušší odpovídat, oproti předchozímu cíli. Z tohoto cíle mi tedy vyplynula důležitost spolupráce s dalšími participanty. Z rozhovorů vnímám problematiku v absolutní absenci sociálních bytů v menších obcích ORP.

V rámci třetího dílčího cíle, který se zaměřuje na oblast financí, taktéž vnímám velkou propojenost respondentek, jelikož jejich odpovědi byly téměř totožné. I zde hodně zmiňovaly individuální přístup ke klientovi. Zjistila jsem, že tato oblast tedy potřeby vztahující se k této oblasti jsou ty, s kterými se služba potýká nejčastěji. Díky čemuž jsem vyzorovala, že si jsou respondentky v této oblasti nejvíce jisté. U tohoto cíle si respondentky znovu pochvaly spolupráci s dalšími participanty a dále vnímaly jako stěžejní motivaci klienta a udržení jeho motivace.

Závěry, diskuze a doporučení

Z rozhovorů jsem zjistila, že respondentky mají velkou oporu v metodikách služby, a především v pracovních postupech, které má služba vypracované. Zjistila jsem to prostřednictvím toho, že respondentky odpovídaly hodně shodně. Jejich odpovědi jsem porovnávala s teorií, nejvíce právě s pracovními postupy a metodikami služby a musím říci, že se jimi sociální pracovníce služby řídí. Zároveň vždy dbají na individuální přístup klienta, který je stěžejní k vyřešení jeho NSS. Líbilo se mi, že v některých situacích respondentky poukazyvaly i na práci s mezosystémem a makrosystémem.

Troufám si říci, že jsem dosáhla naplnění hlavního cíle, jelikož jsem zjistila, jak jsou klientů, služby SAS na Vrchlabsku zajišťovány jejich potřeby z perspektivy sociálního personálu. Za základní zjištění považuji to, že k naplnění potřeb klientů používají velmi širokou škálu nástrojů, a to ať už se jedná o kreativní techniky, materiální pomůcky a tak dále. Díky čemuž je pro ně i snazší dbát na individualitu klienta. Respondentky prokázaly, že vědí, jak při daných potřebách s klientem pracovat. Občas se však dostávají do kolize s jinými návaznými službami. Což může mít za následek například pomalejší nebo neúplné naplnění klientovi potřeby.

Pomocí dílčích cílů se mi podařilo zjistit konkrétní postupy, které využívají při práci s klienty při naplňování jednotlivých potřeb. Prostřednictvím některých odpovědí se mi dostala zpětná vazba, že bych měla některé otázky lépe zformulovat, jelikož jsou příliš obecné a párkrát se stalo, že si každá respondentka výklad otázky vyložila jinak. Při možnosti udělat výzkum znovu bych byla v pokládání otázek konkrétnější.

Při porovnání výzkumu a teoretické části jsem překvapena tím, jak to společně koresponduje. Domnívám se, že je to díky dobře propracovaným metodikám a pracovním postupům služby, o které se mohou pracovníce opřít a usnadní to jejich práci. Sociální pracovníce hodně během své praxe pracují s edukací klientů, což je dle mého názoru důležité.

Domnívám se, že má bakalářská práce by mohla posloužit jako zpětná vazba pro konkrétní službu, o které je napsána. Zároveň by mohla být zpětnou vazbou pro další sociální služby na Vrchlabsku, jelikož se ve výzkumné části hodně uvádí o spolupráci s návaznými službami a institucemi. Díky čemuž by se dalo pracovat na zlepšení poznatků, které mi z výzkumné části vplynuly a dají se řešit pouze na vyšších úrovních. Vnímám, že by bylo potřebné rozšířit sociální bydlení i do dalších okolních a menších

obcí, které spadají do ORP Vrchlabí. Také vnímám velkou potřebnost NZDM. Jsem si však vědoma, že se jedná především o problematiku financování. Dále vnímám jako problematickou občasnou kolizi názorů mezi službou SAS a OSPOD. Z praxe a vlastních zkušeností však vím, že se již dlouhou dobu snaží obě strany na tom pracovat například prostřednictvím společných schůzek, které se konají jednou za půl roku a metodikou, kterou mají vypracovanou na spolupráci SAS a OSPOD. Jinak hodnotím zajišťování potřeb klientů ze strany sociální personálu jako profesionální.

Bibliografie:

ČÁMSKÝ, P., SEMDNER, J., KRUTILOVÁ, D. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.

Diakonie ČCE – středisko Světlo ve Vrchlabí. *Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi*. [online]. ©2023 [cit. 10. 1. 2023]. Dostupné z: <https://vrchlabi.diakonie.cz/socialne-aktivizacni-sluzba-pro-rodiny-s-detmi/>

FISCHER, S., ŠKODA, J. 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení. 2., rozšířené a aktualizované vydání*. Praha: Grada.

HENDL, J., REMR, J. 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál.

Institut prevence a řešení předlužení. *Exekuce* [online]. ©2023. [cit. 29. 1. 2023]. Dostupné z: <https://www.institut-predluzeni.cz/mapy-a-statistiky/exekuce/>

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

JŮZOVÁ KOTALOVÁ, K., BECHYŇOVÁ, V., CANDIA MUÑOZ, A., KUBIČÍKOVÁ, D., PETRÁNKOVÁ, B., SMUTKOVÁ, L. 2018. *Posilování rodičovských kompetencí*. Praha: Systémový projekt MPSV.

MATOUŠEK, O., PALZAROVÁ, H. a kol. 2014. *Podpora rodiny*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O., PALZAROVÁ, H. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny 2., rozšířené vydání*. Praha: Portál.

MPSV. *Působnost MPSV* [online] Praha: MPSV. [cit. 29. 1. 2023] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/pusobnost-mpsv>

MPSV. 2022. *Základní informace o sociálním bydlení* [online] Praha: MPSV. [cit. 28. 1. 2023]. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydeni/zakladni-informace-o-sb>

Plánování sociálních služeb Moravskoslezského kraje. *Model sociální služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* [online] ©2020 [cit. 2. 1. 2023]. Dostupné z: https://www.msk.cz/assets/temata/eu/model_13_socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi.pdf

SMUTEK, M., 2014. *Sociální politika*. Hradec Králové: Ústav sociální práce.

TROUSIL, M., JAŠÍKOVÁ, V. 2014. *Úvod do tvorby odborných prací*. 1. vydání. Univerzita Hradec Králové: Gaudeamus.

ÚLEHLA, I. 1999. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: SLON.

VAŇKOVÁ, B., 2019. *Analýza potřeb uživatelů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Jesenicku*. Ostrava: Ostravská univerzita.

VOTOČKOVÁ I. 2021. *Reflexe a legitimizace kontroly sociálními pracovníky v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

ZAKOUŘILOVÁ, E. 2014. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Seznam obrázků

Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb (Janebová, 2018:80).....	23
--	----

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka.....	46
--	----

Tabulka 2: Respondentky rozhovorů.....	50
---	----

Tabulka 3: Datum a forma setkání za účelem rozhovoru.....	51
--	----

Seznam příloh

Příloha č. 1: Scénář otázek pro rozhovor se sociálními pracovníci SAS Vrchlabí	
---	--

Příloha č. 1

Scénář otázek pro rozhovor se sociálními pracovníci SAS Vrchlabí

Představení výzkumu a sdělení potřebných informací:

Ahoj, v první řadě bych chtěla mockrát poděkovat za Tvou ochotu a čas, který mi věnuješ pro výzkumnou část mé bakalářské práce. Rozhovor by měl trvat v maximálním rozpětí 1,5h až 2 h. Nejprve se raději znovu zeptám, zda si mohu náš rozhovor nahrávat na telefon? Zvukový záznam slouží pouze pro mé potřeby a bude následně doslovně přepsán. Doslovný přepis však nebude nikde uveden z důvodu zachování anonymity. Pouze některé doslovné citace budou anonymně uvedeny ve výzkumné části mé práce. Nyní bych Ti ráda přiblížila téma a cíl mé bakalářské práce. Téma zní: Potřeby klientů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi na Vrchlabsku. Za hlavní cíl práce jsem si zvolila zjistit, jak sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi ve Vrchlabí a ORP + 20 km zajišťuje potřeby svých klientů z perspektivy sociálního personálu.

Dále bych chtěla říci, že doufám, že se Ti sedí pohodlně a, máš vše, co potřebuješ, aby ses cítila dobře. Pokud si budeš potřebovat dát pauzu, tak není problém, stačí to říct. Pokud nebudeš nějaké otázce rozumět, klidně se doptej. Stejně tak, pokud nebudeš znát na nějakou otázku odpověď, tak to můžeš říct a nemusíš odpovídat. Pokud Ti bude cokoli nepříjemné, budu ráda, když mi to taktéž řekneš.

Nyní Ti položím pár identifikačních otázek a poté přejdeme na otázky výzkumné, kterých je 33.

Identifikační otázky:

- 1) Jaké je Tvé nejvyšší vzdělání v oboru sociální práce?
- 2) Kde a na jaké univerzitě jsi studovala sociální práci?
- 3) Jak dlouho pracuješ v SAS?

Výzkumné otázky:

- 1) Jakým způsobem se Vám daří naplňovat klientovu potřebu, dát dítěti dostatečný pocit bezpečí a jistoty?
- 2) V čem se Vám daří při naplňování této potřeby a proč?

- 3) V čem se Vám nedaří při naplňování této potřeby? Čím si to vysvětlujete?
- 4) Jak se Vám daří naplňovat klientovu potřebu, zajistit zdravotní a hygienickou péči svému dítěti?
- 5) V čem se Vám daří při naplňování této potřeby a proč?
- 6) V čem se Vám nedaří při naplňování této potřeby? Čím si to vysvětlujete?
- 7) Jak pracujete na kompetenci rodičů, aby uměli ochránit své dítě?
- 8) Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?
- 9) V čem naopak při naplňování potřeby vidíte nedostatky? Čím si to vysvětlujete?
- 10) Jak pracujete s klientovou potřebou umět porozumět emocím svého dítěte a umět s nimi pracovat?
- 11) Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?
- 12) V čem naopak při naplňování potřeby vidíte nedostatky? Čím si to vysvětlujete?
- 13) Jak se Vám daří naplnit klientovu potřebu, zaměřenou na rozvoj a vzdělávání jeho dítěte?
- 14) V čem se Vám daří při naplňování této potřeby a proč?
- 15) V čem se Vám nedaří při naplňování této potřeby? Čím si to vysvětlujete?
- 16) Jakým způsobem naplňujete klientovu potřebu mít dostatečné ošacení pro jeho dítě?
- 17) Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejvíce a co naopak nejméně? Proč?

- 18) Jak naplňujete potřebu umět dítě dle počasí vhodně obléct?
- 19) Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejvíce a co naopak nejméně? Proč?
- 20) Jakým způsobem se Vám daří naplňovat klientovu potřebu, najít si nové vyhovující bydlení?
- 21) Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejvíce? Proč?
- 22) Co se Vám při naplňování této potřeby daří nejméně? Proč?
- 23) Jak se Vám daří naplňovat klientovu potřebu umět lépe pečovat o domácnost?
- 24) Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?
- 25) Co se Vám při naplňování potřeby daří nejméně? Proč si myslíte, že tomu tak je?
- 26) Jakým způsobem se Vám daří naplnit klientovu potřebu bydlení v sociálním bytě?
- 27) Z jakého důvodu si myslíte, že se Vám to daří/nedaří? Proč?
- 28) Jakým způsobem pracujete s klientem, jehož potřebou je, umět lépe hospodařit s penězi?
- 29) Co se Vám při naplňování potřeby daří nejvíce? Z jakého důvodu tomu tak je?
- 30) V čem naopak při naplňování potřeby vidíte nedostatky? Čím si to vysvětlujete?
- 31) Jakým způsobem pracujete s klientem, který nemá dostatečné příjmy na uhrazení základních životních potřeb?
- 32) Se kterou metodou se Vám pracuje nejlépe – neúspěšněji? Proč?

33) Se kterou metodou se Vám pracuje nejhůře – nejméně úspěšně? Proč?

Závěr:

Mnohokrát děkuji za poskytnutí rozhovoru.