

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM  
2012 – 2014**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Zdenka Šrámková**

**Vliv sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi na  
multiproblémové rodiny**

Praha 2014

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Olga Nytrová

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**MASTER COMBINED (PART TIME) STUDIES  
2012 - 2014**

**DIPLOMA THESIS**

**Zdenka Šrámková**

**The influence of social activation services  
on multi-problem families**

Prague 2014

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Olga Nytrová

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 28. 2. 2014

Zdenka Šrámková

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat své vedoucí diplomové práce PhDr. Olze Nytrová za odborné vedení, pomoc, rady a čas, které mi při zpracovávání této práce věnovala.

Děkuji také své rodině za pochopení a podporu v mém studiu.

## **Anotace**

Diplomová práce se zabývá vlivem Sociálně aktivizačních služeb na multiproblémové rodiny. Je analyzováno, co si představujeme pod pojmem multiproblémová rodina a jaké životní hodnoty vyznávají její členové. Zkoumáme, jaký žebříček hodnot mají členové rodiny, nakolik chápou realitu a potřebu pravidelného režimu, nakolik mají dobrou vůli a ochotu přijmout radu a pomoc. Zajímá nás, co je charakteristické pro děti vyrůstající v multiproblémové rodině, jaké hodnoty chápou a přijímají, jak se utváří jejich názor na vzdělávání a životní postoj? Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi rodiny podporuje ve vývoji jedinců směrem k pozitivním změnám. Napomáhá k sanaci rodiny, vede rodiče k lepšímu chápání výchovných zásad a odpovědnosti ve výchově dětí a utváření správných životních hodnot a postojů. Jakým směrem ovlivňuje dnešní postmoderní doba tyto rodiny a čím jsou motivovány pro spolupráci na sanaci jejich rodiny.

Práce seznamuje se Sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi, jaké služby jsou v rodinách poskytovány a za jakým účelem. Zamýšlí se nad významem těchto služeb na základě stanovisek odborníků a praxe. Klade si otázku, zda jsou služby potřebné a napomáhají rodinám zvládat obtížnou životní situaci, a jak by se rodina vyvíjela dále bez využívání sociálně aktivizačních služeb. Zda by se jejich rodičovské kompetence, zodpovědnost a jiné dovednosti potřebné k výchově dítěte a udržení domácnosti vyvíjely a zdokonalovaly bez vlivu vzdělávání, které služba poskytuje. Zda služba působí kladně na deficit hodnot, které v rodině chybí a zdokonalovat tak žebříček hodnot členů rodiny.

## **Klíčové pojmy**

Multiproblémové rodiny, hodnoty, normy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, kazuistiky, rozhovory, případové studie

## **Annotation**

This diploma work deals with the influence of social activation services on multi-problem families. It has been analysed what we imagine when meeting a term a multi problem family. It's also understood what kind of values its members profess. We examine how much a value ladder differs within a family, how they all perceive reality and the need of a regular schedule, how much they are ridden by good will and if they have the will to accept advice and help. We take an interest in what is typical for children who grow up in a multi problem family, what kind of values they follow and accept, what really forms their opinion towards education and their attitude to life. The social activation service, that works with families with small children, supports a family on the way of a personal development towards positive changes. It helps to cure the family, leads parents to better understanding of educational principles and responsibilities in children upbringing. It also creates right life values and attitudes. Which way this postmodern era affects these families, what are they motivated by in the effort to cure their family?

The work introduces pro-family, social activation services, figures out services that are supplied and answers why it is so. It reflects upon the meaning of these services on the basis of experts' experience and the practice itself. It comes up with the question whether such services are useful and help families handle a difficult life situation, how a family might possibly go on without using social activation services. Would parents' competencies, responsibilities and other skills that are needed for children upbringing and keeping the household going, develop and improve without the educational influence the service gives? The work also analyses whether the service has a positive effect on the deficit of values that are lacked in such a family and if it improves the value ladder for its members.

## **Key words**

Multi problem families, values, norms, social activation services for families with children, casuistry, interviews, case reports

## **OBSAH:**

ÚVOD .....	8
TEORETICKÁ ČÁST .....	11
1 MULTIPROBLÉMOVÁ RODINA .....	11
1.1 CHARAKTERISTIKA MULTIPROBLÉMOVÉ RODINY (MPR) .....	11
1.1.1 Normy multiproblémové rodiny .....	16
1.2 HODNOTY A PŘÍSTUPY MULTIPROBLÉMOVÉ RODINY .....	17
1.2.1 Stupnice hodnot.....	18
2 SANACE RODINY POMOCÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽEB PRO.....	21
2.1 DEFINICE SANACE.....	21
2.2 SANACE RODINY V RÁMCI AGENDY OSPOD.....	22
2.2.1 Hodnocení ohrožené rodiny .....	25
2.2.2 Zaměřené oblasti při hodnocení ohrožené rodiny .....	27
2.2.3 Druhy nevhodného zacházení s dítětem pečující osobou.....	29
2.3 HODNOCENÍ POTŘEB DÍTĚTE PODLE ABRAHAMA HERBERTA MASLOWA .....	30
3 SANACE RODINY SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBOU PRO RODINY S DĚTMI..	33
3.1 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI .....	40
3.2 METODY PRÁCE PROJEKTU SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI .....	45
4 FORMOVÁNÍ HODNOTÍCÍCH POSTOJŮ U MULTIPROBLÉMOVÉ RODINY.....	53
4.1 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PŘI FORMOVÁNÍ HODNOT .....	53
4.1.1 Zvyšování rodičovských kompetencí u MPR .....	56
PRAKTICKÁ ČÁST .....	58
5 VÝZKUM .....	58
5.1 VYMEZENÍ CÍLE .....	58
5.2 FORMULACE PROBLÉMU A STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....	58
5.3 VÝZKUMNÝ VZOREK .....	58
5.4 METODOLOGIE VÝZKUMU .....	59
5.5 HARMONOGRAM A PROSTŘEDÍ VÝZKUMU .....	59
5.6 ZPRACOVÁNÍ DAT .....	60
6 ANALÝZA .....	61
6.1 POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR S RESPONDENTY .....	61
6.1.1 Rozhovor s respondentem č. 1 .....	61
6.1.2 Rozhovor s respondentem č. 2 .....	64
6.1.3 Rozhovor s respondentem č. 3 .....	67
6.1.4 Rozhovor s respondentem č. 4 .....	70
6.2 KASUISTIKA Č. 1 .....	73
6.3 KASUISTIKA Č.2.....	76
6.4 PŘÍPADOVÁ STUDIE .....	79
6.5 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI .....	83
ZÁVĚR .....	86
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	88
SEZNAM TABULEK.....	92
SEZNAM PŘÍLOH.....	93

## ÚVOD

*„Ne všechny potřeby a nouze našich bližních jsou stejně vážné; liší se ve stupni. V souladu s tím má být poskytována pomoc a oběti lásky k bližním různě velké. Nouze může být krajní, vážná nebo běžná. V krajní nouzi se nacházejí lidé, kteří jsou zcela nebo téměř neschopni odvrátit hrozící nebezpečí své duchovní nebo tělesné zkázy, např. nebezpečí smrti, těžkého zmrzačení či dlouhého věznění. Nouzová situace je vážná, pokud se člověk nedokáže bez cizí pomoci zbavit velkých duchovních či fyzických škod nebo se jim vyhnout, např. krajní chudobě, bolestivé nemoci. Nouze je běžná, když není obtížné se zlu vyhnout nebo je to lehké.“ (Peschke, 2004, s. 196)*

Cílem diplomové práce je poukázat na význam Sociálně aktivizačních služeb pro rodinu s dětmi. Jaký význam má sociální práce s multiproblémovou rodinou a jakým způsobem může poskytovaná služba působit na rodinou, ovlivňovat rodičovské chování a zodpovědnost. Práce vychází z morálních a etických teorií a hodnot a z autorčiny praxe, v Oblastní charitě Žďár nad Sázavou, kde pracuje s rodinami od roku 2005 jako koordinátora a realizátorka prorodinného projektu. Autorka také vychází z vlastních životních hodnot a zkušeností. Právě práce s rodinami a jejich vyvstávající problémy dnešní současnosti, kdy na povrch každodenního života vyplouvají potřeby rodiny, jež kopírují dnešní postmoderní dobu, která více upřednostňuje individualismus a materiální hodnoty, než hodnoty, které opravdu vyplývají z aktuálních potřeb všech členů rodiny. Především u dětí je viditelná absence základních tradičních hodnot a úcty k rodičům, pedagogům a starším osobám. V dospělosti se velmi špatně spolupracuje s rodiči, kteří sami nemají žebříček morálních a životních hodnot a je tudíž jasné, že svoje nezralé hodnoty a životní postoje budou uplatňovat při výchově svých dětí a předávat tak dětem dál svůj pomyslný žebříček hodnot a tím i asociální chování.

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. První část obsahuje čtyři kapitoly. První kapitola definuje multiproblémovou rodinu, přístupy k životním situacím a životu samému. Popisuje normu z hlediska sociologického a psychologického pojetí. Dále objasňuje důležitost norem a hodnot v souvislosti s utvářením osobnosti a přístupy v multiproblémové rodině. Právě u rodiny, která



vychovává budoucí generaci, je velmi důležitý přenos norem a hodnot ve správném hodnotovém žebříčku.

V druhé kapitole je popisována a hodnocena sanace a podpora rodiny. Je objasňována sanace rodiny v rámci agendy OSPOD, je prováděno hodnocení ohrožené rodiny z různých pohledů. Zkoumáme, za jaké situace se hodnocení provádí a do jakých oblastí rodiny zasahuje.

Třetí kapitola seznamuje se Sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi, představuje a popisuje projekt poskytované služby, metody práce s rodinou a personální zajištění.

Ve čtvrté kapitole se zamýšlíme, jak se formují hodnotící postoje a výchovné metody v rodině před poskytnutím Sociálně aktivizačních služeb a po jejich působení.

Závěr kapitoly vede k zamyšlení nad potřebností Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, která působí v přirozeném prostředí MPR. Je analyzován vliv služby v tom to typu rodin při utváření a zvyšování rodičovských kompetencí a zodpovědnosti, které působí na rodičovské jednání, jež se odráží při formování osobnosti a výchově dětí z MPR.

Druhá část diplomové práce je praktická. Je zaměřena na kvalitativní výzkum pomocí výzkumných otázek.

Výzkumná otázka č. 1:

Jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování?

Výzkumná otázka č. 2:

Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?

Výzkumná otázka č. 3:

Jaký vliv má Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na MPR?

Metody výzkumu:

1. Rozhovor – polostandardizovaný se 4 sociálními pracovníky s pověřením OSPOD, kteří se zkoumanými pracují (sociální odbor + terénní služba SAS pod Oblastní charitou Žďár nad Sázavou.)

2. Kasuistika rodin vedených v terénní službě SAS pod Oblastní charitou Žďár nad Sázavou

3. Případová studie jedné multiproblémové rodiny vedené v terénní službě SAS pod Oblastní charitou Žďár nad Sázavou

Výzkumný vzorek:

Multiproblémové rodiny vedené pod smlouvou SAS pod Oblastní charitou Žďár nad Sázavou

Charakteristika - Multiproblémové rodiny – pod tímto pojmem rozumíme rodiny, které mají více problémů, jež jsou příčinou nefunkčnosti rodiny a které členové této rodiny nedokáží zvládnout sami. Po vyhodnocení všech výše uvedených faktorů bude výsledkem práce zhodnocení významu sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi na život multiproblémových rodin. Závěr nám zobrazí faktický pohled na potřebnost dané služby, na kvalitativní změny týkající se dalšího fungování rodiny.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Multiproblémová rodina

### 1.1 Charakteristika multiproblémové rodiny (MPR)

Pod pojmem multiproblémová rodina neboli v současné literatuře uváděná mnohoproblémová rodina, se skrývá rodina, u které se prolíná současně více problémů. Jsou to problémy v oblasti bydlení, finanční gramotnosti, zaměstnávání, v mezilidských a partnerských vztazích, ve výchově dětí, v rámci případné trestné činnosti, v oblasti závislostí, ve vztazích a komunikaci s institucemi a podobně. Výše jmenované problémy vzájemně souvisejí a rodina je není schopna řešit vlastními silami. Většinou přetrvávají delší dobu, mnohdy se předávají z generace na generaci. Členové takové rodiny potřebují podporu a pomoc, kterou jim mohou poskytnout diferenciované sociální a související služby pro rodinu.

*„Minimalistickou definici pojmu, z níž bude vhodné vyjít, najdeme u Kaplanové (1986). Podle ní je **mnohoproblémová rodina** (multiproblem family) rodinou, která má dlouhodobě více než jeden problém. Soubor problému takové rodiny se týká rady jednotlivců i rady sfér rodinného života, přičemž rodina sama je nedokáže řešit ani nedokáže využít existujících sociálních služeb. Není přitom podstatné, že se rodina dostává do kontaktu s pracovníky sociálních služeb nebo s jinými pomáhajícími agenturami kvůli jednomu problému, který je právě akutní u jednoho z jejích členů. Už první kvalifikovaný kontakt s mnohoproblémovou rodinou (dále jen MPR) obvykle ukáže, že problémů je v rodině více a že spolu souvisejí. Dvě základní třídy rodinných problémů označuje tato autorka jako vnitřní problémy a vnější problémy. K charakterizaci vnitřních vztahů v rodině užívá odborná literatura již několik desetiletí pojmy jako nediferencovanost rolí, dezorganizace, dezintegrace, chaos, izolovanost jednotlivců, nejasnost komunikací, negativní emoční reakce, destruktivní konflikty.“ (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 75)*

Rodina tedy nachází pomoc nejen u Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS), ale i v případě potřeb dochází ke zprostředkování navazujících

sociálních a podpůrných služeb pro rodinu, pomoc odborníků v různých oblastech života.

*„I když lze vznášet námitky proti označení mnohohproblémová rodina pokládáme tento pojem za užitečný. Je to rodina, s níž se profesionálové v pomáhajících oborech dostávají do kontaktu často. Tato rodina má vážné těžkosti ve více sférách svého fungování, jako je bydlení, finance, výchova dětí, partnerské vztahy, vztahy k členům širší rodiny, vztahy k institucím, konflikty se zákonem, nemoci, závislosti (viz dále). Toto označení není nutné považovat za stigmatizující nálepkou – zdůrazňuje komplexní povahu potřeb takto označených rodin.“ (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 18)*

Jak poznáme, že ten to typ rodiny se liší od fungující rodiny, která uznává tradiční hodnoty, morální pravidla a normy, jež dodržuje většinová společnost? Posuzujeme podle toho, co je pro většinu obecnou frekventovanou normou. Musíme rozlišovat naše poznání na subjektivní – to co si myslíme, že je pravda a objektivní – to co je pravda neboli skutečnost.

*„Ve filosofické etice jde o to zdůvodnit, proč je určité jednání dobré a proč se takové jednání vůbec vyžaduje. Pravidla, která objasňují a vymezují naše jednání, se nazývají obecné mravní normy. Jejich hlavní účel je v tom, že pomáhají stanovit, zda je naše jednání dobré, nebo špatné. Jsou nutné všude tam, kde člověk sám neurčuje co je, co je dobré (pravdivé).“ (Příkaský, 2000, s. 11)*

Podle Cakirpaloglu (2009) je norma jedním ze základních pojmů etiky, morální teologie, sociologie či psychologie morálky. Nově také v medicíně, právu, technice a jinde. O etické konotaci normy nejčastěji pojednávají v psychologii, sociologii, filozofii, náboženství, názory na původ, podstatu a smysl etických norem má každý obor různý. Pojmová různost naznačuje konfrontaci, transcendentalismus a empirizmu. Ve své knize Psychologie hodnot autor Panajotis Cakirpaloglu se poutavě rozepisuje o teoretických a praktických otázkách psychologie hodnot, hodnocení a mravním uvědoměním.

*„Mravní vědomí představuje charakteristiku bytí koncipující význam mravních hodnot a je kognitivním předpokladem morální aktivace jedince. Mravní poznání člověka je nezávislé na systémech mravnosti (např. kategorický imperativ), ani o bezprostřední podřízenost jedince zákonům vnější autority nelze hovořit (např. teologická etika). V prvořadě je to důsledek procesu socializace a je založený na mezilidské interakci a procesu sociálního učení.“ (Cakirpaloglu, 2009, s. 266)*

*„Morálka není návod k odříkání a vypěstování soustavy zábran v člověku pro situaci, v nichž není pro všechny dost materiálních statků nebo svobody. Proto také mravní výchova není násilná adaptace. Mravní výchova obrací člověka k sobě samému. Ukazuje mu cíl, totiž rozvoj kladných bytostních sil a schopností, rozvoj mnohostranné lidské osobnosti v konfrontaci se světem. Má funkci spoluvytvářet člověka jako kulturně historickou bytost. Pomáhá mu najít řád v sobě samém, pomáhá mu integrovat se s přírodou i se společností, pomáhá mu najít vlastní místo v daném historickém kontextu, aby mohl optimálně rozvinout a uplatnit své lidské možnosti pro dobro vlastní a v zájmu společnosti, k níž patří. Bez podněcujících idejí a ideálů, s kterými se může člověk identifikovat, neexistuje v pravdě lidský život.“ (Kučerová, 1996, s. 122)*

Autorka Stanislava Kučerová ve své knize s názvem „Člověk, hodnoty, výchova“ provází normami a hodnotami, které jsou pro život rodiny potřebné. Autorka uvádí a objasňuje, proč a jaké hodnoty jsou nepostradatelnou součástí života a poukazuje na hodnoty, které napomáhají ke správné výchově a k prosociálnímu chování v rodinách, kde by se měly tyto atributy hodnot nacházet a předávat již od dětství, aby mladá generace žila dobrý život. Podle Svobodové norma není poznatek, nekonstatuje skutečnost, ale přikazuje, že se má něco stát a že má něco určitého proběhnout. Normy neklademe necíleně nýbrž vždy za nějakým účelem, který má pro nás hodnotu. Slouží-li norma k takovému účelu, nabývá i ona hodnoty, ale hodnoty sekundární. Všechny normy pokud jsou správné, jsou hodnotami, ale ne každá hodnota je normou.

*„Norma bývá definována jako imperativní výraz hodnoty. To ovšem ještě neznamená, že můžeme pojem hodnoty a pojem normy ztotožnit.“ (Kučerová, 1996, s. 76)*

Normy rozdělujeme, jak již bylo výše zmíněno dle specifických oborů. Nejčastější je sociologické pojetí a psychologické pojetí, na které navazuje klasifikace norem. Normy předcházejí hodnotám, které jsou obecnějšími. Podle Cakirpaloglu (2009), hodnoty představují apriorní dimenze, normy jsou konkrétním projevem hodnoty. Hodnoty trvají déle, kdy zabezpečují historickou a kulturní kontinuitu a také sociální kohezi společnosti.

*„Sociologické pojetí normy je obecné a odvíjí se od sociálních norem, jejichž kategorie jsou co do rozložitosti a obsahu mnohem rozsáhlejší a významnější než například etické normy. Projevuje se v mravech, obyčejích nebo morálních požadavcích a je považována za poměrně stabilní společností nebo kulturou požadovaný způsob jednání. Normativní regulátory sociálního jednání mají dvojí funkci: slouží jako standardní návod pro zvládnání sociální situace a jako zdroj individuální jistoty a zaručují stabilitu a nekonfliktní průběh společenského života. Z hlediska závaznosti je porušení norem hodnoceno méně přísně než porušení zákona. Podstatou sociálního relativizmu je přesvědčení, že člověk je produktem společenského vlivu. Tento sociální determinismus vnímá zákony společnosti jako apriorní, nadřazené lidské přirozenosti a osobnostnímu vývoji. Individuální vývoj je určen obsahy, prostředky a pravidly sociálního systému, výsledkem procesu socializace je jedinec plně připravený pro plnění úkolů a cílů společenského života. Takto pojatá socializace se neliší od pojmu konformismus, podle něj člověk pouze akceptuje a řídí vlastní jednání v souladu s hodnotami a normami dané společnosti. Pojem individuálních norem, jejich rozsah a hloubka zakotvení osobnosti souvisí s účinností procesů sociálního učení, sebedeterminace a seberegulace osobnosti jsou výmyslem voluntaristických a humanistických filozofů a psychologů. (Cakirpaloglu, 2009, s. 267 - 268)*

Podle Panajotis Cakirpaloglu (2009) sociologie vnímá normy jako součást společenského systému. Na rozdíl od psychologie, která vychází z hlediska individuálních potřeb, cílevědomé aktivity a subjektivního prožívání a ostatních antropocentrických předpokladů osobnostního růstu.

Psychologické pojetí normy podle Cakirpaloglu (2009) představuje spektrum biologických, osobnostních a sociálních koncepcí o původu a významu regulačních mechanismů jednání, které rozděluje do dvou skupin.

*„Jedna skupina koncepcí zdůrazňuje biologické základy chování, zejména transformaci vrozených dynamizmů lidského působení prostřednictvím prostřednictvím sociálních a kulturních činitelů. Freudova psychoanalýza, Reichova orgonová teorie, Marcuseho koncepce o nerepresivní civilizaci aj. jsou příkladem aplikace biologického determinizmu na problematiku vyšší lidské motivace.*

*Druhý koncepční proud prosazuje vnitřní, subjektivní zdroje vytváření norem a podobných činitelů uvědomělého, zodpovědného, duševně zdravého jedince. Humanistické a existenciální pojetí Maslowa, Rogerse, Maye, Frankla a Tubera, dále personalistická koncepce Allporta a řada jiných autorů spíše soustředí pozornost na kreativní aspekty lidské přirozenosti, včetně seberegulujících a sebedeterminujících schopností člověka“.* (Cakirpaloglu. 2009, s. 269)

Podle Janovského (2003) je nutné rozlišovat normy právní jež mají formu zákona a normy mravní. Mravní norma je jaké si nepsané pravidlo, které platí v určité společnosti či dané společenské skupině. Neznamená to, že by však nemohla mít podobu písemnou např. ve formě příkazů. Mravní norma je také určována tradicí a zvyky, které jsou podporovány silou veřejného mínění. Je pro ni typické, že zavazuje jedince v jeho svědomí.

Norma právní je vyhlášena příslušným veřejně právním orgánem a může mít formu zákona. Znamená to, že překročení právní normy je trestné a bývá sankcionováno. Míru překročení normy resp. zákona posuzuje soud.

*„Normy uspokojují potřebu orientace člověka ve světě, neboť dávají určitý obecně závazný řád. Člověk se normám učí v rámci lidské společnosti v důsledku různých forem sociálního tlaku“.* (Jankovský, 2003, s. 46)

### 1.1.1 Normy multiproblémové rodiny

Tento typ rodiny má zcela zřetelný deficit hodnot. Můžeme se zamýšlet proč tomu u MPR je, zda je to způsobené výchovou v původní rodině, která se mnohdy dědí z generace na generaci nebo nezralostí stávajících rodičů. Tento fakt ovlivňuje skutečnost, že rodičům z MPR neměl kdo předat hodnoty pro plnohodnotný fungující rodinný život. Většina těchto rodičů pochází z dysfunkčních a neúplných rodin, dětských domovů, z rodin, kde byla nízká socioekonomická úroveň rodiny. Sami rodiče nebo členové rodiny mají osobní zkušenosti se závislostí na alkoholu, drogách, s trestnou činností, s nápravným zařízením. Tito rodiče jako děti bývali sami neúměrně trestáni a šikanováni ve své vlastní rodině. Takový rodič vycházející z těchto podmínek, bere trestání hraničící s týráním jako naprosto samozřejmou věc. Jako dítě se neumí a nemá možnost bránit. V dospělosti se pak chová naprosto stejně ke svým dětem a blízkým. Autorka se nechce v žádném případě zastávat těchto rodičů, ale je třeba se podívat na problém i z druhé strany. Kdo může za to, že se rodiče takto chovají? Sami nepoznali jiné výchovné metody a základní sociální návyky a aplikují tedy na svých dětech takovou výchovu, kterou poznaly sami na sobě, kterou znají ze své původní rodiny. Jak byli oni jako děti vychováváni svými rodiči, mající získanou vlastní praktickou zkušenost s výchovným stylem v původní rodině. Rodina si předává základní model sociální interakce a komunikace z generace na generaci, a pokud jsou tyto dovednosti a zkušenosti předávány nedostatečně nebo chybně, dochází k patologickým jevům v rodině, které se dědí či předávají dále z rodičů na děti. Pokud chybí v rodině sociální učení, nelze očekávat zlepšení. Je tomu tak proto, že MPR se svým chováním, svými hodnotami, sama sociálně vylučuje ze společnosti a dostává se tak do izolace. Vyčlenění je způsobeno jiným jednáním, chováním, přístupem k problému, na rozdíl od fungující rodiny. Fungující rodina se snaží problém řešit a vyřešit, na rozdíl od MPR, která když má problém nesnaží se o řešení, nechává věci plynout a doufá, že se to „nějak vyřeší samo“. Mnohdy je to již zapříčiněno vyčerpaností z důvodu nakupení problémů, s kterými si rodina nedokáže sama poradit, ať již je to z důvodu podprůměrné inteligence, nevzdělanosti, onemocněním, závislostí či nezdravým přístupem k životním hodnotám. Velkou roli zde hraje zodpovědnost, s kterou přistupují k řešení obtížných situací či problémů. Např. Pokud klient nezaplatí nájem nebo jiné pohledávky a začnou mu chodit upomínky, on na tyto upomínky



nereaguje a mylně se domnívá či spíše doufá, že na něj věřitel zapomene. V takovém případě ovšem jde i o nemorální chování, osobní nezralost a nedostatek zodpovědnosti, jak již bylo zmíněno výše.

*„Hodnoty, normy, ideály jsou součástí morálního obrazu člověka a společnosti. Mění se volba hodnot, ale dobře víme, že se nemění hodnoty samy. Hodnoty nás vyzývají, nabádají a inspirují. I pluralitní demokratická společnost potřebuje stále poukazovat na hodnotový systém. O co se může opírat náš hodnotový systém? Na pomoc nám přicházejí desatera, kodexy, normy a ideály.“* (Nytrová, 2011, str. 283)

## **1.2 Hodnoty a přístupy multiproblémové rodiny**

*„Nadměrné hodnocení vysoké materiální životní úrovně v tržní společnosti vneslo do lidského života falešnou soustavu hodnot, která zneuznává to, co činí člověka skutečným člověkem: jeho vnitřní, duchovní statky. Honba za úspěchem, představovaným hmotným ziskem, produkuje vulgární materialismus, konzumentský hédonismus, universální komercialismus a praxi nečestností, protekcí, úplatkářství, korupcí, teroru a zločinu.“* (Kučerová, 1996, s. 134)

Podle Příkaského (2000) si každý člověk během svého života vytváří určitou stupnici hodnot. Někdy tak činí neuvědoměle. Které hodnoty jsou pro někoho nižší a vyšší, se projevuje v konkrétních životních situacích. Právě proto, že je člověk obdařen rozumem, může a musí se znovu a znovu rozhodovat mezi různými podněty. Čemu dá přednost a co pomine.

*„Hodnotou tedy rozumíme vše, co pokládáme za významné a důležité. Podle toho rozlišujeme hodnoty, které tvoří mravní charakter osobnosti, například pravdomluvnost, čestnost. Tyto hodnoty se nazývají osobnostní. Hodnoty, které se dosahují postupně a programově, například vzdělání, výchova označujeme jako cílové. Ideály osobnostní a cílové hodnoty ovlivňují zaměření a růst osobnosti. Hodnoty, které člověk uznává, mají v jeho chápání určité pořadí, jsou seřazeny podle svého významu. Pro ty nejdůležitější se používá označení „priority“ (z lat. prior = přední).“* (Příkaský, 2000, s. 54)

Hodnoty se mění dle vyzrálosti a zkušeností člověka a jejich pořadí neboli škála je individuální. Příkaský se ve své knize Učebnice základů etiky zabývá hodnotami udržujícími, hodnotami rozvíjející osobnost, hodnotami ve prospěch druhého, hodnotami absolutně dobrými. Dále ve své knize popisuje rozvoj osobnosti její dospělost a zralost. Kde popisuje první fázi - rané dospělosti, druhou fázi - střední věk a třetí fázi – zralosti. Oproti běžně fungující rodině je u rodičů v MPR nezralost jejich osobnosti viditelná, ať již z důvodů, že nechtějí dozrát, je pro ně pohodlnější nepřijímat zodpovědnost za své činy a chod rodiny, nebo jim tyto životní zkušenosti nebyly umožněny. Těžko se člověk přerodí ve zralou osobnost, pokud je nucen žít v izolaci. Ať již je to izolace ve výchovném ústavu, dětském domově nebo nápravném zařízení apod. Zde nejsou možnosti reálného způsobu života, vše je zařízeno a naservírováno přímo klientům těchto zařízení. Po propuštění pak nejsou schopni sami bez problému reálně fungovat.

### **1.2.1 Stupnice hodnot**

Pomyslnou stupnici hodnot, si utváří člověk podle svých individuálních přání a potřeb. V určitých životních hodnotách se objevují shoda s jinými lidmi, avšak každý je jedinečná bytost, která má svoji stupnici hodnot, která odpovídá osobním hodnotám. J. V. Příkaský (2000) ve své knize Učebnice základů etiky rozebírá hodnoty, které napomáhají rozvíjet osobnost. Rozděluje do čtyř skupin:

#### ***1. Hodnoty udržující***

*Všichni lidé potřebují jíst, spát, odpočívat, chtějí být zdraví a silní, mít střechu nad hlavou a hmotné zajištění, jež k tomu všemu patří. Jedná se o základní dobra, bez kterých je lidský život nemožný. Hodnoty jako dostatek jídla, peníze, dobrý dům či zdraví jsou svým způsobem nutné. Prospívají především nám samotným. Pokud je však přeceníme a stanou se smyslem a cílem života, vylučuje se tak zájem o vyšší hodnoty. Například člověk, který se ve smyslu hesla „Zdraví především“ věnuje sám sobě a zejména svým neduhům a chorobám, postupně o ničem jiném nemluví a na nic jiného nemyslí – a může si dokonce i nějakou nemoc vsugerovat. Tím také ztrácí přirozený a zdravý zájem o druhé lidi a o svět.*

## **2. Hodnoty rozvíjející osobnost**

*Na rozdíl od základních dober, která užíváme průběžně a přirozeně, existují dobra, která uskutečňujeme z větší části rozumu a vůle. Tak například studium předpokládá vnitřní kázeň, zodpovědnost, námahu, přemýšlení, soustavnost, přijímání neúspěchů a mnoho jiného. Tak se kromě rozvíjení rozumu studiem upevňují i osobnostní hodnoty (ctnosti) o které se rozvinutá osobnost opírá. Jedná se tedy o hodnoty, ve kterých se projevuje úsilí lidského ducha: přátelství, partnerský vztah, věda, umění, rodina, společenské postavení atd.*

## **3. Hodnoty ve prospěch druhého**

*Setkáváme se s tím, že někdo celý život studuje, namáhá se od rána do večera, získá několik akademických titulů a však je pyšný, nezdravě ctižádostivý, nezáleží mu na druhých. Z toho můžeme poznat, že osobnost sice rozvíjí ale jednostranně a egocentricky. Pro zdravý rozvoj osobnosti je třeba více než vzdělání a osobní prospěch. Člověku prospívá to, co ho odpoutává od něho samého. Příkladem může být vzdělanec a národní osvoboditel Mahátmá Gándhí (†1948), který nejen dosáhl osvobození svého národa, ale tím, že se obětoval této hodnotě se všemi důsledky, vyrostl v člověka velikého ducha. Člověk, který se obětuje ve prospěch druhého, nejen rozvíjí svou osobnost, zejména její mravní rozměr, nýbrž zároveň utváří hluboké lidské hodnoty. (Příkaský, 2000, s. 55)*

## **4. Hodnoty absolutně dobré**

*Mnohé hodnoty podléhají našemu subjektivnímu uznání, například pro někoho je poslech vážné hudby zážitkem, pro druhého nuda. Jsou však hodnoty, které byly a budou vždy ceněné jako dobré, například spravedlnost, věrnost, obětavost. U těchto hodnot nezáleží na tom, zdali je jako dobré uznáme, či nikoliv. Jsou vždy objektivními hodnotami samy o sobě, protože mají svůj vnitřní neměnný obsah, který odpovídá lidské přirozenosti; tím získávají svou mravní hodnotu. A to je důvod, proč je nazýváme absolutně dobré. Lidé se k nim znovu a znovu vrací a usilují o jejich uplatňování v osobním, rodinném či společenském životě. Tyto hodnoty vycházejí z neměnné lidské*

*přirozenosti. Jsou proto stále platné a hodné k posouzení mravní úrovně společnosti či jednotlivce.“ (Příkaský, 2000, s. 56)*

Hodnoty a jejich význam, si člověk skládá do hodnotového žebříčku, který je ovlivněn praktickou zkušeností. Životní zkušenost nelze pouze vyčíst z knih, i když čtení přispívá ke vzdělanosti, utváří náš názor, napomáhá nám v orientaci v kulturním dění, národním uvědoměním a bez pochyby je pro člověka cenným prostředkem k získávání informací. Přesto životní prožitky vzhledem k utváření a zrání osobnosti spolu se vzděláním vedou ke zralosti člověka jeho osobnosti.

*„Zralá je osobnost, která se lépe a odpovědněji rozhoduje mezi dobrem a zlem. Zralý člověk není zakomplexovaný, bere vše s nadhledem, myslí nejprve na druhé a pak na sebe, dovede odpouštět, ve chvílích, kdy on sám prochází zatěžkávací zkouškou, dokáže pomoci druhým.“ (Nytrová, Pikálková, 2011, s. 359)*

*„Individuální štěstí a duševní rovnováha předpokládá morální integritu osobnosti, zatím co zásah proti morálním hodnotám poškozují charakter a utváří neustálý zdroj individuálních konfliktů. Morální potíže narušují duševní rovnováhu a jsou nejčastější příčinou duševních poruch. Zároveň bývá postižená schopnost jedince k sebehodnocení, tedy základní kritérium rozlišení mezi zdravou a duševně narušenou osobností. Duševní zdraví znamená schopnost uvědomování si vlastních hodnot a také pocit morální zodpovědnosti za vlastní jednání.“ (Cakirpaloglu, 2009, s. 128)*

*„Pomýlená revolta části intelektuálů a mládeže proti údajně „přežitým hodnotám“ neguje hledání pravdy a smyslu lidského života, popírá lidskou šlechtnost, nezištnost, velkomyslnost, hloubku lidských vztahů, sebezapíravé a odříkavé postoje, libuje si v nízkém, kochá se degradací mravní stránky člověka, lásku proměňuje na zábavu a všední věc. Od dehumanizace sexu, obnažení nekultivovaného pudu a rafinovanosti zvrhlého chťiče přes horrory a brutalitu nevede cesta jinam než k alkoholismu, narkomanii a bezvýchodnosti.“ (Kučerová, 1996, s. 134)*

## 2 Sanace rodiny pomocí sociálně aktivizačních služeb pro

### 2.1 Definice sanace

Definice sanace podle Matouška (2003) byla definována s přihlédnutím na prostředí a podmínky u nás:

*„Sanace rodiny/podpora rodiny – postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, případně kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. V současnosti v západních zemích převažuje názor promítající se i do praxe sociální práce, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli výskytu domácího násilí. Sanace rodiny však má mnohem širší pole působnosti, například jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí. Práce s rodinou může mít formu podpory od zaškoleného dobrovolníka, terapie poskytované profesionálem celé rodině nebo někomu z rodiny v domácím či jiném prostředí, služby poskytované rodinám (např. docházka dětí do specializovaných denních center, přípravné vzdělání dětí před vstupem do školy, docházka do mateřských a rodinných center).“ (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 17)*

Z vyplývající definice podle Matouška je patrné, že definice sanace rodiny je pojímána velmi zeširoka. Zahrnuje veškeré služby na podporu a fungování rodiny, které může rodina využívat, pokud se ocitne v tíživé situaci nebo má potřebu aktivizace. Formu sociální práce, metody a cíl Matoušek při své definici sanace rodiny neuvádí. Do své definice zahrnuje služby spadající do vícero oblastí: školství, sociální a prorodinné služby.

Wikipedie uvádí sanaci rodiny takto:

*„Sanace rodiny je oblast sociální práce podporující fungování a zachování rodiny. Jedná se o metodu preventivní práce s rodinou v případech ohrožení vývoje dítěte. Šíře práce je veliká od doprovázení rodiny odborníkem po znovunavazování kontaktu rodiny s dítětem v ústavní výchově. Práce je poskytována multidisciplinárně (zapojuje se více odborníků, např. dětský lékař, policie, odbor sociální péče o dítě) a dlouhodobě.“ (http://cs.wikipedia.org/wiki/Sanace\_rodiny)*

Na rozdíl od Oldřicha Matouška, na stránkách MPSV prezentuje ministerstvo práce a sociálních věcí sanaci rodiny už konkrétněji, kdy určuje jakým směrem se sanace rodiny má ubírat.

*„Sanace rodiny je jedním z nástrojů podpory rodičů, kteří péči o své děti zvládají obtížně. Důsledkem těchto obtíží bývá neprospívání dítěte v rodině. Jde o rodiny, které se často dlouhodobě ocitají v situaci nejrůznějších starostí – existenční nejistota, strach ze ztráty bydlení, nestabilní a nejisté vztahy v rámci užší i širší rodiny, sociální pozice outsidera na okraji společnosti.“* (<http://www.mpsv.cz/cs/5587>)

Podrobněji se sanací rodiny zabývají autorky Věra Bechyňová a Marta Konvičková, které mají v oblasti práce s ohroženou rodinou již dlouholetou praxi. Popisují sanaci zaměřenou na dítě v rámci agendy OSPOD a sanaci zaměřenou na rodinu pomocí sociálně aktivizačních služeb a služeb souvisejících. Vesměs se jedná o služby sociální.

Podle Bechyňové (2011) je sanace rodiny soubor opatření sociálně právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo aktuální situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině. Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti jako celku pomoc a podporu k zachování rodiny. Konkrétně se jedná o služby – činnosti, které konkrétně směřují k tomu, aby dítě nebylo odebráno z rodiny. V případě, že dítě je odebráno do péče mimo rodinu, má sanace zajišťovat kontakty mezi rodiči a dětmi v průběhu jeho umístění, které má přispívat k umožnění návratu zpět do původní rodiny. Sanace rodiny má probíhat i po návratu dítěte do rodiny, aby změny, které v rodině proběhly, byly udržitelné i nadále.

## **2.2 Sanace rodiny v rámci agendy OSPOD**

„Sociální práce s rodinou realizovaná pracovníky OSPOD obsahuje řadu činností, které upravuje zákon č. 359/1999 Sb., O sociálně-právní ochraně dětí.

Je mimo jiné zaměřena na sociální poradenství rodičů, fyzickým osobám, kterým jsou děti svěřeny soudem do výchovy, nebo nezletilým dětem v obtížných životních situacích.“ (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 25)

Sanaci rodiny v rámci agendy OSPOD, provádějí sociální pracovníci s pověřením sociálně – právní ochrany dle výše jmenovaného zákona o rodině dle § 48. Sociální pracovníci provádí první sociální šetření neboli v odborné literatuře nyní uváděné jako hodnocení rodiny, aby ověřili skutečnosti týkající se ohrožení rodiny. Po uskutečnění hodnocení, které je prováděno v rodině, dochází k vyhodnocování rizik ohrožení, především v souvislosti s ohrožením dítěte. V případě, že je dítě v rodině ohroženo a rodina se ocitá ve špatné sociální situaci, dochází ze strany OSPOD k nařízené spolupráci s ohroženou rodinou. Rodině je nabídnuta podpora a odborná pomoc služeb nabízejících sanaci rodiny, kdy po seznámení s možnostmi spolupráce je ze strany OSPOD s těmito službami zprostředkována dle potřeby zaměření. OSPOD zastoupený klíčovým pracovníkem na sanaci rodiny dohlíží a kontroluje, zda u rodiny dochází k zlepšení situace. V případě, kdy rodiče nespolupracují, není možné situaci vyřešit nebo se zhoršuje a je tím ohrožen vývoj dítěte, je snaha o zajištění prostředí, kde bude zajištěn zdárný vývoj dítěte. V případě, že není možnost umístění dítěte do náhradního prostředí např. prarodičů či blízké rodiny, jako poslední možností je ústavní výchova.

„Zejména v situacích, kdy pracovník vnímá rizika ohroženého dítěte, je vhodné posouzení situace dítěte vypracovat v rámci multidisciplinárního týmu.“ (Bechyňová, 2011, s. 58)

Které instituce mohou zajišťovat sociálně – právní ochranu dětí, je ustanoveno v zákoně č. 359/1999 Sb., O sociálně - právní ochraně dětí dle § 4:

(1) Sociálně - právní ochranu zajišťují orgány sociálně - právní, jimiž jsou

- a) Krajské úřady,
- b) Obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- c) Obecní úřady a újezdni úřady ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech

se vztahují i na újezdní úřady,

d) Ministerstvo,

e) Úřad,

f) Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „Krajská pobočka Úřadu práce“).

(2) Sociálně-právní ochranu dále zajišťují

a) obce v samostatné působnosti,

b) kraje v samostatné působnosti,

c) komise pro sociálně - právní ochranu dětí,

d) další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně - právní ochrany pověřeny, (dále jen „pověřená osoba“). (Zákon 359/1999 Sb., 2014, s. 37)

Cílovou skupinou sociálně-právní ochrany dětí dle §6 jsou zejména děti, jejichž rodiče:

1. zemřeli,

2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo

3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti (Zákon 359/1999 Sb., 2014, s. 38)

Pokud jsou zjištěny skutečnosti dle § 6, které mají intenzitu, trvají dlouhodobě, nepříznivě ovlivňují vývoj dítěte nebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dítěte, řídí se dle § 7:

(1) Každý je oprávněn upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče.

(2) Každý je oprávněn upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývajících z rodičovské odpovědnosti. Nebo na skutečnosti uvedené v § 6 písm. b) – h); tím není dotčena povinnost vyplývajících ze zvláštního právního předpisu.(Zákon 359/1999 Sb., 2014, s. 38)



Podnětem k prvnímu hodnocení podle Matouška (2010) dochází od:

- „člena rodiny,
- zástupce státu hájícího zájmy dítěte,
- zástupce státu řešícího přestoupení zákona,
- pracovníka nebo organizace, která se zabývá dítětem či dospělým členem rodiny, popř. více členy rodiny najednou.“ (Matoušek, 2010, s. 105)

Podle Bechyňové (2011) jsou pracovníci SPOD dle jmenovaného zákona povinni chránit veškeré zájmy, život a zdraví nezletilých dětí, jsou-li ohroženy. Jedině tyto pracovníci pomáhajících profesí mohou jako jediní bez souhlasu rodičů a dítěte provádět sociální šetření v místě bydliště rodiny. Mohou se dotazovat na dotyčné dítě a na péči jeho rodičů, MŠ a ZŠ, u pediatra, u zaměstnavatele rodičů a dále dle potřeb sociálních pracovníků. Získají-li informace, podle kterých vyhodnotí, že je dítě ohroženo, mají povinnost podat soudu návrh na konkrétní opatření. Například na nařízení soudního dohledu nad dítětem, na jeho umístění do zařízení pro výkon ústavní výchovy, na omezení nebo zbavení rodičů rodičovské zodpovědnosti. V případě, že soud rozhodne a nařídí některá z těchto opatření, je povinností pracovníka SPOD v rámci sociální práce s rodinou dohlížet na plnění na tohoto opatření.

### **2.2.1 Hodnocení ohrožené rodiny**

Podnět k hodnocení rodiny je z výše uvedených zdrojů znám. Potřebnost hodnocení se určuje závažností situace. Velmi dobře popisuje tyto situace ve své knize Oldřich Matoušek a Hana Pazlarová (2010) popisují, za jakých situací se zjišťují rodinné poměry dětí, mladistvých i dospělých:

- „při odůvodněné pochybnosti o tom, zda vlastní nebo náhradní rodina dítěte vychovává přiměřeně, a rozhoduje se o způsobu podpory rodiny, popř. o jiných opatřeních (včetně výchovy dítěte v jiné rodině);
- dítě se dostane do péče jiné rodiny nebo ústavu;
- do intenzivní péče se dostane matka nebo otec, popř. oba rodiče jsou v nepříznivé sociální situaci;

- při rozhodování o návratu dítěte do rodiny po jeho umístění mimo rodinu, resp. se rozhoduje o propuštění dospělého z dlouhodobé ústavní péče a není jisté, zda rodina bude schopna dítě či dospělého přijmout;
- při rozhodování o formě péče o dítě po rozvodu rodičů;
- při zprávě probační služby u soudu o dítěti, mladistvém a situaci rodiny před soudním rozhodnutím;
- při výkonu opatření probační služby uložené justičními orgány dětem a mladistvým, zejména tzv. dohled;
- při zvažování, zda pracovat s rodinou při terapii dítěte či mladistvého;
- při zvažování, zda pracovat s rodinou při terapii dospělého.“ (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 104)

*„Holmanová jako představitelka sociálněekologického přístupu se domnívá, že rodina by měla být vždy hodnocena v kontextu svého prostředí“.* (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 110)

V rámci hodnocení rodiny je důležité, aby vznikla spolupráce mezi sociálním pracovníkem a rodinou. Pokud rodina nespolupracuje a vše se nese v nepřátelském duchu, je nesnadné získat validní informace, s kterými lze pracovat. V literatuře se uvádí velké množství různých přístupů hodnocení ohrožené rodiny. Podle představitelky sociálně ekologického přístupu Holmanové (1983), by rodina měla být hodnocena ve svém přirozeném prostředí. Autorčin přístup, který kombinuje několik úrovní a několik teorií, prezentují výše jmenovaní autoři ve své knize Hodnocení ohroženého dítěte.

Hodnocení rodiny tvoří následující oblasti:

- Problém - porozumění podstatě problému je důležité pro volbu vhodného způsobu řešení. Doba trvání problému rovněž. Je zpravidla obtížnější řešit dlouhodobé problémy než akutní krize. Otázku: „Co je problém?“ je žádoucí vidět prizmatem teorií, které se zabývají možnostmi objektivního poznání.
- Rodina jako systém - rodina je dynamický sociální systém tvořený jejími členy. Vazby mezi jednotlivými členy jsou pro hodnocení rodiny důležité. Stejně tak jako porozumění příčinám toho, proč jsou vztahy určité kvality. Další významnou

oblastí je schopnost rodiny nastavit a dodržovat jasné hranice nutné pro zdravé soužití jejich členů. Rovněž charakteristiky formálních a neformálních rolí, jež mají jednotliví členové rodiny, by nás měli při hodnocení zajímat. V popisu rolí autorka doporučuje uvést, které jsou pro daného člena rodiny podpůrné i posilující a které naopak snižují jeho sebeúctu. Je třeba zjistit, zda jsou některé role v konfliktu se zájmem rodiny a jaké to jsou. Pokud jsou některé role nejednoznačné, je žádoucí se pokusit o vysvětlení příčin. Při hodnocení uvedených aspektů fungování rodiny se využívá systémová teorie a teorie rolí.

- Rodina a její prostředí - je vhodné zhodnotit interakci mezi fungováním rodiny a povahou jejího prostředí či komunity. Je užitečné pátrat po existujících a pravděpodobných zdrojích podpory rodiny v jejím přirozeném prostředí, tj. v širší rodině, mezi přáteli, ve škole, v zaměstnání rodičů apod. Do této oblasti patří životní podmínky samotné rodiny, jako je bydlení, finanční zabezpečení, zaměstnání. Je nutné zhodnotit, jak jsou naplněny potřeby rodiny v těchto oblastech. Tento aspekt popisu fungování rodiny se opírá o sociálně ekologickou teorii.
- Životní cyklus rodiny - rámec hodnocení životního cyklu rodiny tvoří Eriksonova vývojová teorie a její aplikace na životní cyklus rodiny, jak ho formulovala E. Duvallová (1957), E. A. Carterova M. McGodricková (1980). Teorii životního cyklu rodin rozpracovaly s ohledem na mezigenerační propojení. Rovněž doplnily model uplatnitelný na rodiny po rozvodu, definující vývojové úkoly, s nimiž se rodina v takových situacích musí vyrovnat. (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 110 – 111)

Popis rodiny se opírá o teorii vývojového cyklu rodiny, kdy přechod mezi jednotlivými vývojovými stádii může být příčinou mnoha problémů. V tomto období je na rodinu kladen zvýšený nárok jak po psychické tak materiální stránce.

### **2.2.2 Zaměřené oblasti při hodnocení ohrožené rodiny**

Multiproblémová rodina je tedy sociálně ohroženou rodinou, kdy vyvstávají různá rizika, která způsobují zanedbávání aktuálních potřeb dítěte. Je na schopnostech sociálního pracovníka, který hodnocení v rodině provádí, zda rozliší naplňování jednotlivých potřeb a ohrožení dítěte, stanoví míru zanedbávání péče. V této kapitole

autorka uvede posuzovanou péči v nejčastějších oblastech, které se v rámci hodnocení vyskytují.

Podle Bechyňové a Konvičkové (2011) je celá škála rizik a neadekvátně naplněných potřeb, které dítě ohrožují na kvalitě života. Je to v oblasti:

### **Dohledu**

Tato schopnost souvisí s tím, zda je rodič schopen poskytnout dítěti bezpečný prostor a prostředí v závislosti na věku dítěte, zda umí odhadnout rizika, která dítě mohou ohrozit a umí je dítěti vysvětlit. Učí, jak se dítě má chovat, aby si neublížilo nebo se nedostalo do ohrožení života.

### **Výživy**

Do této oblasti patří schopnost postarat se o výživu dítěte, pravidelná strava související s věkem dítěte a zdravotním omezením. Zde je také třeba, aby si rodič uvědomil vyváženost a vhodnost způsobu přípravy jídel, vhodnost doma připravovaných pokrmů a svačin i z důvodu ekonomických úspor a možností. Zde je na místě, aby si rodič uvědomil, že by dítě mělo mít v případě hladu neustále možnost se najíst.

### **Oblečení a hygiena**

Posuzuje se zde zajištěná pravidelnost hygieny, jak rodiče vedou děti k hygienickým návykům. Snížená hygiena může u dítěte ohrožovat zdraví, v případě zanedbávání hygieny může dítě být špinavé, zapáchat a vyčleňuje se z kolektivu svých vrstevníků. Posuzuje se, zda rodič dítě obléká přiměřeně aktuálnímu počasí, zda má pro dítě dostatek oblečení v odpovídající velikosti a pohlaví dítěte s ohledem na socioekonomickou situaci.

### **Péče o fyzické zdraví**

V oblasti fyzického zdraví se posuzuje, zda rodič rozpozná z chování dítěte, že mu není dobře, je unavené, má horečku, kašel, kdy mu může pomoci sám nebo je schopen vyhodnotit situaci, navštívit lékaře, či vyhledat rychlou zdravotní pomoc.

Zda odhadne rizika spojená s onemocněním, navštěvuje preventivní prohlídky, povinná očkování, zda rozumí a řídí se radami lékaře a v případě speciální zdravotní péče je schopen respektovat a zajišťovat léčbu či rehabilitaci dítěte. V případě nerespektování rad a příkazů lékaře, se zjišťuje, zda rodič toto neplní z důvodu nepochopení nebo např. lhostejnosti.

### **Péče o psychické zdraví**

V oblasti psychického zdraví se vyhodnocuje, zda se rodiče zajímají o to, co dítě prožívá, jakou má náladu, jak na dítě reagují, na jeho emoce, zda jej povzbudí, uklidní, jsou-li reakce rodiče přiměřené, či reagují pouze ve vyhrocených situacích. Zjišťuje se přístup k dítěti s ohledem na věk, určování a dodržování hranic. Nejvíce lze zhodnotit z pozorování interakcí mezi rodičem a dítětem. Pokud rodič nedokáže emočně uspokojit potřeby dítěte, je třeba zjistit z jakého důvodu a zvolit odbornou pomoc. Mnohdy může jít o přechodný zdravotní stav rodiče nebo jeho osobnostní patologii.

### **Péče o rozvoj osobnosti dítěte a jeho vzdělání**

V této oblasti se posuzuje, zda prostředí, v kterém dítě vyrůstá, je dostatečně podnětné s ohledem na potřeby a věk dítěte. Hodnotí komunikace v rodině, rozvíjení sociálního chování dítěte, zda je rodič schopen vytvořit režim dne, hraje-li si s dítětem, jaké má dítě hračky, knížky, zda dohlíží na povinnosti a volný čas dítěte, jak dítě podporuje při přípravě do školy, ve vzdělání, ve volnočasových aktivitách s přihlédnutím na ekonomickou situaci rodiny. Hodnotí se, jak rodič dokáže komunikovat se školským zařízením, popřípadě s odborníky dle potřeb dítěte, např. při poruchách školních dovedností, zda je schopen díky svým intelektuálním možnostem se s dítětem učit nebo dělat nápravy.

#### **2.2.3 Druhy nevhodného zacházení s dítětem pečující osobou**

Dále se hodnotí podle Matouška a Pazderové (2010) rizika pro děti, která se vyznačují nevhodným zacházením s dítětem, interakcí rizikovými faktory, rizikovými faktory na straně rodičů, rizikovými faktory na straně dětí, rizikovými faktory v interakci rodiny a rizikové faktory v širším prostředí rodiny. Autorka považuje

všechna rizika za důležitá, ale více se zamýšlí nad nevhodným zacházením s dítětem pečující osobou. Tento způsob je velmi zákeřný a opovrženímhodný.

Pokud dospělý pečující o dítě, které je na něm po všech stránkách materiálně, fyzicky i psychicky závislé a není schopno se samo bránit proti nevhodnému jednání, zachází s dítětem nepřiměřeně, podle Matouška a Pazderové (2010) se jedná o nevhodné zacházení s dítětem, což je českým ekvivalentem anglického výrazu maltreatment, spojeného v anglofonním prostředí s termínem CAN syndrome (child abuse and neglect syndrome). Jedná se o neposkytnutí nutné péče nebo úmyslné ubližování dítěti, zpravidla trýzniteli jsou rodiče dítěte nebo osoby, které jej mají v péči. Dítě takové zacházení vážně poškozuje nebo ohrožuje na životě. Týrání může mít podobu fyzickou, psychickou, emocionální zanedbávání, sexuální a institucionální zneužívání a tzv. Münchhausenesenův syndrom v zastoupení, který je označován pro zdravotní potíže úmyslně vyvolané pečující osobou u dítěte.

*„Množství výzkumných studií doložilo důležitost bezpečného a milujícího vztahu mezi dítětem a dospělým pro zdravý fyzický a emocionální vývoj dětí. Studie o hospitalismu u dětí, které byly po narození bez kontaktu s matkou v nemocnici nebo v ústavním zařízení, svědčí o dlouhodobých, někdy celoživotních následcích nedostatku fyzického kontaktu a emocionální interakce v dětství.“* (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 138)

U dítěte, s kterým je nevhodně zacházeno, které je týrané a emocionálně zanedbávané, hrozí reálné nebezpečí, že se v dospělém věku bude chovat stejně. Stane se rodičem, který bude zanedbávat nebo nevhodně zacházet se svými dětmi.

### **2.3 Hodnocení potřeb dítěte podle Abrahama Herberta Maslowa**

Základní stupnicí pěti lidských potřeb ve formě hierarchie zformuloval v USA v roce 1943 Abraham Herbert Maslow. V dnešní době má stále Maslowova pyramida potřeb svůj ohlas a význam u autorů především z oblasti psychologie.

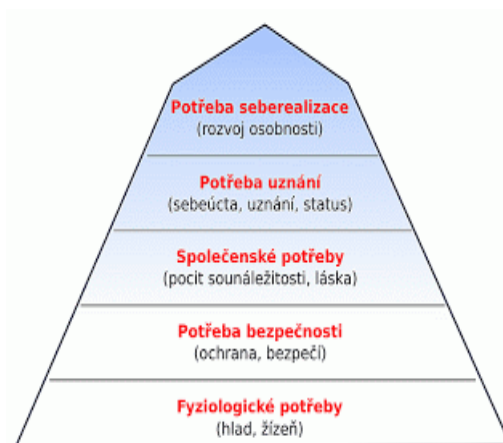
*„Lidské potřeby seřadil hierarchicky podle důležitosti od těch nejnaléhavějších až po nejméně naléhavé. Snažil se objasnit, proč jsou lidé taženi určitými potřebami*

v určitou dobu. Proč například jeden člověk vynakládá většinu svého času a energie na zajištění své osobní bezpečnosti a jiný zase usiluje o společenské uznání, jeho vysvětlení je, že lidské potřeby jsou řazeny podle určité hierarchie od těch nejnáléhavějších po ty nejméně naléhavé. Tato teorie zdůrazňuje dva základní předpoklady: uspokojená potřeba není motivátorem a jakmile je jedna potřeba uspokojena, objevuje se jiná a také vyžaduje uspokojení.“ (<http://zrcadlo.blogspot.cz/2008/06/maslowovapyramida.html>)

Fyziologické potřeby musí být uspokojeny vždy, aby člověk mohl existovat.

Z pohledu přežití jsou potřeby na nižším stupni vždy významnější. Následující další potřeby jsou nedostatkové, pokud je člověk nemá, bude existovat, ale nebude se dále vyvíjet, protože bude neustále zaměstnán zajišťováním potřeb k přežití. Člověk musí alespoň částečně uspokojit potřebu na nižším stupni, aby mohl postupovat k uspokojování dalších.

Obrázek č. 1 Maslowova pyramida lidských potřeb



Zdroj: <http://zrcadlo.blogspot.cz/2008/06/maslowovapyramida.html>

„I známá Maslowova klasifikace rozlišuje dvě základní kategorie: 1. nižší potřeby, označované někdy jako potřeby nedostatkové, k nimž řadí potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a části afiliační potřeby a potřeby uznání; 2. potřeby vyšší, kam kromě dvou posledně jmenovaných řadí především potřeby seberealizace,

*sebenaplnění; označuje je také jako potřeby růstu či metapotřeby.*“ (Matoušek a kol., 2008, s. 208)

V praxi, kdy rodiny žijí na hranici chudoby, to znamená např., že rodič, který se má vzdělávat v oblasti výchovy dětí, tato vzdělávání považuje za nedůležitá, protože mu přijde důležitější zajišťovat potřeby k existenci jako je jídlo, bydlení, apod. Z toho důvodu se MPR v ohrožení velmi špatně zapojují do vzdělávacích programů, což se týká jak rodičů, tak jejich dětí. Výjimku tvoří programy nebo aktivity, v rámci kterých je možnost získat potraviny nebo dárky denní potřeby zdarma. Naše společnost není v těchto případech velmi tolerantní a tyto rodiny za takové chování odsuzuje. Autorka si myslí, že k prosociálnímu chování je třeba učit obě strany jak MPR, tak společnost. Z praxe ví, že tyto výše jmenované programy nebo akce jsou kolikrát jediné vyžití dětí z MPR. Je více než jasné, že společenské nebo kulturní vyžití dětí z těchto rodin oproti fungujícím rodinám není z ekonomického důvodu možný.



### **3 Sanace rodiny sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi**

Sanace rodiny pomocí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi se řídí podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V letošním roce dle pokynů MPSV nemusí mít sociálně aktivizační služba pracující s rodinami v ohrožení pověření sociálně – právní ochrany dětí, pokud je registrovanou sociální službou dle § 78 – 87 výše zmiňovaného zákona.

Sociální služba je poskytována na smluvním základě mezi poskytovatelem a zájemcem o službu, který dobrovolně uzavírá smlouvu o poskytování služby za podmínek, které si obě strany dohodnou. Smlouva o poskytování služeb se obecně řídí občanským zákoníkem, který zaručuje právní vztah obou stran.

Podle Čámského, Sembdnera a Krutilové (2013), zákon vytvořil lepší podmínky pro jednotlivce - fyzické osoby, aby mohli na procesu poskytování sociálních služeb snadněji participovat. Sleduje tím právě pevnější zakotvení uživatelů sociálních služeb v jejich přirozeném sociálním prostředí i jejich motivaci ke spolupráci a k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Z výše uvedeno formulujeme základní zásady zákona, které jsou uvedeny především v jeho § 2 :

- bezplatné sociální poradenství pro každého;
- zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům;
- individuální přístup;
- aktivizace k samostatnosti;
- podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí;
- rovnoprávnost;
- dobrovolnost;

*„Tyto základní zásady jsou v obecné poloze vodítkem, na jehož základě byly vypracovány standardy kvality sociálních služeb.“ (Čámský, Sembdner, Krutilov, 2013, s. 17)*

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je tedy jako jedna ze sociálních služeb povinna se řídit standardy kvality sociálních služeb, které kladou důraz na respektování práv uživatelů a jejich lidskou důstojnost.

### **Standardy kvality sociálních služeb**

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Znění kritérií standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

#### **1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

#### **2. Ochrana práv osob**

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální

službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### **3. Jednání se zájemcem o sociální službu**

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### **4. Smlouva o poskytování sociální služby**

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

### **5. Individuální plánování průběhu sociální služby**

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.
- e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## **6. Dokumentace o poskytování sociální služby**

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

## **7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

## **8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Kritérium

- a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.
- b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb.
- c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

## **9. Personální a organizační zajištění sociální služby**

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.
- b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## **10. Profesní rozvoj zaměstnanců**

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní.
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

## **11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

### Kritérium

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

## **12. Informovanost o poskytované sociální službě**

### Kritérium

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

## **13. Prostředí a podmínky**

### Kritérium

- a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

#### **14. Nouzové a havarijní situace**

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

#### **15. Zvyšování kvality sociální služby**

Kritérium

a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. (<http://www.mpsv.cz/cs/5963>)

### **3.1 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi**

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou jedním ze zařízení Oblastní charity Žďár nad Sázavou. Služba vznikla na základě provedené analýzy potřeb klientů prorodinné poradny a sociálních odborů, kde je služba poskytována a především v průběhu ročního pilotního projektu. Zkušenosti z pilotního projektu a ověřená potřebnost ze strany uživatelů i sociálních odborů v rámci agendy OSPOD, daly podnět ke vzniku nové sociální služby.

SAS je terénní služba, která napomáhá a podporuje rodiny s dětmi, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku dlouhodobě nepříznivé sociální situace, kterou rodiny nedokáží samy překonat. Nejedná se pouze o jednorázovou pomoc, ale o dlouhodobou práci s rodinami, především s rodinami multiproblémovými. Terénní služba je poskytována v přirozeném prostředí rodiny dle jejich individuálních potřeb. Napomáhá tak k znovuoobnovení funkčnosti rodiny, zlepšení vztahů mezi rodiči a dětmi, k rozvoji a nácviku rodičovských kompetencí a sociálních dovedností. Působí preventivně jako podpora rodinám a pomáhá tak předcházet umístování dětí mimo rodinné prostředí. V rámci terénní služby dochází k propojování a zprostředkování s dalšími souvisejícími službami pro rodiny a subjekty (PPP, školská zařízení, apod.).

V rámci komunitního plánování sociálních služeb Kraje Vysočina proběhla v únoru 2014 swot analýza potřeb a činností sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Analýza vzniká aktualizací výstupů Pracovní skupiny poskytovatelů služeb zaměřených na cílovou skupinu rodiny s dětmi a mládež v rámci procesu střednědobého plánování rozvoje sociálních služeb Kraje Vysočina. Autorka je členem této pracovní skupiny spolu s ostatními kolegy poskytovateli sociálních služeb (nizkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství) a dalších služeb a aktivit na území Kraje Vysočina. Swot analýza nám vyhodnocuje potřebnost činností, které v ohrožených rodinách SAS poskytuje.

#### **Swot analýza Kraje Vysočina**

- Nácvik praktických činností v domácnosti – péče o děti, vedení domácnosti, zlepšení komunikačních dovedností



- Pomoc při kontaktu s okolím, doprovázení (úřady, školy, poradny, jiná sociální služba,...)
- Zvyšování dovedností rodičů v oblasti přípravy dětí do školy
- Hledání norem a hranic – kam až mohu zajít
- Odborné poradenství – dluhová problematika, hospodaření s penězi, sestavování rozpočtu rodiny, sociální dávky, dluhy, pomoc s vyplňováním tiskopisů a žádostí, rozvoj dovedností dítěte
- Vztahové problémy v rodině – podpora vztahu rodič – dítě, sourozenecké vztahy, generační konflikty v rodině
- Smysluplné trávení volného času – rodiče, dítě a rodiče s dítětem dohromady
- Skupinová práce s rodinou, skupinová práce s rodiči, skupinová práce s dětmi, kontakt s odborníky
- Podpora pro uživatele, sdílení emocí, setkání s lidmi v podobné situaci
- Poradenství týkající se aktuálních problémů rodiny – bytová problematika, exekuce, domácí násilí
- Oblast zaměstnání – sestavení životopisu, pomoc při hledání zaměstnání, motivace k zaměstnání
- Řešení krizových situací v rodině (rozvod, ztráta partnera, nemoc, nezaměstnanost), psychická podpora
- Řešení závažných jevů v rodině v rámci sociálně – právní ochrany dětí, spolupráce s OSPOD
- Zvyšování rodičovských kompetencí ve výchově – hranice ve výchově, komunikace rodičů a dětí, motivace dětí
- Podpora biologické rodiny ve všech selhávajících funkcích za účelem návratu dítěte z pěstounské péče nebo ústavní výchovy
- Oblast bydlení – vytvoření vhodných bytových podmínek pro zdravý vývoj dítěte
- Oblast rozvodů – vyrovnání se situací, výchova dítěte jedním rodičem, komunikace mezi rozvedenými rodiči, syndrom zavrženého rodiče, komunikace rozvedených rodičů před dítětem, předávání dětí mezi rozvedenými rodiči
- Návaznost na další služby – kam klienta odeslat, doprovodit při řešení specifických problémů /zejména návaznost na handicap dítěte, psychologická pomoc, různé druhy terapií

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou tedy právně ukotveny ve výše jmenovaném zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Konkrétně SAS se zabývá § 65, jenž podrobně udává zákonné hranice této služby.

### §65

#### Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

(1) 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.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

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

Na doporučení odborného kolegia Charity České republiky, jenž sdružuje Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi pracující pod oblastními charitami v České republice, byl vydán metodický návod, který vychází ze základní činnosti při poskytování úkonů dle přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Aktivity dle vyhlášky určují směr metody práce SAS v ohrožených rodinách. Jsou to:

#### **A) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

##### **Pracovně výchovná činnost s dětmi.**

Realizace nácvikových a rozvojových činností s dětmi za aktivní účasti rodičů, zaměřených na rozvoj schopností a dovedností dítěte.

Vedení rodičů k zapojování dětí do pracovních činností v domácnosti.

Motivace rodičů k pravidelnému provádění nácvikových a rozvojových činností s dětmi.

### **Pracovně výchovná činnost s dospělými**

Podpora a nácvik rodičovského chování (vedení hospodaření, udržování domácnosti, výchova a péče o dítě, komunikace s dítětem, režim den, v dalších oblastech dle individuálních potřeb uživatele.

Prevence nežádoucího chování dospělých.

Vedení k hygienickým návykům a dodržování pravidelné zdravotnické péče rodičů o sebe i děti.

### **Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte**

Rozvoj jemné a hrubé motoriky, řečových schopností a myšlení.

Vedení rodičů k prevenci nežádoucího chování a jednání u dětí.

Motivace rodičů, aby děti vedly k činnostem podporujícím samostatné fungování ve společnosti, dodržování společenských pravidel, zvládání stresových situací.

### **Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí**

Nácvik poskytování pomoci a podpory ze strany rodičů dětem při předškolní a školní přípravě.

Motivace rodičů k zajištění pravidelní školní docházky a dohledu nad jejím dodržováním.

Pomoc a podpora při zajištění vhodných podmínek souvisejících se vzděláním dítěte, včetně materiálních.

Poskytování poradenství v oblasti vzdělávání dítěte.

Podpora uživatele v komunikaci se školou.

### **Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity**

Informování o významu volnočasových aktivit pro rozvoj dítěte.

Poskytnutí poradenství možností trávení volného času (dítěte, rodiny, rodiče).

Motivace rodičů k využívání volnočasových aktivit dětmi, rodinou, rodiči.

Zprostředkování kontaktu na organizace poskytující volnočasové aktivity.

Pomoc s výběrem volnočasové aktivity (pro dítě, rodinu, rodiče).

## **B) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

Pomoc a podpora rodičům při zajištění doprovodů, s cílem zajištění návyků a dovedností rodičů i dětí, nezbytných k samostatnému zvládnutí aktivit.

Vedení rodičů k tomu, aby děti, dle jejich věku a schopností, učili samostatnému docházení do školy i na zájmové aktivity.

Ve výjimečných, odůvodněných případech (náhlé onemocnění nebo úraz rodiče) lze zajistit doprovod dětí do školy.

## **C) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

Rozvoj a udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění uživatelů.

Podpora uživatele služby při posilování vlastní hodnoty.

Podpora uživatele služby v přebírání odpovědnosti za vlastní rozhodnutí.

Hledání vnitřních a vnějších zdrojů uživatelů služby při řešení nepříznivé životní situace.

Podpora při budování a upevňování vlastních hranic uživatelů služby.

Podpora v posilování vzájemných rodinných vztahů, pomoc při odbourávání komunikačních bariér.

Podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, u zaměstnavatele.

## **D) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

Pomoc a podpora při vyřizování bydlení, zaměstnání, sociálních dávek, při výchově a péči o dítě (výživné, svěření do péče), doklady.

Poskytování základního sociálního poradenství (například o druhu sociálních služeb, o dávkách hmotné nouze a podobně).

Pomoc při uplatňování práv ve veřejných institucích a doprovod do těchto institucí (úřad, škola, lékař, soud, policie,...).

Podpora při řešení finanční situace (např. při vyřizování splátkového kalendáře, řešení exekucí).

Podpora při řešení bytové situace (podpora při hledání bydlení, pomoc se zajištěním sociálních dávek, které jsou spojené s bydlením).

Podpora při hledání zaměstnání.

### **Pomoc při obnovení, upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob**

Podpora při navazování a udržování kontaktů s rodinnými příslušníky a jinými osobami.

Podpora kontaktu uživatele s dítětem v pěstounské péči či ústavní výchově.

Motivace a vedení uživatele k vytvoření podmínek pro návštěvu dítěte v pěstounské péči či ústavní výchově, v rodině, potažmo návrat dítěte zpět do rodiny.

Podpora uživatele při zapojení se do sociálního a kulturního života společnosti

Podpora při předávání dětí rozvedených rodičů.

Podpora při osobním kontaktu dítěte s rozvedeným rodičem, popřípadě s prarodiči.

Podpora rodičů při vytváření vhodných podmínek pro návrat dítěte z ústavní výchovy do rodiny.

Z těchto doporučení vycházejí i metody práce našeho projektu Sociálně aktivizačních služeb.

## **3.2 Metody práce projektu Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

*„Metodikou se nazývají vnitřní pravidla obsahující pracovní postupy, které:*

- *podrobněji upravují postup zaměstnanců při řešení některých typických provozních situací;*
- *standardizují postupy při řešení netypických, především nouzových, havarijních, krizových a mimořádných situací;*

*Úkolem metodiky je přehlednou formou standardizovat a optimalizovat postupy a činnosti nejen typické, ale i netypické, které v procesu poskytovaných služeb vznikají jak opakovaně, tak nahodile. Metodika ve smyslu tohoto kritéria standardů kvality představuje určitý koncentrát dokumentace k poskytované sociální službě.“ (Čámský, Sembdner, Kroutilová, 2013)*

### **Metody práce a poskytované činnosti**

Poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je založeno na individuální práci s uživatelem. Pracovníci využívají i skupinových aktivit při práci s celou rodinou. Klíčový pracovník s daným uživatelem sestavuje individuální plán, společně s ním ho hodnotí a reviduje. S uživatelem pracují i další pracovníci.

Poskytování sociální služby se řídí Vnitřními pravidly poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Oblastní charity Žďár nad Sázavou.

### **Postupy pro sjednávání a realizaci návštěv v domácnostech uživatelů**

Pracovníci sjednávají termíny dalšího setkání osobně při návštěvě uživatele nebo telefonicky. O plánu na daný týden se vzájemně informují.

Jestliže pracovník nebyl přítomen na posledním setkání s daným uživatelem, dotáže se na vývoj situace a průběh poskytování služby u příslušného kolegy, popř. vyhledá záznamy o průběhu poskytování sociální služby.

S ohledem na bezpečnost pracovníků nebo zajištění kvality poskytované služby se setkávání s uživatelem mohou účastnit dva pracovníci. V ostatních případech pouze jeden.

Pracovník je povinen před odjezdem k uživateli oznámit dalšímu kolegovi adresu výkonu práce a předpokládanou dobu návratu (osobně, telefonicky, vzkazem). Po příjezdu se ohlásí.

Zápisy ze setkání s uživatelem, popř. jiné záznamy, pracovníci evidují na formuláři Záznamy o průběhu poskytování sociální služby. Vždy nejpozději do 3 pracovních dnů od proběhlého setkání s daným uživatelem.

### **Formy práce**

- individuální (práce s jednotlivcem)
- skupinová (práce s celou rodinnou)
- spolupráce s dalšími rodinnými příslušníky či jinými blízkými osobami
- spolupráce s dalšími institucemi

## **Metody práce**

- individuální rozhovor s uživatelem
- skupinový rozhovor
- instruktáž – vedení v nácviku a udržování různých schopností a dovedností

V rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsou poskytovány následující oblasti činností.:

## **Základní sociální poradenství**

Základní sociální poradenství v sobě zahrnuje poskytnutí informací

- **směřujících k řešení nepříznivé sociální situace** (sociální dávky, bytová problematika, oblast zaměstnanosti, dluhová problematika, vztahy, zdraví aj.), pracovník uživateli předává základní informace pro zřehlednění situace
- **možnostech využití dalších odborných služeb a institucí, adekvátních k řešení dané situace uživatele** (například zprostředkování dalšího odborného poradenství, poskytnutí kontaktních informací na další sociální služby, instituce aj.)
- **základních právech a povinnostech uživatele** ve vztahu k poskytované sociální službě a dalším veřejným zdrojům

V předchozí kapitole výše zmiňovaná vyhláška č. 505/2006 Sb. vymezuje určité oblasti činností, které jsou prováděny níže popisovanými metodami práce s uživateli:

## **A) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

### **➤ pracovní výchovná činnost s dětmi**

Pracovník motivuje děti k zapojování do činností přiměřených jejich věku, resp. stupni vývoje. Instruuje je ve využití výtvarných a herních pomůcek pro jejich rozvoj, stimuluje je k zapojení do činností souvisejících s chodem domácnosti. Navrhuje změny v organizaci pracovního/volného času dětí.

### **➤ pracovní výchovná činnost s dospělými**

Pracovně výchovná činnost s dospělými se odehrává na bázi poradenství a případného doprovázení či instruktáže při řešení/nácviku činnosti v dané oblasti:

### **Dluhové poradenství, nácvik efektivního hospodaření v domácnosti**

Pracovník upozorňuje na úskalí neuváženého zadlužování domácnosti u bankovních i nebankovních společností. Řešení pokročilého zadlužení konzultuje s pracovníky občanské poradny nebo zde zprostředkovává uživateli poradenství. Pracovník dále uživatele vede k sestavování rodinného rozpočtu. Společně stanovují prioritní výdaje a směřují k účelnému nakládání se zbývajících prostředky. Pracovník dále motivuje k efektivnímu hospodaření s financemi (sestavení a organizace nákupů, způsob využití levnějších potravin, hledání rezerv pro omezení výdajů v určitých oblastech aj.).

### **Bydlení**

Pracovník dle individuálních potřeb motivuje uživatele k zajištění (udržení) vhodného bydlení a jeho úrovně (hledání podnájmů, pomoc při zajišťování alternativních forem bydlení v azylových domech apod.).

### **Údržba domácnosti, hygiena**

Pracovnice stimuluje uživatele k efektivní organizaci a realizaci domácích prací (úklid, údržba, ošacení), vede členy domácnosti k pravidelné hygieně.

### **Vaření**

V případě, že má uživatel potřebu zdokonalit své schopnosti v této oblasti, naplánuje s pracovníkem nákup a přípravu surovin. Je-li to žádoucí, doprovodí pracovník uživatele i do obchodu. Pracovník vysvětlí uživateli postup přípravy daného pokrmu a vede ho při práci.

Jestliže je uživatel v hmotné nouzi a nemá finanční prostředky na nákup, postupuje se podle bodu Zprostředkování humanitární pomoci.



## **Péče o dítě a zdraví**

Pracovníci vedou uživatele ke správné péči o dítě s ohledem na jeho přiměřený vývoj po biologické, psychické i sociální stránce. Informují rodiče o správných způsobech výživy dítěte. Pomáhají nastavit režim dne dítěte (čas na spánek, jídlo, hru), přizpůsobit prostředí domácnosti (vhodné vybavení a zázemí pro péči o dítě). S ohledem na stupeň vývoje dítěte učí rodiče, jak s ním komunikovat. Rodiče jsou vedeni k dodržování smluvených návštěv u lékaře i dalších odborníků (psycholog, speciální pedagog) a léčebného režimu dětí. Pracovník navrhuje změny při nesprávných (nepřiměřeně nezdravých) návycích v oblasti stravování dětí nebo náplně jejich volného času, podporuje rodiče při zvládnání výchovy dětí v rodině.

### **➤ nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte**

Pracovníci poukazují na základní herní metody vedoucí k udržení nebo zlepšování motorických dovedností dítěte (procvičování hrubé a jemné motoriky), k rozvoji či posílení psychických a sociálních schopností dítěte (komunikace se sourozenci, popř. dalšími dětmi, vztahy dětí k širšímu okolí).

### **➤ zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí**

Pracovníci vedou rodiče a děti k dodržování pravidelné školní docházky k systematické domácí přípravě na vyučování. Pracovník pomáhá rodičům a dětem osvojit si způsoby efektivního učení. V praxi jde o vyvážené nastavení režimu dne tak, aby respektoval nutnost připravovat se téměř denně na vyučování a zároveň umožňoval dětem aktivní odpočinek.

Pracovník pomáhá rodičům s aplikací doporučených výchovných postupů při zvládnání školní přípravy dětí s poruchami školních dovedností aj. Pracovník podporuje rodiče k aktivní spolupráci se školou a dalšími zařízeními (pedagogicko-psychologická poradna, speciálně-pedagogické centrum, logoped). Pomáhá zprostředkovat doučování jinými subjekty.

➤ **zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity**

Pracovníci zprostředkovávají rodičům a dětem kontakty na další subjekty poskytující školní i mimoškolní zájmové aktivity (družina, školní kluby, různě zaměřené kroužky, programy mateřských center a nízkoprahových zařízení pro děti a mládež aj.). V případě potřeby poskytují doprovod rodičům a dětem za účelem prvotního zprostředkování dané aktivity.

**B) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

Pracovník asistuje dítěti při doprovodu do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a při cestě zpět. Míra poskytované podpory je individuální.

**C) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

Sociálně terapeutickými činnostmi jsou veškeré aktivity, které vedou k rozvoji nebo udržení schopností a dovedností podporujících sociální začleňování.

V této oblasti pracovníci uživatele vedou zejména k podpoře a rozvoji vlastního myšlení, sebevědomí a žádoucího chování, k budování realistického náhledu na svoji situaci. Využívají metody individuálního nebo skupinového rozhovoru pro:

- poskytnutí prostoru pro vyjádření názorů, prožitků, pocitů, problémů,
- doprovázení na cestě k řešení/ustálení životní situace,
- aktivní naslouchání,
- zprostředkování náhledu na daný problém,
- přivedení uživatele k pochopení zdroje problému,
- nalezení vlastních zdrojů možností pro osobní/rodinný růst, rozvoj či řešení situace,
- povzbuzování, oceňování i za drobné pokroky, snahu.

**D) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ**

➤ **pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Pracovník uživateli zpřehledňuje informace týkající se vyřizování běžných záležitostí. Pomáhá při sepisování a vyplňování žádostí, dokumentů, doprovází ho při jednání s institucemi, organizacemi a při vyřizování dalších osobních záležitostí.

Cílem je pomoci uživateli prosadit svoje práva a zájmy ve prospěch posílení nejen jeho psychických a finančních zdrojů, ale i funkční gramotnosti.

➤ **pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob**

Pracovníci stimulují uživatele k navazování, udržování, zlepšování vztahů s širší rodinou a dalšími blízkými osobami. Motivují je k navazování kontaktů v rámci komunity, ke spolupráci s dalšími organizacemi (např. programy mateřských center apod.).

Pracovníci pomáhají rodině vyrovnat se také se situacemi, které nelze předvídat. Reagují tak na aktuální potřeby uživatelů.

**Způsob zapojování uživatelů do rozhodování o způsobu a míře využití služby**

Uživatel si sám dojednává nejen rozsah a způsob poskytované služby, ale i míru podpory ze strany pracovníka. V průběhu služby se práce na „zakázce“ společně hodnotí, jsou navrhovány další možné postupy a řešení. Pracovník uživatele vede, doprovází. Nevykonává činnost za něj.

Jestliže se uživatel musí v určité situaci o něčem rozhodnout a požádá pracovníka o konzultaci, pracovník postupuje následovně: Zprostředkovává možné varianty řešení, nezaujatý náhled na problém a diskutuje potenciální rizika. Konečné rozhodnutí ponechává na uživateli.

Výjimkou je rozhodnutí uživatele, které by jeho nebo další osoby mělo ohrozit na zdraví, životě nebo správném tělesném a duševním vývoji, zejména u dítěte.

Metodami sociální práce podle Oldřicha Matouška (2008), rozumí většina západních autorit i našich odborníků vázané postupy:

➤ na cílový subjekt

- na jeho aktuální situaci
- na relevantní vztahový kontext
- někdy i na systémové vazby

Matoušek apeluje na dodržování tohoto pojetí, když implikuje poměrně volné spojení mezi teorií a praxí. Ve svých důsledcích praxi sociální práce nadřazuje nad teoriemi.

## 4 Formování hodnotících postojů u multiproblémové rodiny

### 4.1 Role sociálního pracovníka při formování hodnot

Pracovník sociálně aktivizačních služeb přichází do přirozeného prostředí multiproblémové rodiny většinou v období, kdy již je nařízen dohled OSPOD a pro ohroženou rodinu hrozí sankce v podobě soudního dohledu či odebrání dítěte z přirozeného prostředí domova. V této situaci vidí OSPOD vhodnost spolupráce se SAS, jež je mnohdy posledním řešením nastalé krizové situace rodiny. Je tedy jasné, že s MPR bývá již zhoršená komunikace z důvodu obav ze spolupráce a průběhu poskytování služby. Služba SAS musí být v rodině přijímána dobrovolně se snahou „něco“ změnit. Není lehké pro žádnou rodinu ztráta soukromí, což v této situaci jinak nelze. Pracovník v rodině analyzuje situaci a provádí hodnocení rodiny z důvodu, jak ji nejlépe motivovat k pozitivním změnám a jakými činnostmi či způsobem ji podpořit a pomoci.

Rodina v takové situaci potřebuje najít rychlé řešení problémů a zmapovat možnosti svého potenciálu. Zamysleme-li se, proč se rodina do takové situace dostala, v prvním momentě nás napadne - ano, může si za způsobené problémy sama. Zamysleme-li se hlouběji do nitra problémů rodiny, naskytují se nám různé pohledy a souvislosti, které nás vedou do původní rodiny těchto rodičů. Je jednoduché odsoudit rodiče z multiproblémové rodiny za to, že se nestarají o svoje děti správným způsobem, ale naše služba hledá i příčiny, proč tomu tak je, aby mohla adekvátně s rodinou pracovat a podporovat ji při sanaci.

*„Rodina je též první sociální skupinou, která učí dítě přizpůsobovat se sociálnímu životu, osvojovat si základní návyky a způsoby chování běžné ve společnosti. Hovoříme tedy o socializačně-výchovné funkci rodiny. Socializací v rodině rozumíme především proces působení rodiny na své členy v celém souhrnu jevů a procesů: ekonomických, sociálních, kulturních, mravních, estetických, zdravotních a jiných.“* (Kraus, Poláčková et al., 2001, s. 80)

Mel Thompson ( 2004) v knize Přehled etiky objasňuje, co umožňuje morálka a jaké tři základní požadavky musíme splňovat, pokud chceme nějaké chování pokládat za morálně významné:

- „týká se (přímo nebo nepřímo) jedné či více osob;
- týká se situace, v níž lze racionálně uvažovat o důsledcích možného průběhu událostí;
- existuje dostatečná míra svobody, která dovoluje různé možnosti průběhu událostí, a tím plnohodnotnou volbu.“ (Thompson, 2004, s. 27)

Thompson představuje tyto tři požadavky – lidské chování, racionální myšlení, svobodu. Autorka si vybrala k citaci jeden z těchto požadavků, o kterém se domnívá, že z něj může vycházet i pro MPR.

„ *Lidské chování*

*Stroj, který není schopen myslet, nelze vinit za to, co dělá. Ačkoli tedy někdo může prohlásit, že „nenávidí“ počítače, když dojde ke zdvojení faktury či jiné administrativní chybě následkem špatného fungování počítačového systému, sám počítač za způsobené nepříjemnosti vinu nenese. Jako stroj je závislý na těch, kteří ho programují nebo používají. Je-li něco v nepořádku, měl by člověk vinit vědomého činitele, ne nevědomý nástroj.“ (Thompson, 2004, s. 28)*

Autorka se zamýšlí nad chováním rodičů z MPR, kteří nezvládají krizové životní situace řešit, propadají se do sociálních sítí a žijí na hranici chudoby.

Podíváme-li se však do minulosti rodiče, zjišťujeme, že se vlastně chová tak, jak jej to naučili v dětství. Bohužel u těchto rodičů je patrný deficit morálních hodnot, vyšších ideálů a reálných vizí do budoucnosti. Ve většině případů se jedná o rodiče, jež jako malí nedostali potřebné rodinné a sociální zázemí, mnohdy i hygienické návyky, jejichž důsledky vyčleňovaly dítě z kolektivu již od útlého věku z důvodu zanedbaného a zapáchajícího oblečení či nesprávné hygieny. Jejich rodiče je nevedli ke vzdělávání ať již z důvodu omezených mentálních možností ze strany rodičů, kteří tak pro dítě nevědomky připravili život v nepodnětném prostředí nebo z důvodu nezájmu o dítě.

*„Člověk má být veden k hodnotovému „vidění“, k hodnotovým postojům. Sám pak nakonec rozhoduje o struktuře svého světa hodnot. V této souvislosti si lze položit i otázku, zda v nás existuje něco jako „orgán pro hodnoty“. Právě v extrémních životních situacích jsou lidé vystaveni existenciální úzkosti, zátěži, kterou lépe zvládají jedinci hodnotově zakotvení. Tedy osobnosti, jež myslí na vyšší hodnoty, kultivují své mravní city a chovají respekt i k oblasti transcendentna.“ (Nytrová, 2011, s. 2)*

Co může rodič, kterému nebyly vštěpovány nejzákladnější morální hodnoty a zásady pro život, předat svým dětem?

*„Zejména děti potřebují mít vyhraněné představy o tom, co je dobré, i o tom, co je špatné. Neboť schopnost rozlišovat mezi žádoucím a nežádoucím, černým“ a „bílým“, tato ostrá dělicí čára je z hlediska dětské psychiky základním kritériem hodnotové orientace. V tom je také velký výchovný význam pohádek, které tento kontrast předvádějí dětem pro ně nejpříjemnějším způsobem.“ (Dorotíková, 1997, s. 15)*

Jsou rodiče z MPR, kteří milují své děti a z důvodu zásahu ze strany OSPOD a sociálně aktivizačních služeb do rodiny, cítí selhání, ponížení a nechápou, co dělají špatně. Bohužel zde není funkční rodina nebo příbuzenstvo, které by např. mladé mamince vysvětlilo péči o dítě a domácnost. V těchto typech rodin, jak již autorka zmínila výše, je prvořadé uspokojování fyziologických potřeb, než společná kultura rodiny, např. ve formě výletu nebo společné hry, ve vzdělávání dospělých i dětí.

*„Zajisté, výchova není všemocná, avšak realistická výchova nemá právo rezignovat. Je pravda, že dítě přijímá určitý, společensky podmíněný pohled na svět. Je nepochybné, že způsob hodnocení, přijímání a odmítání hodnot ze strany dítěte do značné míry odpovídá zvyklostem, mravům, vkusu subkultury, v níž vyrůstá. Avšak adaptabilitnost člověka nelze absolutizovat. Člověk reaguje na vlivy prostředí ve shodě se svou osobitostí, některé přijímá, k některým je lhostejný, jiné odmítá. A i to co přijal, osobitě přetváří, modifikuje, aplikuje. Nelze zapomínat, že i autentická mravnost jedince je tvorba.“ (Kučerová, 1996, s. 120)*

#### 4.1.1 Zvyšování rodičovských kompetencí u MPR

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi napomáhá ke zvyšování rodičovských kompetencí a odpovědnosti pomocí tréninkových a vzdělávacích aktivit. Jedná se např. o nákup dle rodinného rozpočtu – důležitost a potřebnost nakoupených věcí, příprava dětských pokrmů, vaření a pečení stravy dle finančních možností rodiny - hospodaření (levné vaření z dostupných zdrojů), hygiena ošacení (praní prádla - jak často a kdy vyprat), úklid a hygiena domácnosti. Aktivity na upevňování správných návyků v hygieně, ve stravování, sestavení režimu dne, posilování sociálních a komunikačních dovedností, vzdělávání v oblasti rodičovství - zajištění základních bio-psycho-sociálních potřeb dítěte, vývoj a rozvoj dítěte, hranice ve výchově, prevence patologických jevů v rodině a pracovně výchovná činnost s dětmi.

*„Proces socializace se realizuje vždy jako činnost osobního působení členů rodiny na vzájem (resp. především na dítě), včetně kladných a záporných vlivů a vzorů. V jeho obsahu se zrcadlí společenské vztahy – ekonomické, sociální, národnostní, a jiné a to jak současné, tak do určité míry i minulé.“ (Kraus, Poláčková et al., 2001, s. 80)*

Autorka je přesvědčena z praxe o vhodnosti spolupráce mezi SAS a Kopretinou - centrem pro rodiče s dětmi, v rámci vzdělávání rodičů a dětí. Rodiče z MPR mohou navštěvovat centrum společně s dětmi a tím zároveň vystupují ze sociálního vyloučení, které je pro tyto rodiny z důvodu nízké socioekonomické situace již většinou samozřejmostí, získávají nové kontakty a podnětné informace. Rodiče, kteří jsou uživateli služby SAS, mají vstup do centra podle jejich aktuální finanční situace na veškeré tréninkové a vzdělávací aktivity zdarma. Tím chceme umožnit vzdělávání rodičů z MPR, kteří mají zájem a chtějí na sobě pracovat. Podporujeme je např. v zodpovědnosti, trpělivosti, cílevědomosti, pokoře, disciplinovanosti a sebeovládání apod. Rodiče s dětmi z MPR při působení naší služby získávají nadhled nad svojí situací, zjišťují, co je pro ně důležité a co méně. Během působení v rodinách i přes počáteční pasivitu a někdy i nechuť ke spolupráci, dochází k uvědomování si reálných – dosažitelných životních cílů, které osobnost rodiče posouvají poznenáhlu vpřed. Tím, že si uvědomují věci, nad kterými dříve vůbec nepřemýšleli, dochází u uživatelů ke změně a tím pádem i ke změně hodnotového žebříčku.



Autorka cituje některé z výše jmenovaných ctností, které napomáhají k zvyšování rodičovských kompetencí a odpovědnosti z knihy Lékařské etiky od Josefa Kořenka:

*„Odpovědnost*

*Odpovědnost je vnímání mravní povinnosti v souvislosti s hodnotou lidské existence, která je pro nás dobrem a také závazkem, že se musíme snažit na základě rozumového poznání předvídat důsledky lidských poznávacích i technologických aktivit.“ (Kořenek, 2004, s. 153)*

*„Cílevědomost*

*V podstatě platí, že člověk může mít mnoho zájmů, ale životní cíl by měl být jen jeden. Životní cíl je krystalizací obsahu života lidské bytosti. Je dále zdrojem motivace, aby dynamické úsilí bylo zacílené k dosažení hodnot pozitivních na často nelehké cestě za vysněným cílem.“ (Kořenek, 2004, s. 162)*

*„Žít dobrý rodinný život není snadné v žádné společnosti. Každá doba má svá vlastní úskalí a těžkosti. Ale překonávání těchto těžkostí vede k objevení nových hodnot. A tak kromě všech pravidelných a alarmujících špatných jevů v životě rodin vidíme, jak těžkosti minulých let přivedly řadu rodin k vzájemné soudržnosti, k pocitu vzájemné odpovědnosti, ke skutečné solidaritě. Situace rodin není tedy ani ideální, ani katastrofální. Na křesťanovi je, aby rozlišil dobré i zlé, aby nepodléhal klamu, že dřív bylo vše dobré a teď je vše zlé. Trpělivé hledání pravdy se i zde vyplatí.“*  
([http://knihovna.net/KNIHA/0056\\_t.htm](http://knihovna.net/KNIHA/0056_t.htm), P. Ing. Aleš Opatrný)

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 Výzkum

### 5.1 Vymezení cíle

Cílem výzkumu bylo stanovit a přiblížit důležitost a význam sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Kvalitativní výzkum má také odpovědět na otázku, zda jsou tyto služby přínosem pro Orgán sociálně – právní ochrany dětí. Rozhovor zahrnuje otázky, kterými zkoumáme, jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování a jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině. Práce odpoví na otázky, jaký vliv má sociálně aktivizační služba (SAS) pro rodiny s dětmi na multiproblémové rodiny a zda dochází ke změně životních hodnot po působení na rodiny pomocí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

### 5.2 Formulace problému a stanovení výzkumných otázek

Formulace výzkumného problému:

Jakým způsobem ovlivňuje sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi pomocí svých služeb multiproblémové rodiny.

Byli stanoveny tři hlavní otázky.

Výzkumná otázka č. 1:

Jaký vliv má Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na MPR?

Výzkumná otázka č. 2:

Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?

Výzkumná otázka č. 3:

Jaký vliv má Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na MPR?

### 5.3 Výzkumný vzorek

Multiproblémové rodiny vedené v agendě OSPOD, které spolupracují se sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi.

Charakteristika – multiproblémovými rodinami rozumíme rodiny, které mají více problémů, jež jsou příčinou nefunkčnosti rodiny.

Respondent č.1 – věk 52 let, praxe sociálního pracovníka 26 let;

Respondent č. 2 – věk 55 let, praxe sociálního pracovníka 15 let;

Respondent č. 3 – věk 25 let, praxe sociálního pracovníka 2 let;

Respondent č. 4 – věk 57 let, praxe sociálního pracovníka 10 let;

Respondenti jsou sociální pracovníci pracující se zkoumanými rodinami.

## **5.4 Metodologie výzkumu**

První výzkumnou metodou byl zvolen polostrukturovaný rozhovor se čtyřmi sociálními pracovníci s pověřením OSPOD, které se zkoumanými rodinami pracují. Respondentka č. 1 a č. 2 jsou pracovníci sociálního odboru a respondentka č. 3 a č. 4 jsou terénními pracovníci Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi pod Oblastní charitou Žďár nad Sázavou.

Podle Gavory (2010) polostrukturovaný rozhovor je interview, u kterého je stanoveno základní obsahové schéma a několik základních otázek. Další otázky vznikají v jeho průběhu.

Další výzkumnou metodou jsou dvě kasuistiky a případová studie multiproblémové rodiny.

Hendl (2012) vysvětluje případovou studii jako detailní studium jednoho případu nebo několika málo případů. V případové studii jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti. Případová studie v sociálněvědním výzkumu je podobná mikroskopu: její hodnota závisí na tom, jak dobře je zaostřena. Důkladným prozkoumáním jednoho případu se předpokládá, že se lépe porozumí jiným podobným příkladům.

## **5.5 Harmonogram a prostředí výzkumu**

Výzkumné polostrukturované rozhovory probíhaly v časovém rozmezí jednoho měsíce. Rozhovory se uskutečnily v měsíci lednu 2014 v Kopretině – centru pro rodiče s dětmi ve Žďáře nad Sázavou. Kasuistika a případová studie probíhaly od ledna do prosince 2013 v mikroregionech Velkomeziříčska, Žďárska a Bystřicka.

## **5.6 Zpracování dat**

Získané odpovědi z polostrukturovaného rozhovoru byly zaznamenány formou poznámek tazatelem a analyzovány kvalitativní metodou. Z důvodu ochrany osobních údajů jsou jména všech osob změněna nebo nejsou uvedeny žádné další osobní údaje pro zachování anonymity.

## 6 Analýza

### 6.1 Polostrukturovaný rozhovor s respondenty

Polostrukturovatelný rozhovor je rozdělen na tři tématické okruhy, které čítají 15 otázek. (viz příloha A)

Tematické okruhy otázek pro respondenty:

- 1) Jakými metodami sociální pracovník může ovlivnit rodičovské chování?
- 2) Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?
- 3) Jaký vliv má sociálně aktivizační služba (SAS) pro rodiny s dětmi na multiproblémové rodiny (MPR)?

#### 6.1.1 Rozhovor s respondentem č. 1

##### **Jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování?**

Jaké metody práce využíváte při terénní práci v ohrožených rodinách?

*„Při terénní práci využíváme pohovor s rodiči a dětmi, opakovaná kontrolní šetření v domácnosti rodičů, případně uložení výchovného opatření.*

*Pokud situaci v rodině je možné upravit i pomocí využití služeb charity, volíme i tuto možnost. Další možností je i spolupráce s psychology či dalšími odborníky, kteří mohou v této situaci pomoci.“*

Jak uplatňujete ve své praxi jednotlivé metody?

*„Po zvážení situace v rodině uplatníme výše uvedený postup. Snažíme se spíše rodinám pomoci k tomu, aby si poměry upravily. Pokud však nedojde k žádnému pozitivnímu posunu, jsou volena výchovná opatření, která buď uloží soud nebo úřad.“*

Kdy se vám jeví jednotlivé metody jako účinné a kdy už ztrácejí význam?

*„Účinné metody jsou v případě, že rodina spolupracuje a v rámci svých možností se snaží o nápravu poměrů tak, aby neohrožovaly jejich děti. Pokud však rodiče odmítají spolupracovat, ztrácí význam s nimi o všem opakovaně hovořit nebo volit mírnější výchovná opatření, jako je napomenutí a dohled. V této fázi je jediná*

*možnost snažit se pro dítě najít prostředí, kde bude zajištěn jeho zdárný vývoj, poslední možností je ústavní výchova.“*

Jakým způsobem se, podle Vás, dají vytvářet podmínky pro účinnou komunikaci s rodičem?

*„Mám zato, že je nejdůležitější navázat s rodiči takový vztah, aby pracovníci OSPOD důvěřovali, snažili se vnímat to, co je jim doporučováno. Je potřebné při prvním kontaktu rodičům vše vysvětlit, sdělit, jak je z naší strany možné jim pomoci.“*

### **Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?**

Jakým způsobem se daří zapojovat děti při poskytování služby v rodině? Můžete věkově rozlišit.

*„Pokud se jedná o předškolní dítě, v tomto případě jednáme spíše s rodiči. V případě školního dítěte s ním můžeme probrat, jak se v rodinném prostředí cítí, dohodnout se s ním, jak ono může přispět ke zlepšení situace v rodině, dle úrovně mentální vyspělosti s ním i prodiskutovat, proč jsme do rodiny došli, zeptat se ho, v čem konkrétně jemu můžeme pomoci.“*

Do jaké úrovně se snažíte navázat vztah s dítětem v rodině?

*„Záleží na problému v rodině a na situaci, když do rodiny vstoupíme. Beru to tak, že se jedná o problémové rodiny. Dětem nabízíme možnost přijít k nám i bez rodičů, pokud mají problém a potřebují se s něčím svěřit.“*

Jak využíváte práce s dítětem ve snaze ovlivnit rodičovské chování daného rodiče/zák. zástupce?

*„My pracujeme s celou rodinou, tedy s dětmi i rodiči jak již bylo řečeno.“*

### **Jaký vliv má sociálně aktivizační služba (SAS) pro rodiny s dětmi na multiproblémové rodiny (MPR)?**

Jak se odráží poskytování terénní služby ve většině multiproblémových rodin? Pokud to nelze zobecnit, zhodnoťte krátce nejtypičtější případy. Jaké máte osobní zkušenosti?

*„Máme za to, že tyto služby jsou jak pro nás, tak i pro rodiny přínosem. V případě problémových rodin, pokud je tato služba zavedena, dochází v krátké době k výraznému zlepšení jejich problémů a i sami rodiče toto vnímají kladně.“*

V jakých případech, za jakých podmínek vidíte smysl své práce v rodině a v jakých případech již nikoli?

*„Smysl práce v rodině je v případě, že rodiče spolupracují, sami se snaží problém napravit. Pokud toto rodiče nevidí a problém spíše bagatelizují, je otázkou, jak bude služba účinná.“*

Prosím, popište, jaký vnímáte rozdíl v sanaci rodiny poskytované v rámci agendy OSPOD a v sanaci rodiny prostřednictvím SAS pro rodiny s dětmi.

*„Mám za to, že v sanaci rodiny prostřednictvím SAS je větší časový prostor k práci s rodinou přímo u nich doma, rodiče to neberou jako dohled úřadu.“*

V čem vnímáte největší odlišnost práce OSPOD a terénních sociálních služeb v konečném dopadu na klienta - uživatele?

*„Jak již bylo uvedeno, je více času na práci s rodinou a není to „úřední dohled.“*

Je dle Vašeho názoru a zkušeností z praxe SAS přínosem pro MPR nebo nikoliv, popř. do jaké míry? Prosím, rozveďte.

*„Mám za to, že služba SAS je přínosem pro rodiny, jak jsem již uvedla, i sami rodiče to vnímají pozitivně a snaží se více o nápravu svých problémů. Pokud k nim přijde „úřad“, víceméně hned nespolupracují.“*

Jsou SAS přínosem pro OSPOD či nikoliv? Jaký má tato služba pro vaši práci význam? Prosím, více rozveďte.

*„Pro nás přínosem je. V případě zavedení této služby víme, že do rodiny dochází i další pracovníci, kteří mohou sledovat, zda je v rodině vše v pořádku a snažit se*

*o nápravu poměrů v rodině. OSPOD zatím nemá takové časové možnosti, aby do rodiny docházel třeba i 1x týdně pravidelně.“*

### **6.1.2 Rozhovor s respondentem č. 2**

#### **Jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování?**

Jaké metody práce využíváte při terénní práci v ohrožených rodinách?

*„Při terénní práci využíváme rozhovory s dětmi i rodiči. Využíváme uložení výchovných opatření. Provádíme kontrolní šetření v domácnostech.“*

*„Myslím si, že pro práci s rodinou dítěte je důležitý systematický přístup, rodinu je nutné pojímat jako vzájemně ovlivňující se systém vztahů, postojů, prožívání. Nejlepší cesta k poskytnutí pomoci dítěti je rozvoj a posílení rodiny jako celku. Případová práce s celou rodinou, multidisciplinární přístup a jednotné informační prostředí mezi spolupracujícími subjekty pomáhajícími rodině mohou významně posílit kompetence rodičů.“*

Jak uplatňujete ve své praxi jednotlivé metody?

*„Po kontrolním šetření v rodině se snažíme rodinám napomáhat, aby se situace v rodině změnila. Pokud však rodina nespolupracuje a nedochází k posunu, tak volíme výchovná opatření. Ty ukládá soud nebo úřad.“*

*„ Osvědčilo se mi nenásilnou formou, prostřednictvím her, soutěží, rodičům nabídnout ukázkou možného trávení volného času s dětmi, ukázkou rozvoje schopností dětí a sounáležitosti rodičů a dětí. Jednalo se o významnou formu preventivních aktivit, které prospěly dětem i rodičům a pozitivně ovlivnily i vztah rodič – sociální pracovník. Kvalita tohoto vztahu má významný vliv na sanaci rodiny. Myslím, že se jednalo o ojedinělý způsob práce s rodinou ohroženého dítěte.“*

Kdy se vám jeví jednotlivé metody jako účinné a kdy už ztrácejí význam?

*„Metody jsou účinné tehdy, pokud rodina spolupracuje a snaží se o nápravu. Pokud rodiče nespolupracují, tak se jako jediná možnost jeví najít pro dítě lepší prostředí. Poslední možností je ústavní výchova.“*



*„Je nutná včasná diagnóza problému v rodině – tzn., zda rodič nechce, nemůže či neumí zajistit potřeby dítěte. Je třeba, aby sociální pracovník dal najevo, že rodič je hlavním aktérem změn, definuje cíl změny a může se na této změně aktivně podílet. Jedná-li se o tzv. nedobrovolného klienta, je nutné počítat s delším časem k tomu, aby rodič akceptoval doporučení pracovníka. Rodič často odmítá vidět problém a odmítá přijmout jakoukoliv zodpovědnost.“*

Jakým způsobem se, podle Vás, dají vytvářet podmínky pro účinnou komunikaci s rodičem?

*„V první řadě je nejdůležitější rodičům vysvětlit naši úlohu v daném problému a vytvořit tak vztah založený na důvěře.“*

### **Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?**

Jakým způsobem se daří zapojovat děti při poskytování služby v rodině? Můžete věkově rozlišit.

*„Záleží na věku dítěte. Pokud se jedná o děti předškolního věku, tak jednáme převážně s rodiči. Pokud se dítě nachází ve školním věku, probíráme rodinou situaci s ním. Ptáme se na jeho názor, jak situaci vyřešit, atd.“*

Do jaké úrovně se snažíte navázat vztah s dítětem v rodině?

*„S dětmi se snažíme mít také vztah založený na důvěře, aby se za námi nebály přijít i bez rodičů a svěřit se nám.“*

Jak využíváte práce s dítětem ve snaze ovlivnit rodičovské chování daného rodiče/zák. zástupce?

*„Probíráme s ním, jak ono samo může napomoci zlepšení situace v rodině, např. svým chováním.“*

### **Jaký vliv má sociálně aktivizační služba (SAS) pro rodiny s dětmi na multiproblémové rodiny (MPR)?**

Jak se odráží poskytování terénní služby ve většině multiproblémových rodin? Pokud to nelze zobecnit, zhodnoťte krátce nejtypičtější případy. Jaké máte osobní zkušenosti?

*„Služby SAS jsou přínosem pro naši práci i pro rodinu samotnou. Napomáhá rodinám, aby v dané životní situaci nemuselo dojít k problémům a následně i možnosti odebrání dětí do ústavní výchovy.“*

V jakých případech (za jakých podmínek) vidíte smysl své práce v rodině v jakých případech již nikoli?

*„Práce v rodině má smysl, pokud rodiče spolupracují. Pokud spolupracovat nechtějí, těžko bude tato služba účinná.“*

Prosím, popište, jaký vnímáte rozdíl v sanaci rodiny poskytované v rámci agendy OSPOD a v sanaci rodiny prostřednictvím SAS pro rodiny s dětmi.

*„Služba SAS má větší časové možnosti na přímou práci s rodinou.“*

*„Agenda OSPOD zahrnuje jak preventivní aktivity (poradenství), tak nástroje represe (podávání návrhů k soudu, vydávání výchovných opatření apod.). Je proto obtížné získat důvěru klienta, který se obává svěřit se svými problémy pracovníkovi OSPOD. Pracovník v SAS není rodičem vnímán jako nepřítel.“*

V čem vnímáte největší odlišnost práce OSPOD a terénních sociálních služeb v konečném dopadu na klienta/uživatele?

*„SAS není u rodin brána jako dohled úřadu a i pracovníci mají více času na přímou práci s rodinami.“*

Je dle Vašeho názoru a zkušeností z praxe SAS přínosem pro MPR nebo nikoliv, popř. do jaké míry? Prosím, rozveďte.

*„SAS je přínosem pro rodiny. Rodiče mají k této službě důvěru a snaží se o nápravu problémů.“*

Jsou SAS přínosem pro OSPOD či nikoliv? Jaký má tato služba pro vaši práci význam? Prosím, více rozveďte.

*„Ano, je přínosem. SAS dokáže řešit problémy v rodině. Tím nám usnadňují následnou práci s rodinou.“*

*„Intenzivně zajišťované SAS mohou významně přispět k osvojení výchovných dovedností nekompetentního rodiče, k jeho samostatnosti a k nezávislosti. Je však nutné, aby pracovník SAS respektoval individuální plán ochrany dítěte zpracovaný OSPOD. Mám informace od OSPOD, že někteří pracovníci SAS jsou „v koalici“ s rodičem proti OSPOD jen z důvodu zachování důvěry rodiče. Problém dítěte tak není řešen, ale „konzervován“.*

### **6.1.3 Rozhovor s respondentem č. 3**

#### **Jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování?**

Jaké metody práce využíváte při (terénní) práci v ohrožených rodinách?

*„Odvíjí se od základních činností dle 505/2006 Sb. V praxi od běžného rozhovoru, řekněme informačního a organizačního po rozhovor „sociálně terapeutický“, nácvik dovedností s dětmi i dospělými v různých oblastech, pomoc při vyřizování různých záležitostí (doprovod), zprostředkování dalších služeb pro rodiny s dětmi a tak dále. Poskytujeme samozřejmě základní sociální poradenství. Pracujeme jak individuálně s daným členem domácnosti, tak skupinově s celou rodinou.“*

Jak uplatňujete ve své praxi jednotlivé metody?

*„Metodu rozhovoru se snažíme využívat tak, že s uživatelem diskutujeme jeho situaci, cíle, potřeby, snažíme se mu zprostředkovat další náhled na situaci, pomoci mu se pomocí návodných otázek rozhodnout, diskutovat nějaký problém.“*

*„Nácvik dovedností je zaměřen čistě prakticky. Do určité činnosti je zapojován dospělý uživatel nebo dítě, popř. oba společně. Dle potřeb rodin se činnosti zabývají hospodařením v domácnosti (rozpočet, dluhová problematika), údržbou domácnosti, kam spadají hlavně hygienické návyky, péčí o dítě a jeho adekvátní rozvoj. Tehdy přinášíme nové podněty na rozvoj dítěte, jeho motoriky, pracujeme na organizaci domácí přípravy do školy apod.“*

*„Při doprovázení uživatele nejde o nic jiného než o pomoc s komunikací s úřady, institucemi, při vyjednávání běžných i úředních záležitostí. Dle potřeby se uchylujeme ke zprostředkování dalších služeb, odborného poradenství.“*

Kdy se vám jeví jednotlivé metody jako účinné a kdy už ztrácejí význam?

*„Tady bude klíčovým slovem motivace. Záleží samozřejmě na případě a řešené situaci. Jsou uživatelé, kterým stačí základní poradenství, teoretické vytyčení kroků. Pak jsou uživatelé, které je nutné stimulovat prakticky a kteří samostatně jen těžko zvládají pracovat na řešení problému.“*

Jakým způsobem se, podle Vás, dají vytvářet podmínky pro účinnou komunikaci s rodičem?

*„Tvrdím, že vše je o vlastní motivaci a v případě naší služby o skutečné dobrovolnosti spolupráce. Samotný uživatel musí vidět smysl v poskytování služby. Pak je důležité umět se přizpůsobit úrovni komunikace uživatele, umět se „naladit na jeho vlnu“, vcítit se do problému bez předsudků, pochopit jeho životní historii.“*

### **Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?**

Jakým způsobem se daří zapojovat děti při poskytování služby v rodině? Můžete věkově rozlišit.

*Jestliže práci v dané rodině uchopíte za správný konec, ve většině případů jsou děti dobrým prostředníkem, jak zapojit rodiče. Zatím jsme neměli problém zapojit děti různých věkových kategorií.*

Do jaké úrovně se snažíte navázat vztah s dítětem v rodině?

*„U dětí si můžeme dovolit trošku uvolněnější vztah s prvky humoru, spojenectví, ale nesmí chybět autorita. Děti rády zkouší, co všechno si mohou dovolit. Vztahu s dítětem se dá někdy využít jako cesty k získání různých informací o rodině.“*

Jak využíváte práce s dítětem ve snaze ovlivnit rodičovské chování daného rodiče/zák. zástupce?

*„Jak už jsem řekla, „přes děti“ se dá snáz mluvit k rodičům a ovlivňovat je žádoucím směrem.“*

Jak se odráží poskytování terénní služby ve většině multiproblémových rodin? Pokud to nelze zobecnit, zhodnoťte krátce nejtypičtější případy. Jaké máte osobní zkušenosti?

*„Ve většině případů se i v rodinách s minimální motivací a schopnostmi řešit svoji situaci daří vzbudit jakýsi zájem, resp. spíše narušit jejich pasivitu. Jednotlivé případy se liší mírou aktivity uživatelů a množstvím úsilí pracovníků, které musí vynaložit, aby se situace v rodině stabilizovala. Někdy je to vyloženě o „hašení požárů“. Každý den naší práce je neuvěřitelně nepředvídatelný, stejně jako životní situace našich rodin.“*

*„Většina rodin přijme poskytování SAS jako realitu, většinou i vítanou. Uživatelé brzy poznají, že „jsme tu kvůli nim“ a vhodně zvoleným přístupem pracovníků se nám otevírají se svými, mnohdy velmi niternými problémy. Málokdy se setkáváme s vyloženě negativní zpětnou vazbou v průběhu spolupráce.“*

V jakých případech (za jakých podmínek) vidíte smysl své práce v rodině, v jakých případech již nikoli?

*„Budu se opakovat. Stěžejní na každém případě je, zda rodina poskytování služby přijala pod tlakem OSPOD nebo je aktivní, motivovaná. Stává se běžně, že i rodiny, které službu vyloženě na počátku jen „strpěli“, zjistí, že SAS nejsou represivní orgán a snaží se nakonec využít její podpory správným směrem a zájem (přístup) pracovníků je vybudí k aktivitě.“*

Prosím, popište, jaký vnímáte rozdíl v sanaci rodiny poskytované v rámci agentury OSPOD a v sanaci rodiny prostřednictvím SAS pro rodiny s dětmi.

*„Pojmu to možná velmi zjednodušeně, ale prakticky: OSPOD má na sanaci rodiny zákonné prostředky, zatímco SAS celou škálu metod práce, více prostoru a méně spisů.“*

V čem vnímáte největší odlišnost práce OSPOD a terénních sociálních služeb v konečném dopadu na klienta/uživatele?

*„SAS pro rodiny s dětmi je sociální služba, která postrádá represivní složku a měla by být poskytována na základě dobrovolnosti. Máme možnost s rodinami pracovat více do hloubky, poznat, že jejich situace a vztahy nejsou jen černobílé. Tuto skutečnost jsem si už několikrát ověřila v praxi.“*

Je dle Vašeho názoru a zkušeností z praxe SAS přínosem pro MPR nebo nikoliv, popř. do jaké míry? Prosím, rozveďte.

*„SAS jsou takovým přínosem, jaký z nich dokáží vytěžit uživatelé. Záleží samozřejmě i na osobnostech pracovníků.“*

Jsou SAS přínosem pro OSPOD či nikoliv? Jaký má tato služba pro vaši práci význam? Prosím, více rozveďte.

*„To necht' posoudí pracovníci OSPOD. Většinou se setkáváme s pozitivní zpětnou vazbou. Záleží také na tom, jak nám sociální odbory vnímají. Můžeme být v jejich očích partnery, kolegy, velkou neznámou, konkurencí... Nevím, co ještě. Ve prospěch rodin s dětmi je samozřejmě žádoucí, abychom byli partnery.“*

#### **6.1.4 Rozhovor s respondentem č. 4**

##### **Jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování?**

Jaké metody práce využíváte při (terénní) práci v ohrožených rodinách?

*„Pozorování situace, pojmenování a oddělení jednotlivých problémů, snaha o pochopení důvodů, proč k situaci došlo.“*

*„Cílený rozhovor s jednotlivými členy rodiny, cílený rozhovor s celou rodinou, nenásilný rozhovor v rámci nějaké aktivity s jednotlivcem nebo celou rodinou, návodné otázky, přímá pomoc v krizové situaci podle okolností, nepřímá pomoc je zjišťována informacemi, doprovodem na úřady a instituce. Předávání vlastních nebo přejatých zkušeností. Nenásilná kritika, silnější kritika, pochvala.“*

Jak uplatňujete ve své praxi jednotlivé metody?

*„Používám zdravý selský rozum a intuici k tomu, abych odhadla, kdy a co můžu použít.“*

Kdy se vám jeví jednotlivé metody jako účinné a kdy už ztrácejí význam?

*„Účinné jsou tehdy, když přinášejí aspoň minimální výsledky, nebo se dá předpokládat, že výsledky přinesou, když rodiče se zájmem naslouchají, reagují, ptají se, sami navrhnou.“*

*„Neúčinná je jakákoliv metoda, kterou rodič nepřijímá, kterou není schopen pochopit a kterou není schopen převést do praxe.“*

Jakým způsobem se, podle Vás, dají vytvářet podmínky pro účinnou komunikaci s rodičem?

*„Dát najevo pochopení, empatii.“*

*„Rodič se musí cítit bezpečně.“*

*„Musí nás brát víc jako partnera než jako úřad.“*

### **Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?**

Jakým způsobem se daří zapojovat děti při poskytování služby v rodině?  
(Můžete věkově rozlišit.)

*„Bez ohledu na věk se daří zapojovat všechny děti, každé jiným způsobem: rozhovor s dítětem, hra, společná aktivita (práce) s pracovníkem nebo rodičem.“*

Do jaké úrovně se snažíte navázat vztah s dítětem v rodině?

*„Záleží to na situaci dítěte, rodiny a na tom, nakolik je dítě schopné a ochotné se otevřít.“*

*„V některých situacích se na nás děti obracují s potřebami, které jejich zákonní zástupci nejsou schopni řešit.“*

Jak využíváte práce s dítětem ve snaze ovlivnit rodičovské chování daného rodiče/zák. zástupce?

*„Při naší práci s dětmi může rodič vidět zaujetí dítěte a může ho to motivovat ke spolupráci. Rodič vidí úspěchy dítěte a chce se na nich podílet. Vidí jeho spokojenost a chce sám být její příčinou. Rodič vidí zvyšující se samostatnost dítěte a dává mu větší svobodu.“*

### **Jaký vliv má sociálně aktivizační služba (SAS) pro rodiny s dětmi na multiproblémové rodiny (MPR)?**

Jak se odráží poskytování terénní služby ve většině multiproblémových rodin? (Pokud to nelze zobecnit, zhodnoťte krátce nejtypičtější případy.) Jaké máte osobní zkušenosti?

*„Až na výjimky rodiny oceňují pomoc, jsou vděčné, dávají najevo, že samy by si tak účinně nepomohly, oceňují viditelné výsledky.“*

*„Oceňují naši pomoc i v případě, že výsledky nejsou moc velké, ale jsou vděčné za možnost popovídat si, svěřit se, zeptat se na názor a na radu. Rodiny jsou postupně samy schopny řešit svoji situaci. Přestanou se bát úřadů, naučí se vyřizovat si samy svoje záležitosti.“*

V jakých případech (za jakých podmínek) vidíte smysl své práce v rodině, v jakých případech již nikoli?

*„Práce má smysl tehdy, když se rodina chce podílet na řešení problémů společně s námi.“*

*„Nemá smysl tehdy, když rodina nechá řešení problémů jen na nás a nevyvíjí žádnou vlastní snahu.“*

Prosím, popište, jaký vnímáte rozdíl v sanaci rodiny poskytované v rámci agentury OSPOD a v sanaci rodiny prostřednictvím SAS pro rodiny s dětmi.

*„Práce OSPOD je více direktivní a je to tak správně.“*

*„Práce SAS je založena více na přátelské spolupráci, a tak je to také správně.“*

V čem vnímáte největší odlišnost práce OSPOD a terénních sociálních služeb v konečném dopadu na klienta/uživatele?



*„Dle mého názoru klient požadavkům OSPOD vyhoví proto, že musí, kdežto požadavkům SAS proto, že sám chce. Ale zčásti je to asi zbožné přání.“*

Je dle Vašeho názoru a zkušeností z praxe SAS přínosem pro MPR nebo nikoliv, popř. do jaké míry? Prosím, rozveďte.

*„SAS je určitě přínosem pro MPR, ale není samospasitelná, pokud se rodina aspoň zčásti nechce sama podílet na řešení své situace.“*

*„Práce SAS nemůže vyřešit všechny problémy rodin, ale může nastartovat jejich výhledové řešení.“*

Jsou SAS přínosem pro OSPOD či nikoliv? Jaký má tato služba pro vaši práci význam? Prosím, více rozveďte.

*„Dle reakcí pracovníků OSPOD je pro ně práce SAS určitě přínosem. Sami si uvědomují, že oni jsou spíše tím „bičem“, kdežto my tou pomocnou rukou, na kterou klienti více slyší.“*

## **6.2 Kazuistika č. 1**

Zahájení poskytování služby: leden 2013

Členové domácnosti: otec, matka, 2 děti (chlapci, nar. 2010 a 2012)

Okolnosti začátku poskytování sociální služby

Sousedé rodičů uvědomili orgán sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) s podezřením na zanedbávání péče. Rodiče s dětmi údajně vůbec nevycházel ven. Sociální pracovníce OSPOD na první návštěvě shledaly děti zanedbané zejména po hygienické stránce (opruzeniny, vyrážky, silně promočené matrace, zápach v pokoji, nevytopená místnost, absence jakéhokoli řádu dne). Domácnost (2+1, starší rodinný dům ve vlastnictví jednoho z rodičů) udržovaná nedbale, v kuchyni chybějící přívod vody. Od začátku patrný vřelý vztah rodičů k dětem, po materiální stránce (výživa, ošacení) děti nestrádaly. Otec zaměstnán ve strojírenství jako dělník, matka před nástupem na mateřskou dovolenou rovněž pracovala. Širší rodina (prarodiče dětí) funkční, kontakt probíhal a probíhá.

Na základě tohoto zjištění byla realizována druhá návštěva v rodině, a to již za přítomnosti terénních pracovníků Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Rodiče terénní službu přijali.

#### Průběh spolupráce

Návštěvy terénních pracovníků se zpočátku uskutečňovaly pravidelně 1-2x týdně. Zaměřovaly se zejména na nastavení vhodného režimu dne. (Důraz na časnější ranní vstávání matky, aby stačila vytopit obytné místnosti. Nutnost větrat ložní prádlo, opakované praní v případě promočených matrací a prostěradel. Pracovnice zjistily, že matka dává na celou noc dětem do postýlek láhev s řídkou kaší, která pak vytéká. V noci k nim nevstává, tudíž chlapce ani nepřebaluje. Během dne měnila pleny max. pětkrát denně. – V důsledku toho vznik závažných opruzenin, a to zejména u kojence.)

V oblasti výživy a vaření péče na výborné úrovni. Rovněž po citové stránce děti neustrádaly. Lékař neudával žádné podezření na zanedbávání péče.

Matka rychle začala chápat nutnost věnovat hygieně více pozornosti, aniž by na tom měla výraznější podíl hrozba soudního dohledu a související tlak OSPOD. Během dvou až tří měsíců se situace v této oblasti ustálila. Z iniciativy samotných uživatelů proběhly drobné úpravy v domácnosti (výmalba kuchyně, úklid kuchyňské linky, uspořádání ložnice).

V dalších fázích spolupráce (jaro 2014) prohloubena důvěra uživatelů v terénní pracovníky. Uživatelka sdělila problémy s exekucemi. Po prvotním dluhovém poradenství zprostředkovány služby občanské poradny. Na druhou konzultaci šla již sama. Od té doby oba manželé aktivně splácejí dluhy z minulosti.

Ve zbývající části roku 2013 (květen – prosinec) pravidelné návštěvy zhruba 1x měsíčně. Setkání probíhala na bázi poradenství a přinášení podnětů pro rozvoj motoriky dětí, řeči a budování správných návyků (toaletní trénink).

V prosinci 2013 a v lednu 2014 opět zintenzivnění spolupráce. Žádost o pomoc při řešení dalšího dluhu z minulosti. Proběhlo poradenství, doporučen postup řešení situace (kontaktování exekutora, splátkový kalendář). Manželé opět řeší již samostatně.

OSPOD si během roku 2013 vyžádal 2 zprávy o spolupráci s rodinou a realizoval zhruba 3 samostatná sociální šetření v rodině.

#### Závěr

V únoru 2014 OSPOD informoval uživatelku i vedoucí Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi o tom, že rodinu na základě dosavadního příznivého vývoje situace vyřazuje z aktivní evidence. Uživatelé chtějí spolupracovat i nadále ve formě další podpory, poradenství, zejména v oblasti rozvoje dětí a zvládnutí finanční situace (exekuce).

#### Zhodnocení

Mladá rodina žila v domku sama, prarodiče dětí obývají rodinný dům v jiném městě. Rodiny se stýkaly, i když ne pravidelně. Prarodiče dětí při návštěvě nezasahovali do chodu rodiny žádným způsobem. Po uskutečněném rozhovoru s matkou si myslíme, že vedení domácnosti a péče o dítě a rodinu byla již vedena špatným způsobem v původní rodině matky, ona výchovný styl a péči o rodinu a děti pouze převzala. Tudíž prarodiče nejsou zárukou změny nového životního stylu.

*„Vědomosti o předmětném dění (objektivní povaze přírodních i společenských procesů i jevů) vstupují do jednání zprostředkovaně, skrze hodnotové vědomí, tj. racionální a zároveň emotivně více či méně zakotvené představy o hodnotách.“*  
(Dorotíková, 1997, s. 12)

Můžeme se zamýšlet nad správnou škálou hodnot obou rodičů při přístupu k péči o děti. Rodiče mají rádi své děti, ale kvůli svému pohodlí nezatopí, chybí jim trpělivost a obětavost při zajišťování potřeb a výchově dětí, nezodpovědnost a nedostatek hodnot svědčí o nezralosti obou rodičů v oblasti zkušeností, životních hodnot, životního způsobu. Sami si to ovšem neuvědomí, dokud nejsou upozorněni

a není jim situace vysvětlena. Tady právě je osvěta nutná, působení na svědomí mladých rodičů, vysvětlení souvislostí, rady jak postupovat.

*„Nezralost rodičů působí značně negativně už v počátcích života dítěte, s trvalými následky. Někdy se podaří nezralost posléze překonat – mladá dvojice se poučí, najde „sama sebe“ a objeví také v tvorbě adekvátního prostředí pro vývoj dítěte životní smysl. Je zde ovšem i reálné nebezpečí, že počáteční nezralost přeroste v hlubokou a trvalou krizi vztahů v rodinné buňce, v krizi elementární péče o dítě, v krizi pojetí života vůbec.“ (Helus, 2010, s. 154)*

V této kasuistice je patrný pozitivní vliv a podpora SAS na MPR rodinu. Vzhledem k tomu, že tito rodiče chápou, v čem je jejich životní styl nevhodný, mají rádi své děti, jsou ochotni a schopni do jisté míry ustoupit od své pohodlnosti ve prospěch péče o děti.

### **6.3 Kazuistika č.2**

Členové domácnosti: otec, syn (7. třída ZŠ)

Zahájení spolupráce: podzim 2012 – pilotní projekt terénní práce v ohrožených rodinách, od 2013 poskytována registrovaná služba SAS pro rodiny s dětmi

Okolnosti zahájení spolupráce:

Spolupráce v rodině zprostředkována orgánem sociálně právní ochrany dětí. Nad rodinou stanoven dlouhodobě soudní dohled. „Zakázkou“ zlepšení hospodaření v domácnosti ve prospěch zabezpečení základních potřeb dítěte a motivace ke zvýšení úrovně domácnosti (hygiena, úklid).

Výchozí sociální situace v rodině:

Syn v péči otce již od raného dětství. Kontakt s matkou (údajně drogová minulost) funguje sporadicky. Existující slabé vazby na širší rodinu – otec otce. Otec dlouhodobě nezaměstnaný, pouze občasně brigády „na černo“, příjmem dávky hmotné nouze, přídavek na dítě. V posledních letech problémy s alkoholem, domácnost

na konci výplatního období mnohdy nebyla zabezpečena ani základními potravinami. Pronajatý byt 1+1 v menší obci udržovaný velmi nedbale. Vztah k synovi dobrý, relativně funkční. Syn bez výchovných problémů, spíše introvertní.

Průběh spolupráce: Pravidelné návštěvy 1x týdně.

Pracovnice se zaměřily v první řadě na ekonomickou stránku domácnosti cestou nácviku úsporného vaření. – Recepty a způsoby, jak z cenově velmi dostupných surovin efektivně zabezpečit stravování (základní jídla, polévky, levné buchty, pomazánky). Současně s tím probíhala práce na motivaci k dělení finančních prostředků na více částí během měsíce. Toho ale uživatel více méně nebyl nikdy schopen. Naučil se ale např. kupovat včerejší chléb za sníženou cenu, popř. využívat pomoci známých (společné vaření pro více lidí). Při společném nácviku vaření zapojován i syn.

Terénní pracovnice kladly důraz na kvalitnější údržbu domácnosti (ložní prádlo, koupelna, podlahy, kuchyně). Při každé návštěvě zpočátku zadávaly „úkoly“ a zvyšovaly požadavky na čistotu domácnosti. Během 3 měsíců se v tomto směru situace v domácnosti zlepšila. Uživatel byl schopen domácnost udržovat standardně čistou. Pochopil, že z hlediska zdraví je hygiena nutná a je třeba ji zabezpečit.

Zhruba po půl roce spolupráce vznikla potřeba řešit prospěch dítěte. Při návštěvách mj. probíhala tehdy kontrola nad přípravou do školy a domácím procvičováním. Otec aktivně jevil zájem o školní prospěch, komunikoval se školou. Později začal syn navštěvovat ve škole doučování z některých předmětů. Potřebuje stabilně motivaci, dohled, úkoly ke svědomitější přípravě do školy a samostatnému učení. Na konci školního roku výrazné zlepšení prospěchu.

Chlapec je inteligentní, bylo apelováno na jeho svědomí, aby plnil své školní povinnosti a myslel také na svou budoucnost, na možnost mít zajímavou práci. Vzhledem k dobrým citovým vztahům mezi otcem a synem se otec o synovo plnění úkolů zajímá a je do jisté míry schopen ho podpořit. Tady se projeví správné výsledky intervence, apelování na odpovědnost.

Sociální pracovnice OSPOD si zhruba 1x za čtvrt roku žádala zprávy o spolupráci. Spokojenost s vývojem situace.

Závěr:

V současnosti (cca po 1,5 roce) spolupráce trvá. Frekvence setkávání stále 1x týdně. Otec se opět příležitostně uchyluje k alkoholu a řeší tak jiné zdravotní problémy. Relativně má na svůj stav, ale náhled. Mírně se zhoršila úroveň vedení domácnosti. Proběhla konzultace se sociální pracovnící OSPOD, která rodinu v reakci na to navštívila. Formou sociálně terapeutických rozhovorů se i terénní pracovníce SAS snaží otce „udržet“ a zprostředkovat mu náhled na situaci, nabízet jiná řešení (zprostředkování další lékařské péče), diskutovat rizika a možné následky pro nezletilého syna, pokud by se situace rapidně zhoršovala. Pod stabilním dohledem se ale daří situaci v rodině korigovat a zvládat. Rodina spolupracuje stabilně dobře a spolehlivě, komunikace bezproblémová. Dle potřeby stále probíhá nácvik levného vaření, dohled nad domácí přípravou do školy. Otec i syn jsou v tomto ohledu stále více samostatnější. Všem napomáhá vzájemný citový vztah otce a syna i terapeutické působení.

Zhodnocení:

Nízká socioekonomická úroveň rodiny, návyk na alkohol, neúplná rodina a nižší vzdělání ovlivnilo život výše popisované rodiny. Po rozvodu rodičů byl chlapec svěřen otci, který tuto situaci řešil alkoholem. Nyní jsou u otce zdravotní problémy právě z důvodu dlouhodobého požívání alkoholu. Jsou dny, kdy otec nepije a věnuje se synovi. Otec má nezodpovědný přístup ke svému dítěti, ale i ke svému zdraví, v době kdy je pod vlivem alkoholu, se chlapec musí postarat o své základní potřeby k životu sám, matka bydlí daleko, a pokud je u ní na prázdninách, je situace horší než u otce, chybí zájem ze širší rodiny. U obou rodičů je patrná absence norem, hodnot, rodinné a etické výchovy. U otce došlo k určitému pozitivnímu ovlivnění, do jisté míry si uvědomuje odpovědnost, ale občasné výkyvy přetrvávají.

*„Kvalita života je široký, poněkud vágní a relativní, avšak velmi rozšířený pojem. Kvalita života může být hodnocena jak z hlediska objektivního, pak zahrnuje podmínky zdravotní, ekonomické, bytové, informační aj., tak z hlediska subjektivního,*

*tj. podle toho, jak jedinec dané životní podmínky vnímá.“ (Kutnohorská, Cichá, Goldmann, 2011, s. 117)*

Kvalitu života SAS ovlivnila především u chlapce, u kterého tréninkově podporujeme samostatnost při základní péči o sebe, především v době „nefungování“ otce. Chlapec trpěl nedostatkem jídla, jež si nedokázal sám připravit - pokud bylo z čeho. Zprostředkovali jsme rodině humanitární pomoc v podobě potravin a zakoupení hrnce na mléko – z důvodu věku, aby vaření pro něj bylo bezpečné. Chlapec se naučil vařit puding, kaši, těstoviny a z nich různá ekonomicky dostupná jídla. Myslíme si, že dnes již nedostatkem jídla netrpí a dokáže si pomoci v případě potřeby adekvátně věku. Otec prožívá výčitky svědomí ohledně alkoholu, snaží se pít méně často, a když už k tomu dojde, je rád, že syn projevuje určitou samostatnost ohledně jídla, což dříve, před intervencemi, nebylo.

*„Když s někým žijeme, měli bychom si vzájemně pomáhat k udržení pohody a radosti tím, že podpoříme proměnu vnitřních komplexů, které společný život přináší. Při vzájemném pochopení a laskavé domluvě můžeme si vzájemně velmi pomoci.“ (Thich Nhat Hanh 1999, s. 79)*

## **6.4 Případová studie**

Členové domácnosti: otec, matka, mentálně postižený syn 18 a syn 12 let (5. spec. třída ZŠ). Rodina má ještě dvě dospělé děti, které již v rodině nebydlí.

Zahájení spolupráce: podzim 2013 poskytována registrovaná služba SAS pro rodiny s dětmi.

Okolnosti zahájení spolupráce:

Spolupráce v rodině zprostředkována orgánem sociálně právní ochrany dětí. Nad rodinou stanoven dlouhodobě soudní dohled, při neakceptování změn v rodině hrozilo vystěhování. „Zakázkou“ bylo udržení si bydlení, zvýšení úrovně domácnosti (hygiena, úklid), pomoc při jednání na úřadech, hospodaření v domácnosti ve prospěch zabezpečení základních potřeb dětí a motivace matky k hledání zaměstnání.

Výchozí sociální situace v rodině:

Rodina bydlí v holobytě o rozměrech 20 m<sup>2</sup>, sociální zařízení a sušárnu mají společné s ostatními nájemníky. Holobyt je vybaven kuchyňským koutem bez přívodu teplé vody, starší pračkou, ledničkou, elektrickým sporákem, který má funkční pouze jednu zduřelou ploténku, součástí sporáku je i trouba, která se v případě použití musí obvázat drátem, jinak není funkční. Holobyt je vybaven dvěma starými skříněmi na ošacení, sekretářem, dvěma nevyhovujícími rozkládacími pohovkami a válendou. Místnost je ze tří čtvrtin zastavěna výše jmenovaným nábytkem, stůl je umístěn mezi pohovkami a možnost projít kolem něj je cca 40 cm. Ke stolu se rodina nevejde kompletní, funkční jsou pouze dvě židle. V místnosti vládne nepořádek a chaos věcí, např. letní a zimní obuv, ošacení, lopata na sníh, hrábě na trávu, koště, staré časopisy, vyřazená elektrotechnika, míč, vědro na teplou vodu a na úklid, zavařovací sklenice, hokejka, přílba na kolo, prázdné láhve apod.

Otec je starobní důchodce, matka má částečný invalidní důchod – manželé nepracují, kouří tabák a využívají možností konzumace alkoholu. Osmnáctiletý syn ukončil praktickou školu, v současnosti je doma, probíhá řízení o přiznání invalidního důchodu a zbavení částečné způsobilosti k právním úkonům. Mladší syn chodí do 5. speciální třídy ZŠ. V rodině chybí denní režim, hygienické a sociální návyky. Rodina pobírá dávky hmotné nouze a v případě krizové situace dávky okamžité pomoci, během výplatního období mnohdy nebyla zabezpečena ani základními potravinami.

Průběh spolupráce:

Pravidelné návštěvy zpočátku 3x týdně, po upravení režimu rodiny 1 x týdně.

Pracovnice se zaměřily v první řadě na režim dne a úklid domácnosti, prodiskutovali s rodinou, které věci rodina již nepotřebuje a odstraní je.

Při každé návštěvě zpočátku zadávaly „úkoly“ a zvyšovaly požadavky na čistotu a uspořádání domácnosti. Podporovaly rodinu k reálným změnám „bytu“. Během hodnocení rodiny se zjistilo, že mladší syn ve svých 12 letech spí s matkou, nohy vsouvá pod polštář otce, matka svoje nohy vsouvá šikmo k nohám otce. Starší syn spal na staré zdravotně nevyhovující pohovce. Rodina se motivovala k tomu, aby situaci se spaním v malém prostoru začala řešit. Pracovnice sepsaly žádost na vyhovující postele, matrace a elektrický sporák a doprovodily matku na úřad práce pro dávku



hmotné okamžité pomoci. Žádost byla na vyhovující postele, matrace a elektrický sporák. Po „vyříkání si“ problémů v rodině s „úřednicí“ poskytující tyto dávky, byla dávka schválena. Je zarážející, že ač v rámci sociálního šetření pracovnice viděla, v jakých podmínkách rodina žije, sama nedala rodině podnět na možnost zlepšení životních podmínek. Poté se nemůžeme divit, že se říká, že sociálně slabí si vše „vykřičí“, protože pokud sociální pracovník vidí možnou pomoc na zlepšení kvality života rodiny a především dětí a neporadí jim, jakou možnost na zlepšení mají, není pravděpodobně na svém místě.

Autorka používá slovo úřednice místo sociální pracovnice záměrně, neboť byla svědkem neprofesionálního jednání s matkou. Autorka uznává, že tato instituce, ve které pracovnice pracuje, je neustále ve styku se sociálně vyloučenými a problémovými lidmi, ale přesto je třeba zachovávat profesionální přístup a morální kodex v pomáhajících profesích. Autorku jednání sociální pracovnice vedlo k zamyšlení nad jejím etickým chováním. Podle Janovského 2003 jsou etické a morální aspekty práce v pomáhajících profesích velmi důležité.

*„U lidí činných v rámci takových povolání totiž očekáváme zcela spontánní prosociální jednání. Mírně tím jednání, jež respektuje prospěch jiných osob; ochotu pomoci druhému, empatické chování, schopnost sdílet problémy druhých, prosazování pozitivních společenských cílů atp.“ (Jankovský, 2003, s. 9)*

Rodina si za doprovodu pracovnic zakoupila patrové palandy s matracemi a elektrický sporák. Pomocí patrových paland se vyřešilo samostatné spaní pro děti, které mají poprvé v životě vlastní postel, s kterou se nemusí dělit s rodiči. Na toto dohlíží jak terénní pracovnice, tak OSPOD. Vznikl prostor pro stůl, ke kterému se může posadit celá rodina, což je velmi důležité při plnění školních povinností mladšího syna, při konzumování jídla a při společně tráveném čase rodiny, která byla zvyklá přes den ležet v postelích a sledovat televizi.

Během 2 měsíců se v tomto směru situace v domácnosti velmi zlepšila. Rodina dodržovala režim dne, od vstávání, vypravování mladšího syna do školy, dodržování hygienických návyků, byla schopna udržovat „uklizenou“ domácnost. Současně s tím

probíhala práce na motivaci k dělení finančních prostředků na více částí během měsíce, a to především u otce, který má v rodině hlavní slovo. Toho ale není doposud schopen.

Problém pracovnice vidí v neustálém nedostatku potravin, kdy si mladší syn stěžuje: „že ho bolí břicho z hladu“. Ze strany rodičů toto autorka práce vidí, jako naprosto nezodpovědné a sobecké jednání, především otce, který v rodině rozhoduje. Je zde patrná otcovská moc a autorita. V rodině existuje zvláštní řád, který se nevyskytuje v normálně fungující rodině, např. při rozdělování potravin nebo připravovaného jídla, kterého je mnohdy nedostatek. První kdo se nají je otec, poté matka a co zbude, se rozdělí mezi děti. V normálně fungujících rodinách je to naopak, nejdříve se snaží rodiče zabezpečit stravu pro dítě a poté pro sebe. Autorce tento styl výchovy a rodinný řád připomíná dávnou historii v kombinaci se světem zvířat, kde silnější jsou pudry pro zachování života sebe sama než starost o své mládě. Je to příliš patriarchálně založená rodina.

*„Otec byl jediným nositelem majetkoprávní odpovědnosti a z jeho práva se odvíjela také majetková aktivita rodiny navenek. V klasické době měl nad dítětem absolutní moc včetně potestatem vitae necisque, tedy práva nad jeho životem a smrtí, naopak dítě bylo vnímáno jako zcela bezprávné a bezmocné. Z toho důvodu bylo také postavení dětí přirovnáno k postavení otroků. Otec mohl svého potomka odmítnout, odložit nebo pohodit (ius exponendi), dítě prodat nebo ho dát na určitý čas do otroctví (ius vendendi). Absolutní moc otce nad dětmi byla v průběhu času postupně redukována také v rovině normativ a naopak postavení dítěte ze zákona posilovalo.“ (Slavičková, 2012 s. 37)*

Matka byla motivována k zajištění alespoň krátkodobého přivýdělku, aby rodina neustrádala. Dohodnutá činnost ze strany naší služby společně s OSPOD ovšem nevyšla. Otec toto odmítl, protože nevidí důvod, proč by ještě pracoval. I zde je patrná nesprávná škála hodnot. Otec má zabezpečit rodinu, děti, ale v tomto případě jde spíše o lenost a nedostatek zodpovědnosti, kterou si nepřipouští. Je sobecký a myslí především na sebe.

Při návštěvách mj. probíhala u mladšího syna kontrola nad přípravou do školy a domácím procvičováním. Mladší syn potřebuje stabilně motivaci stejně jako celá

rodina, je zde deficit sociálních a hygienických návyků. Z důvodu mentálních možností rodičů bylo zprostředkováno doučování zdarma 2 x týdně a dohled nad svědomitou školní přípravou. S oběma syny se pracuje na tom, aby dbali o svůj vzhled, chodili čistí a dodržovali hygienické návyky.

**Závěr:**

Sociální pracovnice OSPOD provádí kontrolu rodiny 2 x do měsíce. Se stavem situace v rodině je spokojena, změnu přičítá službě SAS.

Spolupráce se SAS v současnosti nadále trvá, frekvence setkávání je stále 1x týdně až 2 x týdně dle potřeb rodiny. Formou sociálně terapeutických rozhovorů se i nadále terénní pracovnice SAS snaží rodinu podporovat a zprostředkovat jí náhled na situaci, diskutovat rizika a možné následky pro rodinu jako celek a jejich syny, pokud by se situace opět zhoršila a došlo k vystěhování a tím pádem rozdělení rodiny. Pod stabilním dohledem se ale daří situaci v rodině korigovat a zvládat. Rodina dobře a spolehlivě spolupracuje, komunikace je bezproblémová.

**Spolupráce s OSPOD**

V současné době spolupráce probíhá velmi dobře, sdělujeme si navzájem zpětnou vazbu při práci s rodinou. Hledáme společná řešení, jež by rodině a jejím členům mohla pomoci v různých oblastech života. Autorka vidí takovou spolupráci jako velice významnou.

## **6.5 Shrnutí teoretické části**

Během praktické části jsme analyzovali obsahy rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují s multiproblémovými rodinami, kazuistiky a případovou studii MPR. Odpověď na otázku, zda má vliv sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi na MPR, získáme po analýze obsahů a vyhodnocení dílčích výzkumných otázek, které jsme rozdělili do tří oblastí. Po zodpovězení dílčích otázek a rozboru kazuistik a případové studie si budeme moci na otázku odpovědět.

Odpověď na otázku z 1. oblasti:

Jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování?

Z odpovědí všech respondentů vyplývá, že nejvíce využívanou metodou k ovlivňování rodičovského chování je rozhovor, který je zaměřen na rodiče s dětmi. Při rozhovoru je velmi důležitý citlivý a empatický přístup sociálního pracovníka, navození partnerské atmosféry mezi rodinou a pracovníkem. Je nutné šetřit důstojnost druhého, dávat rady vhodně formulované, abychom nikoho neponížili. Vést, podpořit, vysvětlit, naučit.

Formovat své klienty

OSPOD na rozdíl od SAS může ovlivnit MPR výchovným opatřením, což je již represí vůči rodině.

Odpověď na otázku z 2. oblasti:

Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?

Z odpovědí všech respondentů vyplývá, že se pracovník podílí na utváření osobnosti dítěte. Pomáhá ho formovat, vysvětluje a ukazuje, je pozitivně laděn, učí dítě prosociálnosti, ohledu na druhé, spoluodpovědnosti. S dítětem komunikuje, vede dialog, zapojuje do rodinných aktivit, kde jej může motivovat a působit na něj nenásilnou formou v různých oblastech lidského života. Pracovníci pracují většinou s celou rodinou, v případě potřeby má dítě možnost pracovníka vyhledat a svěřit se, požádat o radu a pomoc.

Odpověď na otázku z 3. oblasti:

Jaký vliv má sociálně aktivizační služba (SAS) pro rodiny s dětmi na multiproblémové rodiny (MPR)?

Z odpovědí všech respondentů vyplývá, že služba SAS dochází do rodin častěji a má větší časový prostor – může více naslouchat a získávat důvěru - pro přímou práci v rodinách oproti OSPOD, který nemá dostatek prostoru s rodinou pracovat.

Když je čas na vytváření důvěry, klienti jsou více oslovitelní a ochotní reagovat, přemýšlet, vnímat souvislosti.

Při shrnutí všech potřebných zdrojů analýzy, můžeme říci, že cíl práce se prokázal. V rámci rozhovorů, kasuistik a případové studie jasně vyplývá potřebnost podpory, pomoci a spolupráce multiproblémových rodin se sociálně aktivizačními

službami pro rodiny s dětmi. V závěru je nutné upozornit na rozdíl poskytované služby sanace rodiny v rámci agendy SPOD a SAS.

Služby sanace SAS jsou vnímány jako pomoc rodině v krizi. Členové rodiny nevědí, jak dál, topí se v problémech a nejsou schopni mít nadhled. Pokud rodina chce službu využívat, musí do služby vstupovat dobrovolně, jinak není možnost službu SAS v rodině poskytovat. Dobrovolnost souvisí se sympatií a důvěrou i s nadějí. Záleží to tedy hodně na komunikaci a přístupu pracovníka, který si musí vybudovat v rodině spolupracující vztah s důvěrou.

Služby sanace OSPOD jsou naopak vnímány jako represivní složky - úřad, kdy v případě potíží musí rodina s OSPOD spolupracovat, jinak se vystavuje nebezpečí represí, soudního dohledu a ústavní péče. Na druhou stranu mají možnost svolávat případové konference, které mohou konstruktivně rodině v okamžiku krize pomoci.

Sociální pracovník pracující s rodinami, by měl mít sám v první řadě ujasněn žebříček hodnot, jedině tak může ty správné hodnoty předávat dál. Měl by se vzdělávat, mít přirozenou autoritou, měl by být empatický, zodpovědný, cílevědomý, taktický, velkorysý, ohleduplný, nezištný, obětavý, spolehlivý, ochotný, diskrétní, měl by se sebeovládat, ovládat vystupovat klidně, měl by umět naslouchat, podpořit, dát naději, radu, motivovat k vyšším cílům a řídit se kodexem sociálního pracovníka.

Z poznatků výzkumu tedy vyplývá, že sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi má vliv na multiproblémové rodiny, kde prokazatelně působí v několika oblastech, čímž ovlivňuje rodičovské chování a působí na utváření osobnosti dítěte i ostatních členů rodiny. Sociálně aktivizační služba je velmi žádoucí a účinná

## ZÁVĚR

*„Každý z nás nese v sobě svůj niterný svět, svět toho, čeho si váží, čím pohrdá, po čem touží, o čem sní, a tento neviditelný svět je zdrojem častých nepochopení, nedorozumění a strážní mezi lidmi. Člověku s chudší, méně rozvinutou soustavou hodnot, a zároveň zpravidla nechápe omezenost vlastní subjektivity.“*

(Kučerová, 1996, s. 68)

Diplomová práce byla zaměřena na problematiku multiproblémových rodin. Přiblížila fungování sociálních služeb, které se na sanaci ohrožené rodiny podílejí a jejich metodami práce.

V teoretické části se autorka práce zabývala charakteristikou multiproblémové rodiny. Zamýšlela se nad normami, hodnotami a přístupem k životu této rodiny, který se prolíná i části praktické. Rozebírala různost pohledů na žebříček hodnot, jež souvisí s přenosem se své původní rodiny. Je velmi těžké dospělému člověku vysvětlit, proč je třeba, aby ctil normy a hodnoty společnosti, aby se neřídil pouze svými subjektivními názory, ale aby připouštěl a hledal objektivní příčiny neúspěchu ve svém životě. Proč je důležité řídit se morálním vědomím, dodržovat pravidla slušného chování a snažit se o zdravé fungování rodiny. Co je správné – co je špatné, co je dobro – co zlo a kde jsou hranice, které člověka usměrňují v jeho chování a v přístupu k životu. Je patrné, že u rodičů z MPR chybí vedení blízké osoby již od raného dětství, která by je vedla k prosociálnímu chování, k odpovědnosti za svůj život a život svých dětí. Rodiny se dostávají do problémů z důvodů nízké socioekonomické úrovně, kterou nejsou schopny samy ovlivnit, ať již z důvodu nízkého vzdělání, intelektu, kvůli špatnému zdraví, mentálním možnostem a závislosti na návykových látkách. V případě, že přijdou o práci, dostávají se do dluhových pastí, které mají za následek vystěhování z bytu pro neplacení nájemného. Mnohdy je rodina rozdělena, děti jsou dány do ústavní výchovy a dospělí se musejí o sebe postarat sami. Pokud mají rodiny „štěstí“ dostanou se do takzvaného sociálního bydlení – holobytu, který autorka práce popisuje ve své případové studii. Pokud MPR štěstí nemají, shánějí místa na ubytovnách, které si z lidského neštěstí postavily živnost. V takové ubytovně za místnost bez vody a sociálního zařízení, které je umístěno na chodbách společné pro ostatní nájemníky,

platí za osobu horentní částky. Bohužel dnešní legislativa, tyto „ubytovací služby“ umožňuje, tím, že akceptuje vyšší nájemného pro sociálně slabé rodiny, které na příspěvek na bydlení žádají od státu. Tato problematika je velmi široká a zasloužila by si samostatnou práci.

V praktické části probíhal vlastní kvalitativní výzkum, který se uskutečnil ve formě polostrukturovaného rozhovoru. V empirické části, která je rozdělena na tři části, v jedné jsou popisovány rozhovory s respondenty, kteří pracují jako sociální pracovníci s MPR. V druhé části je konkrétně popisována kazuistika dvou MPR, do kterých SAS dochází. V třetí části je popisována případová studie MPR, která prochází sanací rodiny pomocí SAS. Je zde popisována rodinná anamnéza, důvod spolupráce, průběh a současný stav.

Cílem diplomové práce bylo poukázat na význam Sociálně aktivizačních služeb pro rodinu s dětmi, zkoumat jaký vliv na rodinu má SAS prostřednictvím svých služeb. Závěrem lze konstatovat, že Sociálně aktivizační služba pro rodiny má pozitivní vliv při utváření osobnosti dítěte, předává rodině chybějící hodnoty, podporuje ji při vzdělávání v oblasti rodičovství, čímž si rodiče zvyšují rodičovské kompetence a utvářejí tak stabilnější rodičovské role, které ovlivňují rodičovské chování a tím i celý chod rodiny, v neposlední řadě i lepší kvalitu života dětí v multiproblémových rodinách.

Sociálně aktivizační služby nejsou represivní, je tu více času na budování důvěry, na naslouchání a empatii, na respektování důstojnosti člověka v nouzi. Pracovníci a pracovnice mají empatický přístup, jsou lidští, mají vhlad do problematiky. Mají kvalitní psychologický přístup, upozorňují na životní hodnoty a jejich škálu. Snaží se o nápravu pochroumaných vztahů, vnímají lásku v rodině, kde by se však také více měla rozvíjet odpovědnost a obětavá péče. Daří se jim působit na svědomí, být směrovkou ke správnějšímu a plnějšímu životu a to je velký morální úkol.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M., *Sanace rodiny*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0031-4.
- CAKIRPALOGLU, P., *Psychologie hodnot*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2009. ISBN 978-80-244-2295-4.
- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., *Sociální služby v ČR teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- DOROTÍKOVÁ, S., *Hodnoty a vzdělání*. Praha: PedF UK, 1997. ISBN 80-86039-18-8.
- GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.
- HÁJKOVÁ, V., STRNADOVÁ, I., *Zředěný život: Léčebné, psychosociální a vzdělávací aspekty progresivních onemocnění*. 1. vyd. Praha: Somatopedická společnost, 2011. ISBN 978-80-904464-1-0.
- HELUS, Z., *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3.
- HENDL, J., *Kvalitativní výzkum*. 3. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-0219-6.
- JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- KOŘENEK, J., *Lékařská etika*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-538-7.
- KOUKOLÍK, F., DRTILOVÁ, J., *Vzpouora deprivantů Nestvůry, nástroje, obrana*. Praha: Galen. 2006. ISBN 80-7262-410-5.
- KRAJ VYSOČINA, *Koncepce rodinné politiky kraje Vysočina na období 2012-2016*. 1. vyd. Polnička:Juda Creative, 2012.
- KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al., *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.
- KŘIVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-835-X.
- KUČEROVÁ, S., *Člověk, hodnoty, výchova*. 1. vyd. Prešov: ManaCon, 1996. ISBN 80-85-668-34-3.
- MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.



- MATOUŠEK, O. a kol., *Sociální služby*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011.  
ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, O. a kol., *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005.  
ISBN 80-73-67-002-X.
- MATOUŠEK, O. a kol., *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007.  
ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.
- MATOUŠEK, O., *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1993. ISBN 80-901424-7-8.
- NYTROVÁ, O., NYTROVÁ, O. PIKÁLKOVÁ, M., *Dialog mezi hodnotami aneb Hodnoty vyřčené a hodnoty žité*. Praha, Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. ISBN 978-80-7452-014-3.
- NYTROVÁ, O., PIKÁLKOVÁ, M., *Etika a logika v komunikaci*. Praha: UJAK, 2007. ISBN: 978-80-86723-45-7.
- OPATRŇÝ, A., *Příprava na manželství*. Praha: Pastorační středisko při Arcibiskupství pražském, 1997.
- PESCHKE, K. H., *Křesťanská etika*. 2.vyd. Praha: Vyšehrad, 2004.  
ISBN 80-7021-718-9.
- PŘÍKASKÝ, J. V., *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-7192-505-5.
- PUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R., *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- ŘÍČAN, P., KREJČÍŘOVÁ, D. a kol., *Dětská klinická psychologie*. 4. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1049-5.
- SLAVÍČKOVÁ, P., *Právní ochrana dětí v období prvních kodifikací*. 1. vyd. 2012 NLN . ISBN 978-80-7422-220-7.
- SOBOTKOVÁ, I., *Psychologie rodiny*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012.  
ISBN 978-80-262-0217-2.
- ŠRAJER, J., MUSIL, L., *Etické kontexty sociální práce s rodinou* 1. vyd. České Budějovice, Brno: Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- THICH NHAT HANB, *Cesta k plnému vědomí*. Praha: Pragma, 1999.

ISBN 80-7205-676-X.

THOMPSON, M., *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-806-6.

UZ, Rodinné právo, *Sociálně-právní ochrana dětí, Mezinárodněprávní ochrana dítěte, Registrované partnerství*. Rekodifikace 1996. Ostrava-Hrabůvka: Sagi, 2014.

Identifikační číslo 27776981.

## INTERNETOVÉ ZDROJE

PORTÁL MPSV [online]

URL: <http://www.mpsv.cz/cs/5963> [cit. 6. 1. 2014]. Dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

OPATRŇY, Aleš. *Příprava na manželství*. Praha: Pastorační středisko při Arcibiskupství pražském, 1997. URL: <http://www.vira.cz> [cit. 12. 12. 2011]. Dostupný na <http://www.vira.cz/Texty/Knihovna/Manzelstvi.html>

MASLOWOVA PYRAMIDA [online]

URL: <http://zrcadlo.blogspot.cz/2008/06/maslowovapyramida.html> [cit. 25.02.2014] dostupný na <http://zrcadlo.blogspot.cz/2008/06/maslowovapyramida.html>

PSYCHOTERAPIE – 2. ročník, 2008. číslo 1 [online]

URL: [http://psychoterapie.fss.muni.cz/files/field\\_files/magazine/90/psychoterapie1\\_2008.pdf](http://psychoterapie.fss.muni.cz/files/field_files/magazine/90/psychoterapie1_2008.pdf) [cit. 20.01.2014]. Dostupné na [http://psychoterapie.fss.muni.cz/files/field\\_files/magazine/90/psychoterapie1\\_2008.pdf](http://psychoterapie.fss.muni.cz/files/field_files/magazine/90/psychoterapie1_2008.pdf)

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. 3. 2006 o sociálních službách [online] ©14.3 2006.

URL: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108> [Cit. 20-01-2014]. Dostupné na <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 9. 12. 1999 o sociálně-právní ochraně dětí

[online] © 9. 12. 1999. URL: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359> [Cit. 20-01-2014] Dostupné na <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek č. 1 Maslowova pyramida.....	24
--------------------------------------	----

## **SEZNAM ZKRATEK**

SAS	sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
MPR	multiproblémová rodina
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí

## SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A – OTÁZKY DO ROZHOVORU .....	I
PŘÍLOHA B – ZROZENÍ K CHUDOBE .....	III
PŘÍLOHA C – SOCIÁLNÍ DÁVKY ZDROJEM BLAHOBYTU? .....	V
PŘÍLOHA D – PRACOVNICE KOPRETINY POMÁHÁJÍ V TERÉNU .....	VIII
PŘÍLOHA E – NOVÁ SLUŽBA ŽDÁRSKÉ CHARITY POMÁHÁ RODINÁM V DĚTMÍ .....	IX

# PŘÍLOHY

## Příloha A – Otázky do rozhovoru

### OTÁZKY DO ROZHOVORU

#### Vliv sociálně aktivizačních služeb na multiproblémové rodiny

##### Výzkumná otázka č. 1:

##### **Jakými metodami sociální pracovník může ovlivňovat rodičovské chování?**

Jaké metody práce využíváte při (terénní) práci v ohrožených rodinách?

Jak uplatňujete ve své praxi tyto metody ..... ?

Prosím, vyjmenujte je

Kdy se vám jeví, dle vašeho názoru, jako účinné a kdy už ztrácejí význam?

Jakým způsobem se, podle Vás, dají vytvářet podmínky pro účinnou komunikaci s rodičem?

##### Výzkumná otázka č. 2:

##### **Jakou roli hraje sociální pracovník při utváření osobnosti dítěte v rodině?**

Jakým způsobem se daří zapojovat děti při poskytování služby v rodině? (věkově rozlišit)

Do jaké úrovně se snažíte navázat vztah s dítětem v rodině?

Jak využíváte práce s dítětem ve snaze ovlivnit rodičovské chování daného rodiče/zák. zástupce?

**Výzkumná otázka č. 3:**

**Jaký vliv má sociálně aktivizační služba (SAS) pro rodiny s dětmi na multiproblémové rodiny (MPR)?**

Jak se odráží poskytování terénní služby ve většině multiproblémových rodin? (Pokud to nelze zobecnit, zhodnoťte krátce nejtypičtější případy.) Jaké máte osobní zkušenosti?

V jakých případech (za jakých podmínek) vidíte smysl své práce v rodině v jakých případech již nikoli?

Prosím, popište, jaký vnímáte rozdíl v sanaci rodiny poskytované v rámci agentury OSPOD a v sanaci rodiny prostřednictvím SAS pro rodiny s dětmi.

V čem vnímáte největší odlišnost práce OSPOD a terénních sociálních služeb v konečném dopadu na klienta/uživatele?

Je dle Vašeho názoru a zkušeností z praxe SAS přínosem pro MPR nebo nikoliv? Do jaké míry je přínosem... prosím rozved'te?

Jsou SAS přínosem pro OSPOD či nikoliv? Jaký má tato služba pro vaši práci význam? Prosím více rozved'te?

Kolik let pracujete jako sociální pracovník v oblasti práce s ohroženou rodinou?  
Kolik je vám let?

## **Příloha B – Zrozeni k chudobě**

### **Zrozeni k chudobě**

Bída v Česku nejvíc ohrožuje důchodce, samoživitelky a jejich děti.

V bídě jich žije plná třetina: 31,2 procenta

PRAHA Osmadvacetiletá Andrea Kováčová vychovává v obecním bytě 2+kk na okraji Prahy své dva syny. Loni se rozvedla a rozšířila pětinu neúplných rodin v Česku. Poté, co minulý týden ztratila práci, už svůj každodenní boj o obživu nemá šanci vyhrát. Ne bez pomoci. Kdysi pilná studentka, která vyrůstala v dětském domově a pak se sama snažila zorientovat v životě plném složenek umořovaných z nízkého příjmu, neodpracovala před mateřstvím dost, aby získala nárok na státní podporu. Péče o dva malé syny, z nichž mladšímu byla diagnostikována závažná mentální porucha - autismus, ji drží doma. Nejsou tu prarodiče, kteří by pohlídali. Není kdy si přivydělat. Andrea Kováčová patří mezi téměř milion osob, které podle posledních dat Českého statistického úřadu žijí v domácnostech pod hranicí bídy. A její příběh je prvním v novém seriálu MF DNES, ve kterém představíme ty, kteří se ocitli nad propastí bez vlastní viny. "Politici nám zaseli do hlav, že si chudí a nezaměstnaní mohou za svou situaci sami. To ale může tvrdit jen člověk, který nerozumí fungování soudobých společností," míní Martin Potůček, sociolog z Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy v Praze. Právě samoživitelky mají podle něj minimální šanci svou situaci ovlivnit. Do chudoby zabředávají i jejich děti. Sociologové mluví o sociální reprodukci chudoby. Rodičů samoživitelů, kteří jsou vedle osamělých penzistů nejohroženější skupinou v Česku, je zhruba 200 tisíc. V pásmu chudoby jich podle čerstvých statistik žije plná třetina, konkrétně 31,2 procenta. Pokud jde o trend, z dat ČSÚ lze vyčíst, že počet ohrožených chudobou a sociálním vyloučením v Česku meziročně roste. "V roce 2011 byl podíl osob považovaných za ohrožené 15,3 procenta, v roce 2012 to bylo 15,4 procenta," uvedl v prohlášení Jaromír Kalmus z Českého statistického úřadu. Z mezinárodního srovnání však vychází Česko stále víc než dobře. Z 35 zemí, u nichž úředníci Eurostatu porovnávali, kde hrozí bída nejméně, skončilo Česko čtvrté. Za Islandem, Norskem a Nizozemskem. Hůř je na tom i obvykle příkladné Švédsko, kde hrozí chudoba 15,6 procenta osob. Jenže: Švédsko je vyhlášeným cílem přistěhovalců.



Andrea Kováčová nyní přežívá především díky charitě, příspěvku na postiženého syna a vyhlíží alimenty od expartnera, který byl až donedávna také bez práce, tudíž neplatil. A může jen doufat, že nová ministryně práce Michaela Marksová-Tominová splní své sliby a na pomoc samoživitelkám se zaměří.

Ivana Karásková

Mladá Fronta Dnes; roč. 25, č. 50; s. 1 a. 24. 2. 2014

## **PŘÍLOHA C - Sociální dávky zdrojem blahobytu? Shrábnou je kšeftaři s brlohy a drogami**

**Sociální dávky zdrojem blahobytu? Shrábnou je kšeftaři s brlohy a drogami**  
*Stát prakticky zcela rezignoval na kontrolu účelnosti vyplácených sociálních dávek. Poté, co jsou vyplaceny frontám žadatelů, mizí v kapsách jednotlivců ovládajících kšefty s brlohy, tzv. sociálním bydlením, a drogami. Praha tomu léta jen přihlíží, hlásí zoufalý sever Čech.*

*zdroj: Jindřich Ginter, Právo*

*středa 26. února 2014, 4:19 - Ústí nad Labem*

„Peníze z dávek obratem mizí v drogách a sociálních ubytovnách. Pokud stát brzy radikálně nezmění svůj přístup k vyplácení sociálních dávek, které rozdává, aniž úřady trvají například na tom, aby děti příjemců dávek chodily do školy, pak z Ústí už brzy bude jen ghetto,“ řekl Právu zástupce ředitele městské policie v Ústí nad Labem Jan Novotný.

Má zkušenosti z projektů městské policie na začleňování problematické mládeže. V ulicích Ústí a okolí ale strážníků ubylo. „Zatímco od roku 2006 počet strážníků rostl až na 204, tak letos jich máme 143. A na ulicích je to logicky znát,“ dodal Novotný.

### **Byt za 80 tisíc neprodejný**

Kdo může, uteče, říkají místní. V Krásném Březně stál ještě nedávno byt 2+1 800 tisíc korun. Dnes se nabízí za desetkrát menší cenu, a stejně ho neprodáte. Čtvrť lemují zazděné, místy vypálené pavlačové domy. Je odpoledne. Pusto, prázdno. Nikdo se nevrací z práce, venku si nehrají děti. Místy se povalují odpadky, k nebi trčí ohořelé křeslo.

V Předlicích a Trmicích je naopak živo, po ulicích se toulají četné zevlující hloučky mladistvých. Hned vedle je nové dětské hřiště a maminka, očividně místní, si tam hraje s dětmi, které lezou v lanoví – jen pár metrů od haldy odpadků v rozbořeném domě.

Na druhém konci čtvrti překvapí dům s novou fasádou a novými okny, ale hned sousední dům je vypálený. I v chodbě rekonstruovaného domu je už patrná další devastace.

### **Jen slova a gesta**

„Praha s tím léta nic nedělá, jen občas někdo přijede, pronese něco státotvorného do kamer, někdo z vládní agentury pro sociálně vyloučené lokality promluví něco o rasové nesnášenlivosti, a přitom o lidi z této agentury tady nezavadíte,“ shrnuje pětatřicetiletá obyvatelka Krásného Března a oblastní novinářka s hlubokou znalostí místních poměrů, jejíž jméno redakce Práva zná. Píše, reportuje, ale marně. Nic systémového se ve skutečnosti neděje.

„Podnikavci nacpou početné rodiny a jejich příbuzné ze zahraničí do nezkolaudovaných objektů a místností, které vypadají hůře než prasečák, a pak od nich jen kasírují příspěvky na bydlení. Úředníci ze stavebního odboru přitom mají na tyto kšeftaře s brlohy zákonné páky, jak je tlačit, mohou vymáhat vysoké pokuty, ale nechávají to být. A dokonce jim bez potíží ještě vydají stavební povolení, byť je to očividně v rozporu se zákonem,“ konstatovala.

### **Všem na očích**

Úřad práce, jenž by měl účelnost dávek prověřovat, nemá lidi. Stačí se podívat na pracoviště ústecké sociálky v den výplaty dávek. Stovky čekatelů i s příbuznými a dětmi zaplavují chodby. Úředníkům, kteří nápor sotva zvládají, dávají pocitit nevoli za zpoždění výplat.

„Jsem tu od rána a pořád jen čekám – a ta úřednice pořád něco chce. Jsem jí to už jednou řekla, ne? A já nemám čas pořád chodit na sociálku, taky musím na pracák,“ svěřovala se jedna temperamentní třicátnice druhé.

Po poledni frontu potřebných obchází muž v drahém oblečení, tmavé brýle na očích, zlatý řetěz kolem krku, obhlíží žadatele, s několika muži se bodře zdraví. Dává všem najevo, že je zde. Rozhlíží se a pak se vytráčí.

Venku za rohem, přímo u magistrátu, se už činí drogový dealer. Všem na očích, hezky z ruky do ruky.

„Dávky by měly být vypláceny v kratších, třeba týdenních cyklech, aby příjemci peníze déle udrželi. Ne jednou měsíčně,“ dodal Novotný. Zákon to umožňuje, ale nevyužívá se.

A co teď dělá aktuálně Praha pro to, aby dávky z rukou potřebných nekončily v kapsách několika podnikavců? Ministerstvo práce a sociálních věcí oznámilo, že aktualizuje mapu sociálně vyloučených lokalit. „Získá tak přehled o oblastech, ve kterých jsou lidé nejvíce ohroženi chudobou, a bude moci lépe zacílit finanční pomoc,“ oznámilo v tiskové zprávě.

*Jindřich Ginter, Právo*

<http://www.novinky.cz/domaci/328689-socialni-davky-zdrojem-blahobytu-shravnou-je-kseftari-s-brlohy-a-drogami.html>

## Příloha C

Vyšlo dne 5. 10. 2012 ve Žďárském deníku

### Pracovnice Kopretiny pomáhají v terénu

V současné době se objevuje v některých sociálně slabších rodinách stále více problémů. Vzniká tak potřeba pracovat na zvyšování finanční gramotnosti rodičů nebo na zdokonalování jejich dovedností při péči o domácnost a děti. V mnoha sociálně slabších rodinách je nutné vést rodiče ke správnému nastavení hygienických a stravovacích návyků, výchovného režimu dětí či budování dovedností pro efektivní hospodaření s rodinným rozpočtem. Proto vznikla myšlenka pilotního terénního projektu, prozatím jako součást Kopretiny – centra pro rodiče s dětmi ve spolupráci s její prarodinnou poradnou.

Terénní pracovnice Kopretiny, které nově poskytují poradenství, podporu a doprovázení na cestě k řešení problémů přímo v ohrožených rodinách, směřují k obnově narušených funkcí rodiny, rozvoji a návratu rodičovských kompetencí, sociálních dovedností a k budování žádoucích životních postojů. Hlavní ideou této práce je tzv. sanace rodiny, neboli veskeré snahy o zmírnění příčin ohrožení existence rodiny jako celku. „Myšlenka, která dala vzniknout tomuto projektu na podporu ohrožených rodin, se zrodila na základě provedené analýzy potřeb klientů prarodinné poradny a poptávky samotných rodin. V rámci pilot-

ního projektu poskytují služby potřebným dvě pracovnice, a to v oblasti Žďárska a Velkomeziříčska,“ upřesňuje koordinátorka projektu a vedoucí Kopretiny, Zdenka Šrámková.

Pracovnice již zmíněné prarodinné poradny se věnuje ženám a dívkám, resp. rodinám, které se ocitly v obtížné životní situaci. Pomáhá nalézt východisko z těžké situace nebo zprostředkovat pomoc dalšího odborníka. Kromě vyhrazené provozní doby, která je stanovena na každé pondělí od 8.30 do 17.00 hod., lze setkání domluvit v jiném termínu i na ostatních pobočkách Kopretiny. Díky vzájemné spolupráci terénních pracovnic a porad-

ny je tak možné pochopit širší souvislosti problematické situace rodiny a identifikovat tak přesněji její potřeby.

Kopretina – centrum pro rodiče s dětmi se před osmi lety stala jedním ze zařízení Oblastní charity Žďár nad Sázavou. Za tuto dobu se hlavní středisko v Radešínské Svratce stačilo úspěšně rozrůst o další čtyři pobočky, a to ve Žďáře nad Sázavou, Bystřici nad Pernštejnem, Velkém Meziříčí a Radostíně nad Oslovou. Prostřednictvím nejrůznějších aktivit se pracovnice snaží o jediné: vytvářet zájem, program a atmosféru, podporující maminky i tatínky v jejich rodičovské roli.

Kateřina Souláková, Kopretina

## Nová služba žďárské Charity pomáhá rodinám s dětmi

Terénní pracovníce řeší s rodinami obtížné životní situace v jejich přirozeném prostředí

MARTINA LORENCOVÁ

**Žďár nad Sázavou** – Úspěšný pilotní projekt prarodinné poradny Koptetiny – centra pro rodiče s dětmi, se stal registrovanou sociální službou. „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, jak se pomoc nazývá, vítají i pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí,“ uvedla Kateřina Souláková, sociální pracovníce Oblastní charity ve Žďáře nad Sázavou.

V čem spočívá přínos nové služby? „Rodinu, která potřebuje pomoci, navštívíme přímo v jejím přirozeném prostředí. Leckdy se třeba matka, která si s něčím neví ra-

dy, nemá ani na koho se s prosbou o pomoc obrátit. My se jí snažíme zajistit. Musíme ale znát fungování rodiny,“ vysvětlila Zdenka Šrámková, vedoucí projektu Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny. Terénní pracovníce pomáhají rodinám s následky různých obtížných situací, jež nedokáží samy řešit.

### Doma i na úřadě

Pracovníci charity poradí s péčí o děti, s vedením domácnosti, s rozpočtem rodiny, ale rovněž klienta doprovodí a pomohou při vyřizování běžných záležitostí nebo při komunikaci s úřady. „Po naro-

zení syna jsem zůstala s dítětem sama. Pro samoživitelku je obtížné vše zvládat, hlavně finančně. Bylo to těžké, trápil mě pocit, že jsem neschopná matka – stále plačící dítě, vlastní zdravotní potíže, staré dluhy, vydíráání bývalého přítele. Martínková babička chtěla mého syna získat do péče. Udala mě na sociálce, že se o malého nedokážu postarat, a já jsem neměla sílu na boj,“ popsala svoje trápe jedna z klientek. Sociální pracovníce z příslušného městského úřadu jí poradila terénní službu pro rodiny s dětmi. Její pracovníce s mladou maminkou začaly společně pracovat na tom, aby zvládala udržovat domácnost a zároveň měla čas správně se věnovat malému Martínkovi.

„Dostala jsem šanci. Už jen

ten pocit, že nejsem na všechno sama. Naučila jsem se správně zorganizovat den, správně a efektivně vařit, a Martínek, ačkoli byl podle lékařky opožděný, dělá už velké pokroky,“ řekla žena.

„S klienty se sejdeme, zjistíme, co je třeba zlepšit, vytvoříme jim individuální plán. Naučíme je ekonomicky nakupovat či vařit, jak se starat o děti, poradíme s výchovou. Spolupracujeme s mnoha institucemi, se sociálními odbory, se školami, takže když nemůžeme pomoci přímo, odkážeme klienta na odborníky, kteří pomoci mohou,“ doplnila Zdenka Šrámková.

Spolupráce s klienty je dlouhodobá, podle povahy případu může trvat několik měsíců, nebo i dva roky, než se podaří potíže vyřešit.

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Zdenka Šrámková**

**Obor: Speciální pedagogika**

**Forma studia: kombinovaná**

**Název práce: Vliv sociálně aktivizačních služeb na multiproblémové rodiny**

**Rok: 2014**

**Počet stran textu bez příloh: 87**

**Celkový počet stran příloh: 9**

**Počet titulů české literatury a pramenů: 34**

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0**

**Počet internetových zdrojů: 6**

**Vedoucí práce: PhDr. Olga Nytrová**