

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Mgr. Jitka Lábrová

**Možnosti pomoci mnohoproblémovým rodinám a účinnost
poskytovaných sociálních služeb**

Diplomová práce

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Knausová, Ph.D.

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně, a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

13. dubna 2017

Mgr. Jitka Lábrová

Poděkování

Děkuji PhDr. Ivaně Knausové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce a za její cenné rady a podněty. Dále děkuji za odborné rady Mgr. Haně Šlechtové, Ph.D.

Děkuji ThLic. ICLic. Vladimíru Filovi za podporu a motivaci.

Obsah

ÚVOD	6
KONCEPTUÁLNÍ ČÁST	9
1 Rodina a manželství	9
1.1 Rodina v kontextu současné doby	11
1.2 Funkce rodiny	13
1.3 Mnohoproblémová rodina	15
1.3.1 Rodinné poruchy ve vztahu k dítěti	16
1.3.2 Specifické problémy u rodin ohrožených sociálním vyloučením	17
2 Systém sociální ochrany a pomoci v České republice	20
2.1 Sociální politika a možnosti překlenutí obtížné sociální situace	20
2.2 Rodinná politika státu	22
2.3 Sociální služby v kontextu státní správy a veřejného sektoru	22
2.4 Služby pro děti a rodiny	23
2.5 Sociálně - právní ochrana dětí	24
2.6 Sociální práce	25
2.6.1 Cíle sociální práce s ohroženými rodinami	26
2.6.2 Specifika sociální práce	27
2.7 Krizová intervence	28
2.7.1 Základní principy terénních sociálních služeb	29
2.7.2 Cílové skupiny v sociálních službách	30
2.7.3 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	30
2.8 Interdisciplinární spolupráce odborníků	31
2.9 Sítě sociálních služeb a jejich síťování	33
2.10 Případová konference	34
2.11 Mediace	35
3 Hodnocení rodiny, pomoc a podpora v řešení problémů v rodině	36
3.1 Problémy v dnešních rodinách a partnerských soužitích	36
3.2 Diagnostika a posouzení rodiny	37
3.2.1 Posouzení nefunkční rodiny	38
3.2.2 Posouzení ohrožené rodiny	38
3.3 Teorie fungování rodiny	39
3.4 Mnohoproblémové rodiny	42

3.5	Sanace dysfunkčních rodin.....	44
3.5.1	Nezdolnost rodiny – rezilience rodiny	45
3.6	Rodiny ohrožené sociálním vyloučením a jejich řešení.....	45
4	Terapeutická práce s mnohoproblémovou rodinou.....	48
4.1	Metody pro posuzování rodiny.....	48
4.2	Sociální terapie	49
4.3	Motivační postupy	50
	VÝZKUMNÁ ČÁST	54
5	Výzkumné šetření zaměřené na zjištění možností pomoci mnohoproblémovým rodinám a účinnost poskytovaných sociálních služeb.....	54
5.1	Výzkumná otázka, cíl výzkumu	54
5.2	Metodologie výzkumných šetření.....	54
5.3	Popis výzkumného souboru.....	56
6	Případová studie č. 1	57
6.1	Adam a jeho rodina	57
6.1.1	Důvody spolupráce s OSPOD	57
6.1.2	Průběh spolupráce s OSPOD.....	58
6.1.3	Zahájení spolupráce se SAS	59
6.2	Analýza procesu spolupráce se SAS a vyhodnocení	61
7	Případová studie č. 2	66
7.1	Jiří a jeho rodina	66
7.1.1	Důvody spolupráce s OSPOD	67
7.1.2	Průběh spolupráce s OSPOD.....	68
7.1.3	Zahájení spolupráce se SAS	68
7.2	Analýza procesu spolupráce se SAS a vyhodnocení	70
8	Případová studie č. 3	75
8.1	Monika a její rodina	75
8.1.1	Důvody spolupráce s OSPOD	76
8.1.2	Průběh spolupráce s OSPOD.....	76
8.1.3	Zahájení spolupráce se SAS	78
8.2	Analýza procesu spolupráce se SAS a vyhodnocení	78
9	Diskuse k případovým studiím	83
	ZÁVĚR.....	89
	Použitá literatura	91

ÚVOD

Téma diplomové práce se zabývá systémem sociální pomoci mnohoproblémovým rodinám, které nezvládají vlastními silami řešit svoji sociální situaci a účinností poskytované sociální služby. Téma otevírá problematiku jakým způsobem a jak je možno poskytnout účinnou pomoc, která se neobejde bez dostatečné motivace klienta podílet se na řešení svojí a rodinné sociální situace. Jedná se o spolupráci rodin i jednotlivců se sociálními pracovníky, kteří poskytují sociální služby a součinnost sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) v rámci sanace rodiny. Aby byla pomoc přínosná pro ty, kteří ji potřebují, je třeba, aby byla poskytovaná komplexně, a aby bylo zapojeno do spolupráce, pokud možno co nejvíce odborníků.

Změny ve společnosti, ekonomické postavení obyvatel, společenské a kulturní souvislosti současné rodiny jsou jedněmi z mnoha aspektů, které ovlivňují pozitivně nebo negativně dnešní rodiny. Téma rodiny je velmi široké. Rodina je prostředím lásky, štěstí, bezpečí, jistoty, na druhé straně pak prostředím komplikovaných vztahů a i selhání rodičů. V rodinném prostředí je formován a vychováván další člen rodiny a současně člen společnosti. Zde si vytváří první vzory svého chování, vytváří si základ pro žebříček hodnot, který jej doprovází po celý život. Vzory chování jsou v prvé řadě předávány v rodinách. Častým tématem odborné veřejnosti je mezigenerační přenos patologických jevů, které jak je z výzkumů a praxe zřejmé, tak ovlivňují další generace takových rodin. Jednou z možností vedoucí ke zlepšení situace nefungujících rodin, je poskytnutí nezávislé a odborné pomoci ze strany společnosti a právě sociální služby nabízejí takovou pomoc.

Zasazení sociální práce s rodinou do konceptu sociální práce

Sociální práce s rodinou je často v praxi poskytována sociálními pracovníky z neziskového sektoru, kterými jsou sociální služby a sociální pracovníci, kteří realizují výkon státní správy: pracovníci městských úřadů, úřadů práce a sociálně- právní ochrany dětí. Sociální práce je postavena na respektování klientova práva svobodně se rozhodovat a zvolit postup řešení situace, pokud tedy není již přistoupeno k uložení konkrétních opatření v rámci správního řízení OSPOD a nebo soudu. Klientovo právo na seburčení je limitováno, a to jeho úrovní schopnosti se pozitivně rozhodovat a podílet se na řešení

situace. Právní předpisy dávají sociální práci požadovaný rámec a odpovídající charakter pomáhající organizace, která poskytuje služby.

Cíle diplomové práce

Předkládaná diplomová práce si klade za cíl popsat mnohoproblémové rodiny, jednotlivé příčiny a důsledky jejich chování, a s tím související odborné postupy a možnosti pomoci v rámci sociální práce s jednotlivci nebo rodinou. Ve výzkumné části jsou uvedeny tři případové studie, které popisují výchozí situace rodiny, následně popisují realizovanou pomoc rodinám a jaké byly dosaženy výsledky. Součástí je vyhodnocení postupů a intervencí v rámci sociální pomoci a vyhodnocení dosažení či nedosažení stanovených cílů spolupráce, a v kontextu je hodnocena celková účinnost pomoci.

Spolupráce pomáhajících sociálních služeb s pracovníky státních institucí a zejména OSPOD je často v praxi realizována s neporozuměním a obtížemi. Mezi jednotlivými poskytovateli pomoci rodinám je limitující jejich rozdílná legislativa a poslání. Je zajímavé, že oba tyto aktéři jak sociální služby, tak OSPOD mají zákonem uloženo zpracování standardů kvality sociálních služeb a standardů OSPOD a jejich dodržování a přestože je zde dán právní rámec, tak v praxi se vyskytují problémy s navázáním sociální služby na klienta a jejich nastavení oblastí spolupráce. OSPOD má často konkrétní představu, v které oblasti je potřebná intervence sociální služby a současně je odlišný pohled samotné sociální služby, která je postavena na respektu klienta a jeho volbě, ve které oblasti bude se sociální službou spolupracovat. Výsledky spolupráce jsou závislé na aktivitě samotného klienta. Pokud nespolupracuje, pak je ze strany OSPOD výsledek spolupráce se sociální službou hodnocen jako nedostačující a případně je sociální služba hodnocena negativně. V praxi se s touto problematikou setkávám. Vnímám odlišné postoje a často neoprávněně negativní hodnocení sociální služby ze strany OSPOD. Tato práce by chtěla přispět k nastavení optimální spolupráce OSPOD se sociálními službami a objasnit jednotlivé postupy, které by nastavily spolupráci a případně její nové možnosti.

Struktura diplomové práce

Diplomová práce je rozdělena na část konceptuální a část výzkumnou. V konceptuální části popisuje a definuje rodinu v kontextu současné doby. Popisuje rodinné krize a časté kumulace problémů, které jsou charakteristické pro mnohoproblémové rodiny. Návazně

se se věnuje popisu přístupů v sociální práci, které se využívají k hodnocení rodiny, na které navazuje zvolení vhodné pomoci a podpory v řešení problémů v rodině. Je zde představen popis co nejširšího spektra nabídky spolupráce a pomoci, která je dnes dostupná sociálnímu pracovníkovi.

Ve výzkumné části diplomová práce představuje případové studie. Sesbírané materiály konkrétně popisují problémy rodin a jejich řešení. Je zde vyhodnocen postup práce terénních sociálních pracovníků v sociálních službách a OSPOD a její účinnost. Cílem bylo zjistit, jak řeší sociálně aktivizační služba problémy rodiny, které ji ochromují v jejím fungování, a jak je jejich intervence účinná. Vytvořený odborný náhled na tyto tři případové studie umožňuje nalézt některé podobnosti v krizích, se kterými se musely rodiny vyrovnávat.

Motivy pro volbu tématu diplomové práce

Od roku 1993 pracuji na pozici sociálního pracovníka při výkonu státní správy na městském úřadě. Ve své praxi se setkávám s rodinami v krizi a s problémy, které jsou předávány mezi generacemi a jejich děti se dostávají do obdobných situací a chyby rodičů se tak opakují. Před lety mne oslovili jejich rodiče s problémy, které nedokázali řešit a nyní mám možnost setkat se s jejich dětmi, které mají založenu rodinu a vychovávají další generaci potomků. Z mého pohledu se opět dostáváme na počátek, kdy tyto příběhy z praxe odkazují na nezastupitelný význam rodiny, která je ovlivněna přenosem kladných i těch negativních zkušeností, které mají následně velký vliv na formování osobnosti samotných rodičů a jejich dětí.

KONCEPTUÁLNÍ ČÁST

1 Rodina a manželství

Kapitola zahrnuje historický kontext rodiny, kde má svůj význam široká rodina a její široká síť. Přibližuje pojem „rodina“, a také další související termíny, které jsou důležité pro orientaci při pochopení určitých procesů probíhajících v rodině a pro sociální práci s rodinou.

Rodina představuje sociální útvar, sociální skupinu, která do dnešních dnů prochází vlastním vývojem, a to v souladu se společensko-politickými a kulturními změnami. Rodina reflektuje stav společnosti a podmínky, které pro ni společnost vytváří (Kraus, 2015, s. 19). Rodina v průběhu dějin lidstva tvoří kořeny kultury a je často deklarována jako základní jednotka společnosti a státu. Přes všechny krize, kterými prošla a stále prochází, tak nesporně tvoří základní článek společnosti a její primární instituci. Rodina po staletí plnila své poslání, jímž byla funkce reprodukční, ekonomická, výchovná, socializační, ochranná a emocionální. I když se může v dnešní době zdát, že současná rodina postupně ztrácí svůj význam, a že se mění také její poslání, přes to vše je stále rodina v mnoha směrech nenahraditelná, zvláště pak pro oblast zdravého psychického a emocionálního vývoje dětí.

Rodina, kromě pragmatické užitečnosti pro zúčastněné, je občas, naopak břemenem a docházíme často k závěru, že by se některým lidem bez ní žilo lépe (Kraus, 2015, s. 18). Člověk je tvor společenský. Přes všechny problémy a překážky, po generace zůstává rodinné soužití ve své podstatě nepostradatelnou a těžko nahraditelnou institucí pro dospělé a hlavně pro děti.

Rodina „chrání své členy, nemění svůj tvar, vnitřní uspořádání a habitus a změny ve svém okolí vyrovnává. Svou stabilitou brání společenský systém před chaosem a zhroucením (Možný, 2008, s. 14)“. Taktéž Dunovský (1999, s. 91) definuje „rodinu jako malou společenskou skupinu, založenou na svazku muže a ženy, na pokrevním vztahu rodičů a dětí, či vztahu jej substituujícím na společné domácnosti“. Její přetrvávající význam je založen na vytváření vzájemných sociálních vztahů mezi jejími členy a napříč generacemi. Fungující rodina podle Matouška a Dunovského si postupně

vytváří pocit bezpečí, jistoty a důvěry. Jsou-li v rodině oba rodiče, tak poskytuje taková rodina dětem mimo jiné i důležité identifikační vzory.

Podle Jankovského (2003, s. 81) je rodina prvním místem, kde se jedinec začleňuje do sítě sociálních vztahů, a tím se socializuje ve společnosti. V rodině též dítě přejímá normy a hodnotovou orientaci, tak u dítěte dochází k postupnému probouzení a vychovávání svědomí. Ve funkční rodině má člověk své kořeny, vytváří se zde domov, kam se člověk v průběhu života rád vrací.

Tradiční rodina je založena na manželství či pokrevním příbuzenství. V dnešní době ve společnosti převažuje soužití nesezdaných párů. Dnes odborné výzkumy odhalily 57 typů rodin a jejich rozmanité formy soužití a až 23 sexuálních identit. Souvisí to také s tím, že v dějinách probíhala kontrola a dohled nad rodinou ze strany církve, vrchnosti a široké rodiny. Takový systém sociální kontroly se vytratil. V dnešní době se ocitá rodina ponechána napospas různým vlivům ve společnosti.

V dnešní době dochází k proměnlivosti rodinného soužití, která je označována jako „tekutá postmodernita“. Přetrvává tradiční funkce rodiny, kterou je výchova dětí a emoční podpora. Dnes již není výjimkou, kdy se rodina po svém rozpadu a odchodu některého člena rodiny, opět skládá z nových příbuzných, kteří zaujímají v nově složené rodině svoji roli. Toto soužití je označováno „patchwork families“.

Vývoj rodiny prošel od patriarchálního typu rodiny, která byla monogamní, kde měl otec dominantní postavení. Členové rodiny byli vázáni na rodinu, bez možnosti opustit ji, podíleli se na ekonomické stabilitě rodiny. Nukleární rodina prochází stále složitým vývojem. Manželství je v současné hektické době stále vnímáno tradičním způsobem a je třeba si současně uvědomit, že se nejedná o jednoznačně stálý stav, ale naopak je to proces, který se stále vyvíjí v průběhu celého našeho života. Kvalita manželství koresponduje s kvalitou a vyspělostí osobnosti muže a ženy, kteří vstupují do manželství, tak je to obdobné i u soužití partnerů.

Jankovský (2003, s. 81) poukazuje na rozdílnost manželství, na ta kde, stagnuje-li osobnost manželů, tak stagnuje i jejich manželství. A naopak, integrovaná a zralá osobnost je schopna vytvořit funkční manželství, kde je dostatečný prostor pro realizaci všech jeho rolí, zejména pak role manžela, rodiče, muže a ženy, milenců. Smysl manželství spočívá ve sdílení, ve vzájemnosti, kdy je jeden odkázán na druhého, kdy se nalezne dostatek prostoru pro naslouchání a důvěru.

Současná rodina je ve statistikách charakterizována vysokým procentem rozvodovosti, a to i přesto, že se v posledních letech počet rozvodů snížil. Tento zdánlivě příznivý jev nastal v důsledku menšího počtu uzavíraných manželství. Pozitivním ukazatelem však může být i skutečnost, že partneři uzavírají manželství ve zralejším věku a mnohem méně pod tlakem těhotenství. Jankovský (2003, s. 79) uvádí „s ohledem na disociaci mnohých současných rodin se potvrzuje, že nejzranitelnějším článkem rodiny je právě manželství.“

1.1 Rodina v kontextu současné doby

V širším vymezení významu rodiny Možný (2008, s. 116) definuje rodinu jako „institucionální zajištění lidské reprodukce, legitimní v dané společnosti, anebo společností uznávaný způsob, jak mít a vychovávat děti. Lidská rodina jako sociální instituce musí proto obsahovat i jistý prvek trvalosti.“

Charakteristické znaky současné rodiny

Rodina se neustále vyvíjí, mění a reaguje na změny společenských a ekonomických podmínek.

Mění se očekávání trvalosti vztahu, kdy jedinec nechce riskovat, nechce se zavázat v zájmu rodiny a nechává si prostor pro změnu na základě svého svobodného rozhodnutí. Vstup do manželství je do jisté míry ovlivněn i ekonomickou nezávislostí a finančními možnostmi, často spojenými s bydlením. V současné době lze často zaznamenat odklad uzavření prvního manželství do vyššího věku. S tím souvisí i odsouvání rodičovství na pozdější období. V důsledku takových rozhodnutí dochází ke snižování porodnosti. Odsunutím rodičovství na pozdější dobu už často chybí ochota měnit přijatý životní styl bez dětí, opustit kariéru nebo se vyskytnou zdravotní komplikace spojené s vyšším věkem.

Nízká sňatečnost a s ní nízká porodnost je spjata s vrcholnou tržní společností, která je společností bezdětnou, protože jednoznačně vyžaduje jedince bez závazků, a proto jsou schopni a ochotni flexibilně reagovat na měnící se podmínky trhu. Souvisí to s projevem současného individualismu ve společnosti (Kraus, 2015, s. 17).

Rozvodovost se promítá do složení rodin a domácností. Následkem rozvodu vzniká často neúplná rodina s dětmi, domácnost s jednotlivcem nebo jiná doplněná soužití. Kraus (2015, s. 13) uvádí, že se nepotvrdila hypotéza, že když lidé před manželstvím sexuálně vyzkoušejí více partnerů, najdou pak toho pravého a už s ním vydrží celý život. Naopak se ukazuje, že když člověk něco udělá jednou, že to mnohem snadněji zopakuje i podruhé či potřetí.

Šulová (1998, s. 303 - 342) pokládá za znaky charakterizující současnou rodinu, kterými je akceptace dvoukariérové rodiny, kde je dítě zplozeno, ale péči o něj zajišťuje někdo jiný. Přímé výchovné působení rodičů je do jisté míry nahrazováno institucemi. Dochází k omezování kontaktů mezi partnery i mezi dětmi a rodiči. Činnosti, které dříve zajišťovala výhradně rodina, tak je nyní zajišťuje společnost, která nabízí síť různých služeb, zařízení zabývajících se výchovou a péčí o děti apod.

Stabilita rodiny

Pro stabilitu současné rodiny již nejsou charakteristické vnější faktory především materiální, jak tomu bylo v minulé době, v současné době to jsou hlavně emocionální vazby vycházející z lásky. Ta se stala hlavně základem pro uzavírání sňatku a vzniku rodiny, kde se rodí chtěné děti a na které se soustřeďuje maximální pozornost. Jedná se o velmi jemná a citlivá pouta mezi rodiči navzájem a jejich dětmi. Taková rodina je pak podstatně labilnější, pokud je narušena, což vede k rozvodovosti. Podstatná je citová vyzrálost jedince, jeho odpovědnost za sebe i za druhé, především za děti, charakterová vyspělost, zastávají stále významnější roli v životě dnešní rodiny, poukazuje Dunovský (1999, s. 97) na tyto podstatné skutečnosti.

V současných rodinách výrazně ubylo společně tráveného času, a to zejména v rodinách s dětmi. Ubývají společné činnosti, setkání u rodinného stolu, která propojují své členy rodiny a vytvářejí rodinnou historii a napomáhají vytvářet vlastní zkušenost dítěte.

1.2 Funkce rodiny

Funkce rodiny se v dějinách průběžně měnila v závislosti na společenských podmínkách. V současné době určuje postavení rodiny ve společnosti několik základních funkcí, které Dunovský charakterizoval a popsal.

Biologická a reprodukční funkce rodiny

Dunovský (1999, s. 92) uvádí, že tato funkce se může uplatnit mimo rodinu, ale svůj plný význam nabývá v rodině, nejde jen o to přivést dítě na svět, ale také mu zabezpečit potřebné podmínky život a pro jeho další vývoj.

Výchovná a socializační funkce rodiny

Pozitivní emocionální vztahy i celková atmosféra v rodině jsou východiskem pro nejvýznamnější rodinnou funkci. Jedná se o opravdový zájem o dítě, poskytnutí kvalitní péče o ně, v jeho výchově, v jeho přijetí jaké je, porozumění v jeho vývoji a potřebách, ochraňovat jej a učit je, aby bylo schopno čelit a překonávat nepříznivé situace v životě (Dunovský, 1999, s. 93).

Rodina je místo, kde člověk získává základní vlastnosti, důležité pro fungující rodinu, ale i společnost. Rodinné vztahy zprostředkovávají dítěti další informace, jejich přenos představuje podstatnou část tzv. sociálního dědění.

Například zakladatel moderní etologie profesor Konrad Lorenz je přesvědčen, že sociální forma dědění je možná ještě důležitější, jak transfer druhové zkušenosti zprostředkované geny. Zatím co genetická informace umožňuje lidskému jedinci především jeho biologickou existenci, tak sociálně zprostředkovaná informace mu umožňuje úspěšně zvládnout všechny stupně procesu socializace (Hardy, 2011, s. 20).

Ve fungující rodině se vytváří i pozitivní postoj v mezilidských vztazích, ve vztahu k prostředí, k přírodě, vlasti a společnosti. Tyto postoje jsou právě zprostředkovány a prvotně formovány rodinným prostředím jedince.

Dobrá rodina by měla vychovávat mladého člověka k tomu, aby využíval svůj potenciál, vzdělával se, a tím získával lepší předpoklad také pro své budoucí zaměstnání

a uplatnění ve společnosti. „Rodiče reprezentují budoucnost v přítomnosti, je to jev, který se označuje jako prolepsie (Berg, 2000, s. 97).“

Emocionální funkce rodiny

Životní jistoty rodiny spočívají více ve vnitřních vztazích než v těch vnějších. Vzhledem ke zvýšeným společenským a ekonomickým tlakům na moderní rodiny, je tato funkce rodiny významná. Dunovský (1999, s. 93) spatřuje to, že emocionální funkce v rodině je vázána na plně rozvinutého člověka, zralého, odpovědného, stálého v citech, přinášející trvalou jistotu a citové zázemí pro všechny členy rodiny. Pro člověka je důležitá potřeba zázemí, bezvýhradného přijímání, podpory a pomoci, potřeba klidu a uvolnění, potřeba sdílení zážitků, společné historie, společných rituálů, potřeba důvěrnosti, potřeba společných perspektiv a plánů, potřeba trvalosti. Právě v tomto smyslu je rodina nezastupitelná.

Rodina vstupuje do života dítěte jako nástroj formování jeho emoční výbavy od prvního počátku po jeho narození, dokonce i v prenatálním životě. Zatím co zpočátku je rodina jediným zdrojem emocionálně podbarvených informací, v jednotlivých etapách vývoje dítěte se rodiny dělí o svoji úlohu s dalšími subjekty sociálního prostředí, kterými je školka pak škola. Pokud se díky svým zájmům a aktivitám dostává do nových sociálních útvarů, neznamená to, že by se úloha rodiny tím zmenšovala, že by rodina ztratila svůj rozhodující význam při jeho formování; jen přibyl další nový sociální subjekt, ke kterému se musí dítě naučit chovat, musí mu rozumět a ke kterému si musí vybudovat správný vztah (Hardy, 2011, s. 24).

Materiální a ekonomická funkce rodiny

V minulosti byla rodina závislá na vlastní výrobní činnosti. V současné době převažuje typ spotřební jednotky, zcela závislé na výrobní činnosti společnosti. Uvnitř rodiny udržuje určité prvky výroby potřebné k zabezpečení chodu domácnosti, jako je např. úklid, příprava stravy, domácí činnosti, drobné opravy.

Nejedná se jen o zabezpečení materiální oblasti, ale týká se i sociální, duševní či duchovní. Jedná se ve svém důsledku o zabezpečování životní jistoty členům rodiny (Dunovský, 1999, s. 93).

Národní koncepce rodinné politiky z roku 2005 ve své zprávě konstatuje, že česká rodina i přes svůj nezastupitelný význam slábne a současně dochází k oslabování soudržnosti jejich jednotlivých členů, postavení žen a dětí je zranitelnější, děti se rodí do poměrů, které je předem obírají o životní šance.

1.3 Mnohoproblémová rodina

V životě člověka ve společnosti se vyskytují situace, které jsou biologicky přirozené pro lidský život, které jsou nazývány fyziogenní. Mezi ně patří biologické, např. narození, dospívání, těhotenství, stáří a sociální, které dále zahrnují životní start, založení rodiny, výdělečná činnost. Patogenní, jsou biologicky nepřirozené situace, mezi které patří biologické, jako je nemoc, invalidita a sociální situace, kde je zahrnuta chudoba, samota, dezintegrace (Knausová, 2005, s. 11). Tyto nepřirozené situace zasahují jednotlivce nebo rodiny, a na tyto situace se často nelze ani připravit. „Stabilita dospělého závisí na uspokojivém naplnění tří oblastí: partnerství, rodičovství a profese (Vágnerová, 2008, s. 15).“

„Poruchou rodiny rozumíme takovou situaci, kdy rodina v různé míře neplní základní požadavky a úkoly, dané společenskou normou a vyjádřené v očekávání na přiměřené začlenění jejích členů do společnosti (Dunovský, 1999, s. 101).“ V těchto případech se jedná o selhání některého člena rodiny, které se navenek projevuje v určité míře neplněním základních rodinných funkcí.

Krise nese možnost zásadní změny

„Krise vede obvykle ke změně regulačního vzorce, ke změně regulativních způsobů našeho chování v pozitivním nebo negativním smyslu. Z toho vyplývá, že je zároveň nebezpečím i příležitostí (Vodáčková, 2012, s. 31).“ S tímto pojmem úzce souvisí pojem krizová intervence. Podle Vodáčkové (2012, s. 59-60) pojem krizová intervence v sobě zahrnuje určitý druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence má současně významný preventivní potenciál.

1.3.1 Rodinné poruchy ve vztahu k dítěti

Děti hned od počátku svého života potřebují pro svůj zdárný vývoj zajistit biologické potřeby, jako je potrava, teplo, hygiena, ochrana před úrazem apod. Aby dítě mohlo vůbec přežít, tak potřebuje plně uspokojit i základní psychické potřeby, které potřebují být naplněny a uspokojovány v pravý čas v průběhu vývoje dítěte. Matoušek (2015, s. 37 – 38) odvodil pět pravidel pro zdravý psychický vývoj dítěte:

1. Potřeba určitého množství kvality a proměnlivosti vnějších podnětů.
2. Potřeba určité stálosti, řádu a smyslu v podnětech.
3. Potřeba prvotních citových a sociálních vztahů, tj. vztahů k osobám prvotních vychovatelů.
4. Potřeba identity, tj. potřeba společenského uplatnění a společenské hodnoty
5. Potřeba otevřené budoucnosti neboli životní perspektivy.

Dunovský (1999, s. 102-104) dělí příčiny poruchy rodiny na objektivní, které jsou na vůli rodičů nezávislé a na subjektivní, které jsou na vůli rodičů závislé, smíšené a podrobněji rozlišuje subjektivní příčiny poruchy v rodině ve vztahu k dítěti:

Rodiče se neumějí či nedovedou starat o dítě

Důvodem je, že jsou značně nezralí, nejsou schopni se vyrovnat s určitými situacemi, jako je mimomanželské narození dítěte, handicapované dítě, dítě přijaté do náhradní péče, Rodiče nejsou schopni přijmout základní společenské normy.

Rodiče se nechtějí starat o dítě

Příčinou bývají různé poruchy osobnosti rodičů, které působí, že náležitě neplní rodičovskou péči. Rodiče neposkytují dětem potřebný zájem, péči a případně je opouštějí. Dávají přednost jiným hodnotám. Výsledkem je nedostatečná, žádná nebo škodlivá péče o dítě, lze to označit jako zanedbávání dítěte, jak v oblasti somatické, tak psychické.

Rodiče dítě týrají a zneužívají

Většinou se jedná o rodiče, kteří vědomě ubližují, týrají je a zneužívají děti, které mají v péči. Mají k dětem nepřátelský vztah, hostilní, který se projevuje násilím vůči nim, nebo

uplatňují škodlivé praktiky včetně sexuálního zneužívání. S tím je také spojen syndrom CAN, který se vyskytuje v rodině i mimo rodinu.

Rodiče se o dítě nadměrně starají

Oproti uvedeným poruchám rodiny je ve vztahu k dítěti nadměrná péče a zájem o ně. Vzhledem ke klesajícímu počtu dětí v rodině, vyšší věk rodičů, zvýrazňování péče prarodičů, zvyšující nároky na dítě, vedou k nadměrné pozornosti směřované na dítě. Dítě se pak často stává v rodině „modlou“.

1.3.2 Specifické problémy u rodin ohrožených sociálním vyloučením

Ve společnosti se vyskytují lidé, kteří z různých důvodů, ať již objektivních či subjektivních nemají dovednosti nebo prostředky k tomu, aby svoji situaci nebo situaci rodiny řešili vlastními silami. Jejich problémy nemají jednu příčinu vzniku, často se jedná o více problémů, se kterými se jednotlivec nebo rodina potýkají. Důvody vzniku jsou velmi individuální, v čase proměnlivé a na začátku leckdy obtížně identifikovatelné.

Proces sociálního vyloučení způsobuje stav, kdy jsou jednotlivci či skupiny osob vytěšňovány na okraj společnosti, a tím je jim ztížen přístup ke zdrojům a příležitostem, které jsou ostatním ve společnosti dostupné. Jsou to především oblasti bydlení, zaměstnání, sociální ochrana, vzdělání a zdravotní péče. Autoři Šrajer a Musil (2008, s. 10) stav rodiny, která se potýká s problémy, popisují následně „součástí životní situace rodiny chápáné jednak jako ojedinělá konfigurace okolností života konkrétní rodiny jsou jednak překážky ve zvládání životního úkolu a dále zdroje, jejichž účelné užití by mohlo rodině pomoci situaci zvládat.“

Zaměstnanost a příjmy

Mezi základní kompetence jedince a rodiny patří schopnost zajistit si určitou úroveň příjmů a s těmito příjmy hospodařit. U mnohoproblémové rodiny je často hlavním problémem dlouhodobá a opakovaná nezaměstnanost rodičů, která ve svém důsledku postihuje rodinu nízkými příjmy. Příjem je předpokladem pro další řešení dluhů, hledání vhodného bydlení apod. Je mnoho příčin nezaměstnanosti, jako je nízké vzdělání a nedostatečná pracovní kvalifikace, záznam v trestním rejstříku, zdravotní omezení, nelegální zaměstnání, ztráta pracovních návyků a postupný propad do apatie. Nelegální

zaměstnání je často praktikováno v souvislosti se sociálními dávkami, kdy dochází vědomě k neoprávněné výplatě sociálních dávek (Matoušek, 2013, s. 207 -218).

Zadlužování

Z nestabilních a nelegálních pracovních výtěžků plyne trvalý nedostatek financí a narůstající zadluženost. V mnohoproblémových rodinách nebývá běžné vytvářet si finanční rezervy pro případ nenadálé události, jako je například nečekaný výdaj za doplatek energií. Často pod tlakem nenadálé situace uzavírají nevýhodné závazky a následně nemají dostatek financí na splátky.

Dluhové poradenství většinou nebývá těmito osobami využíváno preventivně. Rodiny vyhledávají odbornou pomoc, až když krizová situace nastala. (Matoušek, 2013, s. 210 - 212).

Oblast bydlení

Ke ztrátě bydlení často dochází v důsledku ztráty zaměstnání a postupného propadu do dluhové pasti. Dalším důvodem bývá využívání financí určených na bydlení, které jsou použity na uspokojení vlastních zájmů člena domácnosti, například to mohou být návykové látky, nebo hrací automaty Nejčastějšími důvody vystěhování rodin z běžných bytů jsou vzniklé dluhy na neuhrazeném nájmu. Nízká kvalita bydlení nebo jeho ztráta jsou často impulzem orgánu sociálně-právní ochrany dětí k zahájení šetření a zjišťování schopnosti rodiny zajistit dětem dostatečnou péči a zázemí. Ztráta bydlení s sebou nese další problémy, kvůli kterým se i relativně fungující rodina dostává do společenské izolace. Bydlení v podmínkách ubytovny nebo holobytu je pro děti obtížné ve věci přípravy do školy, dopravní spojení do centra, rodiče se obtížně dostávají do zaměstnání (Matoušek, 2013, s. 213 -216).

Vedení domácnosti

Problémy bývají často spojeny se zajištěním běžného provozu domácnosti a rodiny, kde jsou dospělí členové např. duševně nemocní, mentálně postižení, drogově závislí. Mohou to být i rodiny osamělých matek bez podpory širší rodiny nebo otce dětí. Pod pojmem provoz rodiny se zahrnuje zajištění bydlení, jeho úklid a údržba, teplo, obstarávání potravin a udržování šatstva (Matoušek, 2013, s. 217).

Obdobně i Dunovský specifikoval poruchy rodiny podle toho, jak jsou vázány na jednu, či všechny čtyři základní funkce rodiny, mezi které patří:

- Porucha biologicko-reprodukční funkce nastává, když se v rodině z různých důvodů děti nerodí nebo se rodí děti s poškozením, narození dětí do velmi nepříznivých životních podmínek, nebo rodičům, jejichž zdravotní stav jim neumožňuje zastávat roli rodiče.
- Porucha ekonomicko-zabezpečovací funkce se vyznačuje podle Dunovského selháním ekonomicko-zabezpečovací funkce rodiny. Rodiče se nemohou nebo nechtějí zapojit do pracovního procesu, a tak zabezpečit sobě a rodině dostatek finančních prostředků.
- Porucha emocionální funkce je významná, neboť zasahuje všechny ostatní sféry života uvnitř rodiny i v jejím vztahu ke společnosti. Souvisí se sociální zralostí rodičů. Podle Dunovského je zdrojem většiny rodinných poruch.
- Porucha socializačně-výchovné funkce. Ve vztahu k dítěti, k péči o něj a zájmu o něj, je tato funkce nejdůležitější. Dále to může být porucha fungování rodinného systému nebo porucha u samotných jedinců a členů rodiny. Další důvod je, že rodiče se nedovedou starat o dítě. Důvody spočívají především v rodinném systému a v samých jedincích. Jde o situace, kdy rodiče nejsou schopni zabezpečit dítěti přiměřený vývoj a uspokojit jejich základní potřeby. Mohou to být také rodiče, kteří se nechtějí starat o dítě. Většinou se jedná o poruchu osobnosti rodičů z důvodu jejich maladaptace, disharmonického vývoje a nejrůznějších typů psychopatií, které jich omezují náležitě plnit rodičovské role a úkoly. (Dunovský, 1986, s. 13 -22).

Suzan Forwardová rozlišuje „toxické rodiče“. Jsou to rodiče, jejichž chování, ať je jakékoliv, tak je to vždy špatně. Žádný rodič nerozpozná všechny potřeby dítěte. Existují ale rodiče, kteří soustavně v dětech zadupávají pocit vnitřní hodnoty, následky tohoto jednání si mohou nést po celý život. Autorka určila škálu toxických rodičů, kteří mohou být „citově zakrnělí“, pro dítě jsou jako by nepřítomní a dítě je musí chránit nebo hledá důkaz jejich lásky. Další kategorií rodičů jsou „kontrolaři“. Cíty a potřeby dítěte podřizují těm svým. Jedná se o kategorii alkoholiků, tělesní zneuživatelé a verbální zneuživatelé, kteří používají sarkasmu, urážek a nadávek. (Forwardová in Giddens, 2012, s. 115 -117).

2 Systém sociální ochrany a pomoci v České republice

Tato kapitola se zabývá systémem sociální pomoci, kterou poskytuje stát a jeho státní orgány. Sociální problémy se vyskytují v každé společnosti. Vlivem událostí dochází k odlišnému stavu jedince oproti společnosti a v konečném důsledku může dojít k sociálnímu vyloučení. Společnost reaguje tak, aby stav redukovala, odstranila nebo jim předcházela. Sociální pomoc státu je poskytována za účelem zlepšení nebo usnadnění situace jednotlivce, rodiny či komunity.

Sociální stát je založen na koncepci člověka, který je sám za sebe odpovědný, ale zároveň zohledňuje i to, že podmínky, ve kterých se člověk ocitá, často závisejí na okolnostech, které nemůže sám ovlivnit. Sociální stát je založen na pocitu solidarity, bezpečí a společného zájmu. (Nečasová in Matoušek, 2013, s. 25).

Stát garantuje určitý systém sociální pomoci. „Systém sociální pomoci je určen k zabezpečení základních životních potřeb osob v situaci absolutního nedostatku hmotných prostředků a v těch sociálních situacích, kdy osoby nejsou schopny samy ani s pomocí vlastní rodiny zabezpečovat svoje základní životní potřeby (Průša, 2007, s. 18).“

Systém sociální pomoci řeší situace občana nacházejícího se v situaci:

- ohrožení práv občana
- občan v hmotné nouzi
- občan v sociální nouzi a není schopen zabezpečit svoje potřeby vlastními silami
- občan ohrožen výše uvedenými situacemi.

2.1 Sociální politika a možnosti překlenutí obtížné sociální situace

Nové koncepce sociálních politik, zejména západoevropských zemí kladou důraz na to, že je třeba posunout hranici zodpovědnosti státu směrem k jednotlivcům. To znamená především posílit mentalitu občanské nezávislosti, odpovědnosti a úsilí lidí o změnu vlastního postavení (Arnoldová, 2000, s. 28).

Sociální politika v České republice stojí na třech pilířích sociálního zabezpečení. Sociální pojištění zahrnuje nemocenské pojištění, důchodové pojištění. Dále aktivní

politiku zaměstnanosti, kdy tyto dávky jsou poskytovány po zaevidování na úřadu práce a při dodržování podmínek, která souvisí s evidencí.

Státní správu v oblasti sociálních služeb a sociálních dávek vykonává Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, Úřady práce ČR. Základními nástroji sociální pomoci jsou poradenství, prevence sociálně patologických jevů, sociálně právní ochrana, státní sociální podpora, dávky pomoci v hmotné nouzi a sociální služby.

Dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávky pomoci v hmotné nouzi jsou formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy. Tyto dávky mají za účel osoby motivovat k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb. Jsou jedním z prostředků, kterým stát bojuje proti sociálnímu vyloučení (Slovník sociálního zabezpečení, 2015).

Sociální pomoc může být poskytována formou peněžitých nebo věcných dávek a poskytováním sociálních služeb, v závislosti na výši příjmu. Do výčtu peněžitých dávek sociální péče patří zejména dávky hmotné nouze: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc. Dále pak dávky určené těžce zdravotně postiženým osobám – příspěvek na péči, příspěvky na opatření zvláštních pomůcek, příspěvek na úpravu bytu, příspěvek na zakoupení, celkovou opravu a zvláštní úpravu motorového vozidla, příspěvek na mobilitu.

Státní sociální podpora

Státní sociální podpora finančně přispívá k řešení sociálních událostí spojených zejména s péčí o rodinu, kdy se jedná zejména o dorovnání a navýšení příjmu především pro rodiny s nezaopatřenými dětmi a poskytuje i pomoc při některých dalších krizových sociálních situacích.

Při splnění zákonem daných podmínek se jedná o nárokové dávky v závislosti na výši příjmu. Opakovanými sociálními dávkami jsou: přídavek na dítě, sociální příplatek, příspěvek na bydlení. Jednorázovou dávkou je porodné a mezi netestované dávky patří rodičovský příspěvek a pohřebné.

Nárok na výše uvedené sociální dávky upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu; zákon

č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi; zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách; vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách; zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů; vyhláška 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

Dávky státní sociální pomoci a sociální pomoci v hmotné nouzi poskytují příslušná kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR.

2.2 Rodinná politika státu

Cílem rodinné politiky v České republice je podpora rodiny za současného respektování její přirozené autonomie. Stát si uvědomuje význam rodiny ve společnosti, kdy rodina představuje záruku udržitelného rozvoje společnosti v různých oblastech ekonomických a sociálních, kulturních, výchovných či emocionálních. Nejvýznamnější podporu mají obvykle rodiny, v nichž jsou přítomny ekonomicky závislé děti. Mezi cíle rodinné politiky patří posílení společenské vážnosti rodin a manželství, ochrana svobodného a všestranného rozvoje individua v jeho rodině. V neposlední řadě mezi cíle rodinné politiky patří zmírňování narůstajících nákladů rodin při péči o mladou generaci, posílení společenské vážnosti rodin a manželství, ochrana svobodného a všestranného rozvoje individua v jeho rodině, zachování a zlepšování podmínek pro optimální vývoj dětí (Národní koncepce rodinné politiky, 2005).

2.3 Sociální služby v kontextu státní správy a veřejného sektoru

Sociální služby lze objasnit ve dvou úrovních: jako určitou formu sociální pomoci poskytovanou vykonávanou státní, obecní nebo nestátní institucí ve prospěch další osoby, nebo určitou formu poskytování sociální práce ve prospěch lidí v sociální krizi.

„Znevýhodněným osobám je třeba jejich šance na společenské uplatnění vyrovnávat, protože každý člověk má hodnotu, kterou nelze odvodit od jeho postavení a zásluh. (Matoušek, 2011, s. 9-10).“

V zahraniční literatuře se uvádí pojem „humanitární služby“ (human services). Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, jejich cílem je zlepšit kvalitu jejich života, nebo je v maximální možné míře začlenit do společnosti. Chránit je před riziky, jejichž jsou často tito lidé nositeli. V České republice spadají sociální služby do oblasti řízené Ministerstvem práce a sociálních věcí. V širším vymezení spadají do mnoha resortů státní správy a týká se jich široká oblast legislativy. Pomoc znevýhodněným je deklarována obecným uznáním lidských práv.

V České republice upravuje legislativa poskytování sociálních služeb v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a v prováděcí vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

2.4 Služby pro děti a rodiny

Široké spektrum poskytovaných služeb, které vytvářejí pro občany dostupnou síť pomoci, jsou určeny různým cílovým skupinám. „Na rodinu zaměřená služba je specializovaná služba péče o děti (child welfare), která si jako cíl intervence primárně stanovuje rodinu, namísto oddělené péče o děti a rodiče (Berg, 2013, s. 16).“

Státními orgány péče o dítě jsou orgány sociálně právní ochrany dětí v obcích s rozšířenou působností. Zabývají se případy špatného zacházení rodičů či jiných pečujících osob s dětmi, navrhuje další opatření včetně omezení, zbavení a pozastavení rodičovské odpovědnosti a navrhuje ústavní výchovu. Rozhodují ve věcech dětí, o které se rodiče nezajímají, rozhodují, aby bylo možné si je osvojit. Pracovník oddělení sociálně právní ochrany dětí je v době rozvodu rodičů kolizním opatrovníkem dítěte. Současně sledují výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy, navštěvuje i neplnoleté osoby ve věznicích. Účastní se projednávání trestních věcí u dětí a nezletilých. Zprostředkovávají pěstounskou péči na přechodnou dobu, která se poskytuje dětem, o které se z různých důvodů nemohou rodiče postarat, dále zajišťuje těmto dětem krátkodobou péči v náhradních rodinách.

Službou navazující na dětské domovy jsou domy na půli cesty, které mají dětem usnadnit přechod do neústavního prostředí. Azylové domy pro matky s dětmi poskytují sociální služby pro ženy nebo pro matky s mladšími nezletilými dětmi, které byly

ohrožovány manželem, či partnerem nebo docházelo k působení vlivu nepřímo ohrožujícího nezletilé dítě a jeho správný vývoj, například ztráta bydlení. Dětským obětím nevhodného zacházení může být poskytována odborná psychoterapeutická pomoc.

Služby pro rodiny s dětmi s postižením a s dětmi, které mají poruchy učení a chování, zajišťuje v České republice síť školských zařízení. Především to jsou pedagogicko-psychologické poradny, speciálně-pedagogická centra, poskytují poradenské a terapeutické služby.

V České republice poskytují manželskou terapii poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Rodina může využívat rozvodovou terapii využívající mediaci. Rodinnou terapii poskytují některá psychiatrická zařízení a zařízení pro léčbu závislostí.

Vztahové problémy jsou častým jevem v rodinném prostředí. Matoušek poukazuje na chybějící programy pro profesionály, odborníky, které by učily rozpoznat ohrožené dítě nebo rodinu, a jak na ohrožení reagovat (Matoušek, 2011, s. 93 -95).

Při řešení situace rodiny, zvláště v průběhu rozvodu chybí dostupné poradenství pro rodinu a manželství, které se zaměřuje na prevenci vzniku syndromu zavrženého dítěte specialisté na práci s rodinami v průběhu rozvodu zaměřením na prevenci vzniku syndromu zavrženého rodiče, kdy je často v situaci po rozvodu dítě programované jedním rodičem proti druhému

2.5 Sociálně - právní ochrana dětí

Sociálně-právní ochrana dětí představuje v návaznosti na Listinu lidských práv a svobod zejména zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, rodičovskou péči a život v rodině, identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním, a právě proto také úvodní ustanovení zákona zvýrazňuje sanaci rodiny, tj. působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny a zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže vyrůstat ve vlastní rodině (Novotná a kol., 2014, s. 25). Úmluva o právech dítěte přijatá v roce 1989 deklaruje rodinu jako základní jednotku společnosti a přirozené prostředí pro růst a blaho

všech jejích členů a zejména dětí, která musí mít nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby mohla plnit svou úlohu. Dítě ve smyslu těchto dokumentů potřebuje pro tělesnou a duševní zralost zvláštní záruky, péči a odpovídající právní ochranu před narozením a po něm.

Zákon o sociálně právní ochraně respektuje jeden ze základních principů fungování rodiny, a to právo a povinnost rodičů společně vychovávat a pečovat o děti, a pokud je zapotřebí, požadovat pomoc. Jakékoliv zasahování do soukromí a rodinného života je možné teprve tehdy, jestliže o to rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu dětí požádají, nebo se o děti nemohou nebo nechtějí starat.

Ochranu práv dítěte upravuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, pokud jde o další ochranu práv dítěte a legislativu, která ji též upravuje, jde o právní předpisy především v občanský zákoník, trestní zákoník, trestní řád, zákon o soudnictví ve věcech mládeže, v zákon o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy a další (Novotná a kol., 2014, s. 26).

2.6 Sociální práce

Sociální práce je aktivita zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám či komunitám s cílem zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování v jejich přirozeném prostředí. Podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích. Zasahuje tam, kde se lidé dostávají do konfliktu se sociálním prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti a solidarity.

Cílem sociální práce je „poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích. Na rozdíl od pomáhajících oborů se sociální práce zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Její pomoc je zaměřená na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují své potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat (Musil, 2004, s. 15).“ Podle Matouška (2016, s. 200 – 201) „cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.).“

Předmět sociální práce lze charakterizovat jako podporu jedinců, rodin, skupin nebo komunit, při zvládání jejich sociální situace.

Terénní sociální práce je z hlediska zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Sociální službou se podle § 3a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Jednotícím znakem těchto služeb k jejich naplňování v přirozeném sociálním prostředí, které § 3d) zákona vymezuje jako rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a v ní žijící osoby a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.

Cílem sociálních služeb je podle standardů kvality sociálních služeb uvedených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. „umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné“.

Terénní sociální práce si klade za cíl prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování, prevenci sociálně rizikových jevů, sociální začleňování, mírnění negativních důsledků a rizik životních situací uživatelů, včetně jejich dopadu na společnost, zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělání, bydlení apod., pomoc uživatelům získávat nebo znovu nabývat sociální kompetence, předávání informací.

Konkrétní cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel ve spolupráci s pracovníkem. Při tom je kladen důraz na uznání jeho práva na volbu a požadavek přizpůsobit služby individuálním potřebám, přáním a preferencím uživatelů služeb, což znamená zaměření sociálních služeb na realizaci osobních cílů uživatelů. Osobním cílem je v kontextu sociálních služeb to, čeho může prostřednictvím využívání sociální služby dosáhnout. V průběhu celé spolupráce pracovníka s uživatelem je kladen důraz na samostatnost v rozhodování uživatele a na podporu jeho aktivity.

2.6.1 Cíle sociální práce s ohroženými rodinami

Cílem práce s rodinou by měla být snaha o zajištění nabídky účinné podpory a pomoci s řešením, co nejširšího spektra problémů, které mohou rodiny zatěžovat a které mohou být tímto způsobem zmírněny. Dílčími cíli poskytování služeb pro rodiny, s jejichž naplněním je nápomocna sociální služba, mohou být např. umožnit členům rodiny setrvat

nebo se navrátit do jejich přirozeného prostředí, předcházet sociálnímu vyloučení rodin, podporovat duševní zdraví a psychickou stabilitu rodinných příslušníků jako prevenci rozpadů rodin, řešit konflikty a problémy v partnerském a rodinném soužití ve snaze obnovit soběstačnost a funkčnost rodiny, podporovat ohrožené rodiny, pomáhat rodičům při problémech s výchovou a péčí o děti. Rodina v krizové situaci potřebuje současně jak materiální, tak nemateriální podporu a pomoc.

Spolupráce s rodinou může být realizována za určitých podmínek, kdy by se pomáhající pracovník měl snažit o vybudování důvěry mezi pracovníkem a členy rodiny, tzn., že rodina by měla vnímat pracovníka jako prostředek pomoci. Je vhodné znát potřeby a problémy rodiny. Při práci s rodinou využívat širokou škálu možných forem práce s rodinou. Je vhodné ponechat rodině prostor, aby problém sama definovala, cíl práce je následně stanoven až ve spolupráci s rodinou, přičemž poskytovaná podpora zvyšuje schopnost rodiny řešit náročnou situaci vlastními silami. Po celou dobu spolupráce rodinu motivovat a povzbuzovat, tím je současně posilována kompetence rodiny.

2.6.2 Specifika sociální práce

Specifikem sociální práce je, že pomáhající vyhledává potenciální uživatele sociálních služeb v jejich přirozeném prostředí, kterým je často domácnost, nebo obývaný prostor. Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů sami nevyhledávají institucionální pomoc. Návštěvy v přirozeném prostředí uživatelů poskytují příležitost ke spolupráci s celou rodinou nebo společenstvím. V případě sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách se nabízí možnost skupinové či komunitní práce. Vstup do soukromého prostoru jednotlivců, rodin a celých společenství klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků.

Matoušek (2013, s. 16) definoval základní kompetence sociálního pracovníka:

- Rozvíjet účinnou komunikaci
- Orientovat se a plánovat postupy
- Podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- Zasahovat a poskytovat služby
- Přispívat k práci organizace
- Odborně růst.

2.7 Krizová intervence

Krizová intervence v praxi znamená poskytnutí rychlé psychologické a sociální pomoci člověku, který se ocitl v krizové situaci a nedokáže ji zvládnout vlastními silami. Kvalifikovaná pomoc, by měla vycházet z hodnocení toho, co krizi vyvolalo, z posouzení klientových současných vztahů, z hodnocení jeho psychického stavu, z úrovně klientovy životní adaptace před krizí, ze způsobů, jak klient zvládal obdobné situace (Matoušek, 2016, s. 91).

Obdobně uvádí Vodáčková (2002, s. 60) krizová intervence je činnost preventivního charakteru i činnost poskytující okamžitou a nezbytnou pomoc, je vyšetřením a terapií zároveň.

Intervence v sociální práci má za účel vědomě uplatňovat různá opatření, která směřují k řešení problémů klienta a k dosahování cílů, které sociální pracovník spolu s klientem stanovili jako žádoucí cíle intervence. Při intervenci se uplatňují různé způsoby působení na klienta v jeho sociálním prostředí nebo na subjekty. Např. to je poskytování psychosociální pomoci, učení, vyjednávání, mediace, zastupování, vytváření sítí podpory. Sociální pracovník se snaží různými metodami ovlivnit klienta, jeho životní podmínky či dosáhnout změn v jeho sociálním prostředí tak, aby se životní situace klienta stabilizovala nebo zlepšila (Musil, 2013, s. 13).

Jako zásadní se jeví vztah sociálního pracovníka a vzájemná důvěra, kterou si s rodinou v průběhu spolupráce vybuduje. Vzájemně dobrý vztah a komunikace jsou pro úspěch pomoci rodině klíčové. Autoři Matoušek a Pazlarová (2016, s. 152 -153) rozpracovali konkrétní činnosti do tří skupin:

- Individuální práce s klientem – součástí je budování vztahu a důvěry, podpora rodičů a poradenství
- Praktická a materiální pomoc – pomoc s vyřizováním různé administrativy, žádostí, povolení apod.
- Napojení na další služby a koordinace – OSPOD v roli koordinátora, nutnost mít zamapované sociální služby, které sociální pracovníci nabízejí a zprostředkovávají.

2.7.1 Základní principy terénních sociálních služeb

Veškeré aktivity vykonávané v rámci terénní služby jsou zaměřeny na podporu sociální integrace jejich uživatelů do společnosti a jsou převážně poskytovány v domácím prostředí uživatelů. Snahou je využít v maximální možné míře jejich přirozené sociální zdroje jako je rodina a příbuzní, ze kterých je možno vytvořit síť.

Terénní sociální služby jsou poskytovány na základě druhových standardů sociální služby a v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a dalšími právními normami. Uživatelé služby nesmějí být diskriminováni na základě své etnické, národnostní, sociální, náboženské a jiné příslušnosti. K základním principům terénních sociálních služeb patří: dodržování práv uživatelů, sociální službu poskytovat s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů. Při poskytování je kladen důraz na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů, za účelem zplnomocňování uživatelů, práce v jejich přirozeném prostředí a je uplatňován princip nízkoprahovosti.

V kontextu Evropské unie je deklarován Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb, který má za cíl sjednotit kvalitu sociálních služeb v rámci Evropské unie. Reaguje na potřebu po rozmanitých sociálních službách, potřebu ochrany zranitelných uživatelů sociálních služeb, a na potřebu kontroly nad sociálními službami. Mezi zastřešující principy kvality pro sociální služby řadí místní a cenovou dostupnost, veřejnou a informační přístupnost, zaměřenost na osobu, komplexnost, kontinuálnost a orientaci na výsledky. Základním principem poskytování sociálních služeb v rámci Evropské unie je respekt k právům uživatelů a aktivní posílení rozhodování uživatelů sociálních služeb (Malík Holasová, 2014, s. 47 – 48).

Při pohledu na sociální služby a jejich hodnocení je třeba brát na zřetel, že sociální služby, i když vykazují všechny obecné charakteristiky, které jsou vlastní resortu služeb, tak se liší od klasických služeb. Je zde vazba na legislativu, provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě, intimní povaha služeb, významná role rodiny či jiných neformálních společenství, a v neposlední řadě etická a hodnotová dimenze (Bednář, 2012, s. 19 - 20).

2.7.2 Cílové skupiny v sociálních službách

Cílovou skupinou pro poskytování sociální služby jsou jednotlivci, rodiny a skupiny osob, na které se terénní sociální práce zvláště zaměřuje, spojuje je zejména skutečnost, že obvykle sami nevyhledávají institucionální pomoc. Důvodem může být, že nemají informace o tomto způsobu pomoci, nemají důvěru v oficiální instituce, nebo mají s nimi špatnou zkušenost. Mezi nejčastější cílové skupiny terénní sociální práce patří osoby, u kterých dochází ke kumulaci problémů, jako je chudoba, dluhy, nezaměstnanost, lichva, špatný stav bydlení, nedostatečné vzdělání, špatný přístup ke službám nebo osoby ohrožené sociálním vyloučením, osoby ohrožené závislostmi, osoby poskytující placené sexuální služby, děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy, rodiny s dětmi, osoby bez přístřeší apod.

2.7.3 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se setkáváme se sanací rodiny, a to pod označením sociální služby „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“. Tato aktivita je zařazena mezi služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob. Jedná se většinou o osoby, které jsou ohroženy z důvodu nezvládnutí krizové sociální situace, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společnostmi, sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Tato služba je poskytována rodinám bezplatně.

Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u dítěte existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

Problémy rodin představují propojený systém, který nelze obecně schematizovat ve smyslu příčin a následků. Za nejčastější témata spolupráce lze zjednodušeně považovat ohrožení chudobou a sociálním vyloučením, zvláštní pozornost je věnována neúplným a vícedětným rodinám. V rodině se může vyskytovat nedostatek schopností a dovedností, nedostatek motivace, zejména v oblasti uplatňování rodičovských kompetencí, mezi něž

patří nejasná pravidla výchovy dětí, nedostatek času na dítě, zanedbávání či deprivace, problematický výchovný styl od přehnané tvrdosti, až po absenci výchovných postupů.

V těchto rodinách se většinou projevují vztahové problémy, vyskytuje se domácí násilí, partnerská krize či rozpad vztahu. U dětí v důsledku uvedených okolností mohou vzniknout výchovné a výukové problémy, které souvisí se školním neúspěchem, zanedbáváním školní docházky, útoky z domova nebo delikvencí. Při poskytování sociálně aktivizační služby se jedná i o podporu rodičů v situaci odebrání dětí z rodiny do ústavního zařízení a dosažení návratu dítěte zpět do rodiny.

Služba obsahuje čtyři základní činnosti:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Tento obecný popis může v sobě skrývat celou řadu činností, služeb, typů služeb, které jsou rodině poskytovány. Podrobnějším popis činnosti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi realizované v praxi nalezneme ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zejména se jedná o pracovní výchovnou činnost s dětmi, pracovní výchovnou činnost s dospělými, zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí a jejich volnočasové aktivity. Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování. Poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

2.8 Interdisciplinární spolupráce odborníků

V zájmu poskytnutí účinné pomoci klientům je potřebná spolupráce zainteresovaných odborníků z různých oborů. Interdisciplinární přístup má anglický ekvivalent „working together“. Vyjadřuje, že odborníci, by měli pracovat spolu, nikoliv nezávisle na sobě. Jde o docílení nastavení vzájemné spolupráce a kooperace v zájmu klienta. Ochrana klienta by měla být předmětem zájmu všech poskytovaných služeb. Oproti tomu se musí počítat s možností, kdy klient nespolupracuje, což by mohlo vést ke ztížení sociální práce, nebo

i k poškození klienta. Zájmem všech zúčastněných by měla být komplexní ochrana klienta a vzájemné propojení služeb poskytovaných různými institucemi.

Subjekty, které spolupracují při posuzování rodiny a její podpoře:

- státní organizace, které vykonávají veřejnou správu
- orgány samosprávy
- školská zařízení
- zdravotnická zařízení a ordinace lékařů
- psychologové, speciální pedagogové, logopedi
- příspěvkové organizace, které poskytují sociální služby
- nestátní neziskové organizace, které poskytují služby
- církevní organizace
- policie, probační a mediační služba, soudy (Matoušek, Pazlarová, 2014, s. 37 – 38).

Klíčovým faktorem intervence je včasnost identifikace problému a předání informace příslušnému orgánu sociálně právní ochrany dětí, uvádí Matoušek a Pazlarová (2014, s. 38). V těchto situacích je neocenitelné mít vytvořenu síť kontaktů

Hellebrandová spatřuje pozitivní stránku spolupráce v poskytnutí kompletní a rychlé péče. Interdisciplinární spolupráce mezi samosprávou, státní správou, občanskými sdruženími, dobrovolnými institucemi probíhá na třech úrovních:

- 1) Zvýšení povědomí o nutnosti spolupráce, získání informací o dalších resortech
- 2) Výměna informací mezi profesionály - společné hledání řešení, interpretace různých odborníků
- 3) Spolupráce při určitém konkrétním problému (Hanušová, Hellebrandová, 2006, s. 6).

Klient může přicházet s různým očekáváním a požadavky. Stává se také, že v dané situaci osloví i více poskytovatelů pomoci, nebo řešení situace si vyžaduje různé odborníky. Pro fungující spolupráci je důležité vymezení hranic spolupráce a vzájemný respekt zasahujících odborníků.

2.9 Síť sociálních služeb a jejich síťování

Jedná se formální a neformální spojení lidí a organizací. Může být sítí vztahů, která umožňuje jejich vzájemnou komunikaci a spolupráci. Každý z nás je členem různých neformálních sítí, jejichž pomocí zajišťujeme mnoho každodenních činností. Každý kurátor pověřený koordinační činností a sociální pracovník si vytváří svoji neformální síť, která mu pomáhá plnit pracovní úkoly. Prostřednictvím sítě získává ke svojí práci nezbytně potřebné informace, rady a podporu (Gojová in Janoušková, 2007, s. 143-144).

Vytvořená síť je vhodným prostředkem pro dosažení dalších cílů v rámci zlepšení sociálních služeb, jejich rozvoj a koordinaci činnosti subjektů, nebo při řešení situace konkrétního klienta.

Se síťováním úzce souvisí komunitní plánování sociálních služeb, které znamená také vytváření sítí sociálních služeb, dialog a spolupráci, jejichž pomocí můžeme objevit nové, netušené zdroje k uspokojení zjištěných potřeb. Díky plánování služeb v obcích, městech a městských částech, tedy na nejnižší možné úrovni, lze vytvořit systém služeb sestavených podle potřeb místních obyvatel, v odpovídající kvalitě a v souladu s místními specifiky (Krausová in Janoušková, 2007, s. 166 - 167).

Posláním procesu komunitního plánování sociálních služeb je zajišťování dostupnosti sociálních služeb. V praxi se jedná o průběžné zjišťování stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny (Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2004).

Komunitní plán sociálních služeb je dokument, který se zpracovává na určité období, může být na rok nebo až na tři roky. Pro obce a krajské úřady je transparentním dokumentem a podkladem pro efektivní financování sociálních služeb. Sociální pracovníci na obcích se podílejí na vytváření dostupné sítě sociálních služeb. Při sociální práci s klientem je důležité předávat informace o vhodných sociálních službách a tím i jejich propagace. Sestavené a průběžně aktualizované sborníky dostupných sociálních služeb na území obce s rozšířenou působností jsou vhodným nástrojem ke zvýšení informovanosti obyvatel daného území. „Kvalitní realizace komunitního plánování sociálních služeb přispívá k zefektivnění, ale i humanizaci poskytování sociálních služeb (Zatloukal, 2008, s. 20).

2.10 Případová konference

Pro pomáhající pracovníky je postupně zaváděna do praxe realizace případových konferencí.

Případová konference je jedním z nástrojů pomoci ohroženým rodinám. Ty mají následně možnost koordinovat aktivity v souladu se zájmem dítěte a vytvořit otevřený systém podpory a pomoci (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 5).

„Podpora rodiny se zabývá nejen fungováním rodiny, ale i vazbami rodiny na místní společenství a na různé organizace. Podpora rodiny nespočívá pouze na profesionální zdroje (profesionálem může být sociální pracovník, psycholog, pedagog, etoped, psychiatr, pečovatel, ošetřovatel), nýbrž využívá všechny dostupné lidi.“ (Matoušek, Pazlarová, 2014b, s. 13).

Často při práci s rodinou je problém vyjasnit si a sjednotit jednotlivé kroky. K lepší spolupráci dochází, když rodina získá náhled dalších odborníků.

Cílem případové konference je rychle reagovat na vzniklou situaci ohroženého dítěte nebo jeho rodiny, vyhodnotit situaci dítěte a rodiny s cílem nalézt optimální řešení, nastavit péči, vytvářet rodině osobní kontakty a podpůrnou síť rodině, aktivizovat rodinu, koordinovat péči a získat nástroj pro kontrolu plnění domluvených kroků (Matoušek, Pazlarová, 2014b, s. 38).

Předpokladem úspěšné spolupráce s rodinou na plnění cíle případové konference je ochota rodiny spolupracovat na řešení. Je třeba, aby konkrétní pomoc rodině a ohroženému dítěti byla pro rodinu uchopitelná, aby se rodina mohla identifikovat s postupem a přijmout ho jako řešení.

V oblasti práce s ohroženými rodinami se role klíčového pracovníka – koordinátora tzv. case managera, kterou zastává obvykle pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí, obecního úřadu podle trvalého bydliště nezletilého dítěte. V rámci přímé i přenesené působnosti je odpovědný za vytváření multidisciplinární sítě odborných služeb, zaměřených na ochranu a podporu dítěte a jeho rodiny (Matoušek, Pazlarová, 2014b, s. 39).

Při sestavování individuálního plánu ochrany dítěte nebo rodiny by se mělo přihlížet jak k mikrosociálnímu systému rodiny (vlastní zdroje rodiny), tak k mezosystému (škola,

komunita apod.) i makrosystému rodiny (region) včetně silných a slabých stránek rodiny, k jejím možnostem, omezením a nabídkám standardních řešení (Matoušek, 2003, in Matoušek, Pazlarová, 2014b, s. 39).

2.11 Mediace

Mediace je neformální a strukturovaný proces mimosoudního řešení konfliktů za pomoci nezávislého prostředníka – mediátora. Mediátor napomáhá oběma stranám identifikovat jejich zájmy, napomáhá v hledání společného řešení a vytvoření přijatelné dohody.

Rodičovské konflikty mají nepříznivý vliv na psychický stav dětí, a pokud již k rozchodu, či rozvodu rodičů dojde, je z hlediska sociálně-právní ochrany dětí nejpodstatnější, aby se rodiče byli schopni dohodnout na záležitostech spojených s výchovou dětí, vzájemně respektovali svá práva a zmírňovali tak důsledky rozpadu jejich vztahu. Ke zmírnění dopadu rozchodu či rozvodu rodičů a k zajištění péče o dítě tak, aby bylo co nejméně traumatizováno, může pomoci i citlivý a profesionální přístup sociálních pracovníků a pracovníků OSPOD, soudů i ostatních zainteresovaných subjektů (Sociálně-právní ochrana dětí v případech rozvodových a rozchodových konfliktů, 2012, s. 5).

3 Hodnocení rodiny, pomoc a podpora v řešení problémů v rodině

Kapitola se zabývá současnou rodinou s krizí v nedostatku materiálního zabezpečení chodu rodiny, sociálních interakcích, ve výchově a ve výchovném poslání rodiny. Nefungující rodina ve svých funkcích vykazuje určité prvky, které mají charakter patologického jevu, příznaky rozkladu nebo rozpadu. Celkově dochází k narušení sociální sítě rodin, rodinné vztahy se rozpadají a objevují se příznaky deviace rodinných vztahů.

V realizovaných průzkumech a anketách rodina často figuruje jako jedna z nejvyšších hodnot. U mnoha lidí se s rodinou pojí představa štěstí, jistoty, pocitu bezpečí. Lidé mají v povědomí, že rodina by měla být místem prvotního a efektivního řešení těch nejtěžších sociálních problémů. Z prostředí fungující rodiny nevzcházejí bezdomovci, opuštěné děti, nebo třeba prostitutky. Vágnerová, Csémy, Marek (Vágnerová a kol., 2013, s. 276) se ve své výzkumné práci zabývající bezdomovectvím mladých lidí a potvrzují, že člověk hledá vzory svého chování i myšlení u zkušenějších a nadanějších osob kolem sebe. Mladí bezdomovci často našli svůj vzor až v lidech žijících na ulici, kteří jim pomáhali v těchto podmínkách přežít.

Definování hodnot mnohým lidem nedělá problémy, ale obtížné je pro ně tyto hodnoty v rodině zajistit a udržet je.

3.1 Problémy v dnešních rodinách a partnerských soužitích

Různá pojetí a vymezení kvality života se odlišují vzhledem k definicím, které jsou ovlivněny tendencí a směry ve společnosti. Měření kvality života se zabývá širokými oblastmi, mezi které Hrachovinová a Kebza (2011, s. 26) řadí objektivní sociální ukazatele jako je zdraví, bezpečí, vzdělání, stabilita rodiny apod.; subjektivní odhad celkové spokojenosti se životem; subjektivní odhad spokojenosti v různých oblastech života, kam bývají řazeny: fyzický stav, fungování (např. schopnost sebeobsluhy), prožívání, vztahy, prostředí, trávení volného času atd. Kvalita života se často odráží v souvislosti se sociálními problémy, které se dotýkají různých věkových kategorií, osob s určitými specifickými problémy či charakteristikou, jako jsou nezaměstnaní, fyzicky či

psychicky nemocní, handicapovaní apod. Kvalita života je často vztažena k míře spokojenosti s významnou oblastí – u rodiny je to její fungování.

Patologické chování jedince je ovlivněno prostředím, ze kterého vzešel a prostředím, které formovalo jeho systém hodnot a norem. Nezastupitelným činitelem v tomto ohledu je právě rodina. Zde se jedinec od narození setkává s pozitivními podněty a na druhou stranu je zde i prostředí, kde se odráží problémy v rodině, například dlouhodobá nezaměstnanost rodičů, získávání finančních prostředků cestou žádání o sociální dávky, zadluženost a s tím související chybějící ekonomická gramotnost, prostředí chudé na podněty související s nízkým dosaženým vzděláním rodičů, špatná nebo žádná komunikace, chybějící pravidla a stabilní prostředí, špatné vztahy mezi členy rodiny apod., to jsou rysy, které s sebou nese sociálně slabé prostředí. Tyto faktory kladou na jedince i rodinu velkou zátěž a je obtížné se vyrovnávat s krizí, která je často dlouhodobá a setrvalá. To vše může vést k rozvoji různých sociopatologických jednání. Následkem toho může dojít u členů rodiny k závislosti na alkoholu, drogové závislosti, gamblerství, vyskytuje se netomanie, závislost na televizi, sebevražedné chování a sebepoškozování, kriminalita mládeže. K tradičním druhům závislostí můžeme ještě přiřadit například workoholismus, bulimii, sektářství nebo chorobnou potřebu nakupování.

Agresivní chování u jedince se může rozvinout bez ohledu na jeho genetické dispozice, a to když v rodině nebo kolektivu dochází k agresivnímu chování, kterého se dopouští, nebo je jemu vystaven ze strany ostatních členů rodiny, a to bez předpokladu potrestání pachatele.

3.2 Diagnostika a posouzení rodiny

Definice posouzení jsou využívány k popisu a utřídění aktivit a procesů v sociální práci a v sociálních službách, které vyžadují shromáždění co nejvíce relevantních informací o klientech a prezentování souhrnů vedoucích k hodnocení určení nebo plánování postupů v sociální práci zaměřených na klienta.

Účelem diagnostiky je odborné prozkoumání shromážděných informací o rodině a následně jejich vyhodnocení, které se týká celé řady okolností a podmínek rodiny. Často

se nejedná o jeden problém, ale o průběžný proces, neboť jeden problém často vede k tomu, že se objeví další problémy.

V praxi v sociální práci některá posouzení a posudky jsou ovlivněny tím, že sociální pracovník má již mnohaletou praxi nebo to mohou být zažitá postupy, které pracovník při práci využívá. Pracovník by se mohl odpoutat od těchto zažitých postupů např. při použití základní metodiky. Struktura posudků v sociální práci s rodinami a dětmi se skládá ze tří částí:

- 1) Sběr dat
- 2) Být informovaný z kontextu situace
- 3) Vedení a vytvoření plánu prevence, nebo zásahu (Holosco, Dulmus, Sowers, 2013, s. 239).

3.2.1 Posouzení nefunkční rodiny

V následujících kapitolách se pokusím v základních bodech a charakteristikách představit oblasti, na které je třeba se při posuzování nefunkční rodiny zaměřit.

Dunovský (1984, s. 7) definoval kritéria vypovídající o funkčnosti rodiny:

- složení rodiny
- stabilita rodiny
- sociálně ekonomická situace rodiny, sestavená na podkladě zjišťování věku, rodinného stavu, vzdělání, zaměstnání rodičů, příjmu a bydlení rodičů
- osobnost rodičů vycházející ze zjišťování jejich zdravotního a psychického stavu a stupně společenské adaptace
- sourozenec či sourozenci sledovaného dítěte a jejich profil a hodnocení
- stav a vývoj vyšetřovaného dítěte
- zájem o dítě
- péče o dítě.

3.2.2 Posouzení ohrožené rodiny

Autoři Matoušek a Hůlová (2013, s. 201) ve své práci definují základní kompetence a schopnosti v oblasti zajištění podmínek pro život:

- zajistit si určitou úroveň příjmů
- hospodařit s příjmy
- zajistit si bydlení
- udržovat bydlení ve stavu odpovídajícím potřebám členů rodiny

dále zde patří schopnost dospělých

- sladit partnerské fungování v rodině (konstruktivně řešit konflikty)
- kooperovat v kontaktech se širší rodinou a se sociálním okolím

pokud jde o děti, hlavní kompetence dospělých spočívají ve schopnosti:

- přijímat děti, vnímat jejich potřeby a reagovat na ně
- určovat pravidla chování a konzistentně na nich trvat
- monitorovat aktivity dětí v době, kdy nejsou s dospělými členy rodiny.

Britští experti vytvořili metodiku s názvem Rámec pro hodnocení potřebných dětí a jejich rodin (Framework for the Assessment of Children in Need and their Families), která zahrnuje tři uvedené oblasti:

- vývojové potřeby dítěte – zdraví, vzdělávání, emocionální vývoj a vývoj chování, vlastní totožnost dítěte, vztahy v rodině a mimo rodinu, schopnost prezentovat se ve společnosti a schopnost starat se o sebe
- kapacita rodičů – základní péče, zajištění bezpečí, emocionální vřelost, stimulace, vedení a určování hranic, stabilita
- faktory vztahující se k rodině a prostředí – historie rodiny a jejího fungování, vztahy v širší rodině, bydlení, zaměstnání, příjmy, sociální integrace rodiny, využití komunitních zdrojů (Matoušek, Pazlarová, 2014a, s. 114 – 115).

3.3. Teorie fungování rodiny

Matoušek a Pazlarová (2014a, s. 22 – 43) představují teorie, které osvětlují a interpretují fakta, a tím odpovídají na otázku, proč se v rodině staly určité události. Zde je krátce zmiňuji.

Teorie směny

Chování rodiny se řídí osobními zájmy a uspokojení zájmů či potřeb jednotlivců je popisováno jako zisk. Může být ekonomický, přijetí druhými lidmi, přístup k informacím a materiálním zdrojům, společenské postavení apod. Zisky mohou být krátkodobé nebo dlouhodobé. Vedle zisků jsou s rodinným chováním spojeny i určité náklady. Každé zásadní rozhodnutí týkající se rodiny, jako je sňatek, početí dítěte nebo rozvod, je rozhodnutím o poměru nákladů a zisků. Slouží k vysvětlení proč, a kdy jednotlivci zakládají rodiny a rozvádějí se, nezakládají rodiny, nebo rodinu opustí a zakládají postupně několik rodin.

Komunikační teorie

Komunikace je nepřetržitý komunikační proud. Pravidla komunikace definují rodinné vztahy. Pravidla se projevují jako komunikační stereotypy, čili jako předvídatelné reakce aktérů komunikace, může to být např. citlivé téma, napomenutí, emoce, které vede k tomu, že jeden z aktérů se urazí a odejde. Komunikační stereotypy mají rodiny dobře fungující i rodiny disharmonické. Předpokladem dobré komunikace v rodině je schopnost držet společně téma, které je středem debaty, a také sdílet význam slov.

Strukturální teorie

Teorie se zabývá předpověditelnými vzorci vztahů a interakcí v rodině. V rodině je rodičovský subsystém a subsystém dětí. V některých rodinách je subsystém porušen tím, že na starší děti jsou přenášeny úkoly rodičů. U nefungujících rodin jsou dysfunkční struktury v rodině, cílem terapeutické práce je vybudování fungující struktury s jasnou hierarchií odpovědností a hledání pozitivní odpovědnosti.

Teorie uspokojení vrozených potřeb

Jedná se o specifickou emocionální vazbu dítěte na blízkou, pečující osobu. Zdrojem základní důvěry dítěte v sebe i v jiné lidi je včasná a přiměřená reakce rodiče na potřeby dítěte signalizované pláčem a jinými výzvami ke kontaktu. Toto je považováno za podmínku zdravého psychického vývoje dítěte. U dětí to je rodič nebo náhradní rodič. U dospělých je primárním vztahem k partnerovi či partnerce. Neuspokojivá kvalita interakce, nedostatečné množství podnětů, přerušení vztahů, které ve svém důsledku

napomáhají k rozvinutí deprivace jedince. Tento názor ve svých pracích zastávají také čeští odborníci Langmeier a Matějček.

Ekologická teorie

Teorie se zabývá komunikací a systémem mezilidských vztahů. Ekologické koncepty jsou využívány k popisu fungování sociálních systémů. Teorie jsou zaměřeny na komplexní vztahy jedince a prostředí, které je východiskem práce s jednotlivcem.

Teorie rodinného životního stylu

Rodina se vyvíjí a prochází posloupně obdobími, kdy spolu dospělí začnou žít a jejich soužití končí rozvodem, rozchodem či úmrtím. Matoušek, Pazlarová (2014a, s. 38) rodina má v každém svém vývojovém období různé potřeby a různé požadavky vyžadované po svých členech a na druhé straně jim něco poskytuje. Každé období přináší typické druhy problémů. Jedna rodina může být vnímána jako článek v posloupnosti rodin, které ji předcházely či po ní následovaly. Rodiny si předávají a upravují svoje tradice, rituály, morální kodexy, styly výchovy dětí a rozličné zvyklosti. Rodiny si předávají svá traumata z generace na generaci (Matoušek, Pazlarová, 2014a, s. 22 - 43).

Socioložka Duvallová (1957) in Matoušek, Pazlarová (2014a, s. 39) formulovala posloupnost jednotlivých stádií vývoje rodiny a jejich odpovídajících vývojových úkolů:

1. Bezdětní manželé – založení uspokojivého vztahu, navázání vztahu s příbuznými, příprava na příchod dítěte
2. Rodina s malými dětmi (do 30 měsíců) – soustředění na potřeby dětí, dobudování domova
3. Rodina s předškolními dětmi (do 6 let) – soustředění na potřeby dětí, hledání zdrojů energie
4. Rodina s dětmi v mladším a středním školním věku (do 13 let) – podpora dětí na vzdělávací dráze, navazování širšího okruhu vztahů s rodinami dětí podobného věku
5. Rodina s adolescenty (do 20 let) – vyrovnávání se s nároky na svobodu a tlak na odpovědnost u dětí, akcent se přesouvá na pracovní kariéru dospělých
6. Rodina poté, co první dítě odejde z domova – podpora dítěte mimo domov, domov jako zázemí

7. Rodina dospělých středního věku, stádium prázdného hnízda – přebudování vztahu mezi dospělými, udržování vazeb v rámci rodiny
8. Rodina stárnoucích osob – vyrovnávání se s odchodem na penzi, příp. s úmrtím partnera.

Teorie subkultury zprostředkované rodinou

Tuto teorii zformuloval O. Lewis, který mluví o subkultuře chudoby nebo kultuře chudoby. Opírá se o předpoklad, že v nejchudší vrstvě společnosti se v rodinách přes generace předávají určité hodnoty, postoje a způsoby chování, které vytvářejí svébytnou kulturu nebo subkulturu. Ta ovlivňuje socializaci dětí z těchto rodin takovým způsobem, že svému budoucímu společenskému postavení na okraji společnosti nemohou uniknout.

3.4. Mnohoproblémové rodiny

Podle Kaplanové (Kaplanová in Matoušek, 2010, s. 75)“ je mnohoproblémová rodina (multiproblem family) rodinou, která má dlouhodobě více než jeden problém. Soubor problémů takové rodiny se týká řady jednotlivců i řady sfér rodinného života.“ Dále Matoušek (2010, s. 75)“ uvádí charakteristické pojmy, které vystihují situaci vnitřních vztahů v rodině jako je nediferencovanost rolí, dezorganizace, dezintegrace, chaos, izolovanost jednotlivců, nejasnost komunikací, negativní emoční reakce, destruktivní konflikty.

Často se jedná o neúplné rodiny, kde chybí jeden z rodičů, převážně to je otec. Odpovědnost je ponechána na matce, která nezvládá výchovu a péči o děti. Může se stát, že tyto matky se cítí bezmocně a často děti trestají na základě emocí. Na staršího sourozence bývá přenášena zodpovědnost za mladší sourozence.

V těchto rodinách se vyskytují individuální problémy, které se různě prolínají. Patří zde například závislost na návykových látkách, trestná činnost, závislost na hazardních hrách, nezaměstnanost, prostituce, nechtěné či předčasné těhotenství, zanedbávání, týrání a zneužívání, incestní chování k sourozenci, záškoláctví dětí, útky dětí z domova, osobnostní poruchy, duševní nemoci, sebevražedné pokusy a sebevraždy, somatické

nemoci, zdravotní a mentální postižení, poruchy chování dětí, poruchy učení u dětí, předčasné ukončení vzdělávání u dětí a dospívajících.

Mnohoproblémové rodiny mohou být i ty, které se potýkají s vnějšími problémy a nenacházejí se dlouhodobě v existenciální nouzi. Ne každá chudá rodina je však mnohoproblémová, chudoba může být jen jednou z podmínek pro rozvoj dalších problémů. Vnější potíže mohou zasáhnout tyto rodiny v různých oblastech, jako je vzdělání a práce, hospodaření s penězi, provoz domácnosti, stravování, bydlení, výchova dětí, vztahy v širší rodině, při kontaktu s okolím, s institucemi nebo s jinými rodinami.

Mnohoproblémová rodina se zpravidla se svými neřešenými problémy potýká dlouhodobě a do kontaktu s pomáhajícími organizacemi se dostává až v situaci akutní krize. Jakmile krize pomine, rodina zpravidla kontakt s pomáhající organizací přeruší. V odborné literatuře (Kagan, Schlosbergová in Matoušek, 2010, s. 76) je nazývána taková rodina „rodinou v opakujících se krizích“. V takových rodinách zúčastnění většinou zažívají stres a beznaděj. Traumata a ztráty jsou v těchto rodinách tak časté, že se členové rodiny stávají vůči nim zdánlivě imunními.

Matoušek (2010, s. 77) uvádí, že z hlediska systému sociálních služeb bývají mnohoproblémovými rodinami označovány rodiny, jejichž potřeby jsou ignorovány nebo nedostatečně naplňovány.

Mnohoproblémové rodiny svoji situaci často řeší po určité době. Důvodem mohou být nedostatečné informace a ztížen přístup k sociálním službám. V praxi se setkáváme s často uváděnými důvody, jako je nedostatek informací, špatná orientace v situaci, nebo se jim nedaří kontaktovat sociální službu, služba je ve velké vzdálenosti od bydliště rodiny, nedostatečné verbální a sociální dovednosti dospělých členů rodiny, které brání ve formulaci zakázky. Dále to může být nedodržení pravidelného kontaktu se sociální službou, služba není poskytována v domácím prostředí, je požadován finanční příspěvek na úhradu služby, rodina není přizvána, aby formulovala cíl terapie, jsou ignorovány kulturní a etnické zvláštnosti rodiny.

Mezi rodinou a jejím okolím mohou proběhnout otevřené střety, neboť rodina má pocit, že se okolí proti nim spiklo. Impulzem může být odebrání dítěte, trestní stíhání dospělého člena rodiny, exekuce, nebo když obdrželi rozhodnutí o vystěhování z bytu z důvodu neplacení nájmu. Zpravidla si pak vytvářejí přesvědčení o předpojatosti ostatních osob z okolí rodiny a samotnou rodinu dosadí do role nevinné oběti.

3.5 Sanace dysfunkčních rodin

Slovo sanace znamená vyléčení, uzdravení či napravení. V sociální práci s rodinami se jedná o postupy podporující fungování rodiny. Sanace rodin je upravena v zákoně o sociálně právní ochraně dětí a v zákoně o sociálních službách. „Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 18).“

Sanace rodiny je podle Bechyňové a Konvičkové soubor činností sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti ohroženému ve svém sociálním, biologickém a psychologickém vývoji.

Základním principem sanace rodiny je poskytování pomoci dítěti prostřednictvím práce s rodinou. Při práci s rodinou je dítě vždy konečným příjemcem služby (Bechyňová, Konvičková, 2012, s. 12).

Sanaci realizuje multidisciplinární tým odborníků spolupracujících s dítětem a rodinou. Členové týmu vnímají rodiče i dítě jako partnery při řešení obtíží rodiny. Činnost týmu je průběžně koordinována, vyhodnocována, plánována, popřípadě nově definována podle aktuálních potřeb dítěte. Koordinátorem je klíčový pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Tým tvoří odborníci, s nimiž je rodina a dítě v kontaktu, a kteří mohou přispět ke snížení míry zanedbání dítěte v rodině (Bechyňová, Konvičková, 2012, s. 12-18).

Multidisciplinární spolupráce probíhá v týmu, jehož členy je zpravidla sociální pracovník OSPOD, poskytovatel sociálních služeb zaměřených na práci s rodinou nebo dítětem, psycholog pedagogicko-psychologické poradny, učitel, lékař apod. Kvalita sanace rodiny, tzn. kvalitativní měřitelné změny v naplňování potřeb dítěte v rodině, závisí na kvalitě práce celého týmu. Multidisciplinární spolupráce klade nároky na odbornost, schopnost týmové spolupráce a osobnostní předpoklady každého člena týmu (Bechyňová, Konvičková, 2012, s. 12-13). Sanace znamená ve svém důsledku ozdravení rodinného prostředí, nastolení funkčnosti rodiny, zdravější a lepší poměry v rodině, optimální podmínky pro děti a pro život v rodině, ze které nemusí být dítě odebráno do ústavní výchovy (Knausová, 2011, 68 -73).

Úspěšnost sanace závisí na více faktorech. Patří mezi ně například délka procesu sanace, četnost kontaktů sociálního pracovníka s rodinou, zabezpečení základních společenských podmínek, jako je bydlení a pravidelný příjem. Dalšími ovlivňujícími faktory je vliv vzdělání, závislost na rodině, vliv komunity, zájem obce řešit problémy ohrožených rodin.

3.5.1 Nezdolnost rodiny – rezilience rodiny

Matoušek a Pazlarová (2014a, s. 123) připisují význam procesu rezilience rodiny vyrovnat se se strádáním, s nepříznivými životními podmínkami a traumatickými zkušenostmi tak, že jsou rodiny schopny sociálního fungování. Současná literatura popisuje tři varianty nezdolnosti, kterými je překonávat životní překážky, překonat akutní stresující událost a schopnost zotavit se po prožitém traumatu. Tento přístup orientovaný na nezdolnost je využíván k hodnocení rodiny při sociální práci s rodinou.

Koncept přizpůsobení je úzce spojen s perspektivou zplnomocnění a perspektivou sociální spravedlnosti. Tyto perspektivy zdůrazňují jádro sociální práce a porozumění zranitelným rodinám. Rezilience vysvětluje sílu, pevnost a perspektivu v lidském fungování (Maluccio, Pine, Tracy, 2002, s. 10-11).

3.6 Rodiny ohrožené sociálním vyloučením a jejich řešení

„Rozdíly v sebepojetí i v postoji k lidem mohou být dány způsobem vzniku příslušnosti k určité sociální skupině. Člověk, který je v něčem odlišný, bývá hůře hodnocen a obtížně akceptován, často získává nižší sociální status (Vágnerová, 2012, s. 650).“

Problémy rodin představují propojený systém, který nelze schematizovat ve smyslu příčin a důsledků. Každá rodina je specifická svojí skladbou členů rodiny a jejich postoji, schopnostmi, dovednostmi zvládat zátěžové situace, se kterými se rodina musí vyrovnávat vlastními silami v rámci rodiny nebo s pomocí z vnějšího okolí rodiny. Metodická doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí při práci s ohroženou rodinou, považují za nejčastější problémy:

- Neplacení a dluhy na nájemném, řeší vyjednávání s cílem navést klienta na placení závazků tj. nájemného, služeb, stravného ve škole či školce a splacení dluhů. Pomoc s vypracováním a dojednáním splátkového kalendáře
- Využití příjmů, řeší vyjednávání a nácvik s klientem s cílem zvýšit jeho schopnost efektivně nakládat se svými příjmy
- Docházka dětí do školy, řeší prevence záškoláctví, vyhledávání dětí, které mají problém s pravidelnou školní docházkou, vyjednávání a pomoc řešit situaci se školskými zařízeními, s cílem odstranit příčiny tohoto stavu
- Domácí příprava dětí, řeší zmapování patologických způsobů trávení volného času a vedení dětí k jiným alternativním činnostem. Kombinace práce v rodině, vedení rodičů k vytváření podmínek a k přípravě dětí k plnění povinné školní docházky
- Možnost vzdělávání a uplatnění pro děti, řeší nabízení možností dalšího směřování a rozvoje dětí na základě jejich schopností a motivace, jako je využívání volnočasových aktivit, podpora žáků zvládat studium
- Nezaměstnanost, řeší v krátkodobém horizontu zapojování nezaměstnaných do různých činností prospěšných pro společnost s cílem udržovat a rozvíjet jejich pracovní kompetence a motivaci. Pomoc při hledání zaměstnání, a s tím i souvisí motivace k udržení si získaného pracovního místa
- Zdravotní problémy, řeší zjištění hygienické situace a pomoc při jejím zlepšování, asistence v případech nemoci, postižení nebo invalidity formou navedení na příslušné organizace poskytující zdravotní a sociální péči
- Výskyt toxikomanie, řeší monitoring a snižování či minimalizace poškození drogami u osob, které v současnosti drogy užívají a nejsou motivovány k tomu, aby užívání zanechaly. Poradenství, osvětová činnost, navedení na kontaktní centra, případně léčebná zařízení
- Půjčky, řeší osvětlení rizika využívání půjček, pomoc klientům vyjít s jejich příjmy, aby si nemuseli půjčovat, v případě potřeby spolupráce s orgány činnými v trestním řízení
- Vyplacení sociálních a jiných dávek, především řeší situace, kdy rodině nejsou z různých důvodů vypláceny
- Bydlení, řeší asistence rodinám, které bydlí v nevyhovujících podmínkách, pomoc při zlepšování těchto podmínek; udržení stávajícího bydlení
- Konflikty mezi rodinami, klientem a okolím, řeší vyjednávání, mediace konfliktu

- Prostituce, gangy mladistvých, řeší poradenství a asistence, spolupráce s odděleními sociální prevence
- Diskriminace a porušování lidských práv, řeší vyjednávání, mediace, základní poradenství, navedení na odbornou právní pomoc, podporu klienta.

Vyskytující se problémy v rodině mají za následek, že ji zatěžují a oslabují. „Handicap představuje odchylku od normy, která je tak velká, že se stává nepřijatelnou, a proto přináší znevýhodnění. Má své sociální důsledky, může svého nositele více, či méně stigmatizovat (Vágnerová, 2012, s. 650).“

4 Terapeutická práce s mnohoproblémovou rodinou

V uvedené kapitole je představen výčet možností práce s klientem, které probíhají v zájmu řešení situace klienta, a tak se v praxi nabízí dostatek možností zvolit a kombinovat vhodnou terapii a postup. Na úspěšnosti pomoci se mimo jiné podílí i sociální pracovník svými morálními a odbornými kvalitami a schopnostmi uplatňovat vhodné odborné postupy, které lze shrnout do profesionálního přístupu sociálního pracovníka, tak jak uvádí Úlehla (1996, s. 70) „Pracovníkovou vizitkou profesionální dovednosti je schopnost mluvit o jakýchkoli tématech, aniž přitom klienta zavrhně jako osobu.“

4.1 Metody pro posuzování rodiny

Při posuzování rodiny je vhodné využít více metod a z důvodu objektivnosti hodnocení, je vhodné, aby hodnocení provádělo více osob. Holland sestavil přehled metod, které zahrnují:

Rozhovor týkající se vlastního chování posuzovaného člena rodiny, kdy je třeba zjistit příčinu s využitím historie rodiny, či jedince.

Rozhovor týkající se chování jiných členů rodiny a fungování rodiny jako celku.

Posuzování spontánní interakce rodiny, kdy se jedná o události v souvislosti s vítáním návštěvy, příprava jídla, hry dětí a rodičů a příprava dětí na školu, ukládání dětí ke spánku.

Posuzované interakce navozené určitým zadáním. Například tématem: Co budete dělat o prázdninách nebo o víkendu?

Dotazníky a testy jsou doplňkovou metodou pro dospělé, kdy je prezentován výsledek.

Sestavení genogramu zobrazujícího příbuzenské vztahy mezi členy rodiny, které znázorňují intenzitu a kvalitu vztahů v rodině.

Strukturované techniky, jako jsou hry, modelování, kreslení, dokončování započatých příběhů, do kterých jsou angažovány děti.

Rozbor dokumentů, jako jsou dokumenty z předchozí doby, kdy probíhala práce s rodinou.

Ekomapa je způsob vizuálního znázornění začlenění rodiny do širšího sociálně ekologického kontextu (Matoušek, Pazlarová, 2014a, s. 118-119).

4.2 Sociální terapie

Zakouřilová (2014, s. 15) popisuje „sociální terapie je specifickým druhem odborné intervence, jejímž cílem je dosahovat přímým i nepřímým působením žádoucích změn v chování klienta a v jeho sociálním okolí, řešit situaci, která jej bezprostředně ohrožuje, a předcházet vzniku rizikového chování“.

Při prvním kontaktu většinou dochází k setkání pracovníka organizace a rodiny na základě podnětu. Podnětem bývá chování dospělého či dítěte, které se vymyká daným normám ve společnosti. Subjektem, který spolupráci iniciuje je často orgán sociálně-právní ochrany dětí, sociální odbor, úřad práce, škola, soud, policie.

V určitých případech klienta jen doprovázíme, v jiných ho vedeme, či dokonce zasahujeme. Je nutné, aby sociální terapie odpovídala aktuálním potřebám komplexní a odborné intervence a zahrnovala i širší okolí klienta. „Sociální terapie zahrnuje vědomou, záměrnou, strukturovanou a dynamickou interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem (Zakouřilová, 2014, s 15).“

Pokud to je možné, tak je vhodnější spolupracovat s rodinou v jejím domácím prostředí. Zjistit, sociální kontakty rodiny, a zda již spolupracovali nebo spolupracují s jinými organizacemi na řešení problémů. Poskytovatel terapeutické pomoci by měl dosáhnout toho, aby ho rodina vnímala jako partnera. Proto je vhodné, aby žádnou represivní mocí vůči rodině nedisponoval. Pokud agentura poskytuje pouze terapeutickou pomoc a nemá vůči klientům jiné povinnosti, případně pravomoci, je v jednodušší pozici než agentura, která je kromě terapie pověřena státem k výkonu sociálně právní ochrany dětí (Matoušek, 2017, přednáška).

Cíl intervence na počátku vidí mnohoproblémové rodiny jinak než terapeuti. Cíle mohou být z hlediska rodiny málo přínosné, nebo pro ně velmi časově vzdálené. Matoušek uvádí (2010, s. 80) „stejně jako v případové práci by měla i při terapii

mnohoproblémových rodin platit zásada začínat od toho, kde je klient.“ je důležité stanovit priority. Jako hlavní priorita se objeví základní existenční zajištění rodiny a zvládání základních provozních úkonů. Začít od záležitostí týkajících se práce, docházky dětí do školy, hospodaření s penězi, jídla, hygieny, topení, péče o zdraví a dopravy. Úspěchem je dosažení napojení rodiny na dostupné zdroje podpory, pak to rodina vnímá jako pokrok a je ochotna pracovat na dalších problémech. Přebírání odpovědnosti za členy rodiny je při práci pomáhajícího pracovníka velkým pokušením a zároveň pastí.

Jakmile je dosaženo pokroku v oblasti fungování rodiny, je možné v terapii přejít k psychologickým a interpersonálním kontextům obtíží rodiny. Matoušek (2010, s. 81) zmiňuje další významné kontexty:

- emoční klima rodiny, zvládání emocí v rodinné interakci, (projevy zlosti, úzkosti, smutku, apatie)
- struktura a povaha vztahů mezi členy rodiny v současnosti
- vazby rodiny na jiné lidi, jiné rodiny, sousedské komunity, na organizace
- minulost rodiny (neřešená traumata, přenos generacemi)
- budoucnost rodiny (často chybí a je nereálné).

Základní podmínkou pro řešení situace, je důvěra rodiny v sociálního pracovníka a vybudování vzájemného respektu. Budování vztahu mezi sociálním pracovníkem a členy rodiny je obtížné, protože někteří členové rodiny takový vztah nikdy nezažili. Vzhledem k soustavné práci s rodinou, je vhodné, aby s rodinou pracoval jeden sociální pracovník. Délka spolupráce je minimálně několik měsíců. V počátku jsou intervaly schůzek např. dvě za týden, a až v závěru jsou intervaly schůzek vyšší. Matoušek, (2010, s. 86) uvádí, že jeden terapeut může mít současně v péči až deset rodin. Vzhledem k náročnosti práce s klienty je již pro sociálního pracovníka nezbytná kvalitní supervize.

4.3 Motivační postupy

Základem a podstatou účinné pomoci a spolupráce s klientem je správná motivace klienta. Motivovaný klient souhlasí s pracovníkem, akceptuje stanovenou diagnózu, vyjadřuje touhu po pomoci, zdá se, že není se svým stavem spokojen, řídí se radami sociálního

pracovníka. Univerzální účinný motivační postup nelze stanovit. Většinou se sestavuje účinný motivační postup z kombinace několika strategií (Rollnick, Miller, 2003, s. 18).

I když se jedná o složitou rodinnou situaci, když sociální pracovník zvládá dobré komunikační dovednosti, které jsou nezbytné pro jakoukoliv formu praktické sociální práce s využitím terapeutických zásahů, pak je možno dosáhnout požadované aktivity aktérů (Kaprowska, 2010, s. 9-11).

Principy sociálních rozhovorů by měly obsahovat důstojnost, respekt, individualizaci, vize, silné stránky klienta, klientovu účast, sebehodnocení a zplnomocnění. Všechny tyto principy by měly být konzistentní v duchu spolupráce a podpory, která je vedena sociálním pracovníkem. Motivační rozhovory jsou založeny na teorii cílení a soustředění se na klienta. Klienti jsou viděni jako experti na jejich vlastní životy (Hohman, 2012, s. 6). Autorka ve své práci odkazuje na Millera a Rollnicka.

Autoři Rollnick a Miller doporučují při práci s klienty využívat osm základních motivačních postupů, které se uplatňují v motivačních rozhovorech a je možno je podle potřeby kombinovat:

Předávání rad

Jeden z prvků, který dokáže povzbudit ke změně je jednoznačně rada. Dobře načasovaná a vyslovená rada, která doporučuje změnu, může mít velký vliv na klienta.

Odstraňování překážek

Dobrým účinným motivačním postupem je objevení a odstraňování překážek, které stojí v cestě snahám o změnu. Efektivní motivační rozhovor vede klienta, aby tyto obtížné záležitosti pojmenovával a hledal cestu, jak je překonat. Jakmile se o dané obtíži ví, je úkolem pomoci klientovi nalézt praktické řešení.

Nabídka výběru

Pravou motivací povzbuzuje pocit, že se člověk svobodně rozhodl něco učinit, a to bez silného cizího vlivu nebo nátlaku. Předpokladem je, že existuje více možností, pro něž se člověk může rozhodnout.

Snižování přitažlivosti

Ve fázi uvažování člověk porovnává prospěch z případné změny a cenu, kterou bude muset za změnu zaplatit, s tím, jak by to vypadalo, kdyby nadále pokračoval ve svých zvycích. Je vhodné důležité odhalit klientovy důvody pokračovat ve svém způsobu chování. Proč je takový způsob chování pro klienta přitažlivý? Jakmile jsou důvody přitažlivosti odhaleny, nastává čas aktivně hledat možnosti, jak je nabourat, otrást jimi a zrušit danou rovnováhu.

Uplatnění empatie

Terapeut v pomáhající profesi by měl oplývat vlastnostmi, jako je vřelost, respekt, podpora, vyjádření, že mu na klientovi záleží, že má o něj obavy, soucitné pochopení, závazek a aktivní zájem. Správná empatie se projevuje u klientů nízkou hladinou odporu a dlouhodobějšími změnami chování. Je možno se naučit dovednosti porozumění prostřednictvím reflektivního naslouchání.

Poskytování zpětné vazby

Pro další plánování je potřebné vědět, kde se nacházíme. Jasný přehled o tom jaký je stav řešené záležitosti a situace, patří k zásadním motivačním prvkům. Zpětná vazba má mnoho podob, může být ze strany klienta, rodiny, přátel. Podstatné je dát klientovi v rámci motivace jasnou zpětnou vazbu o jeho současné situaci, jejích následcích, které přináší.

Vyjasňování cílů

Důležité je, co určitý jedinec považuje za normální a přijatelné. To co je ve společnosti odsuzováno, může být v subkultuře oceňováno. Když si lidé spolu s pomocí sociálního pracovníka stanoví jasný cíl, přispívá to ke změně. Podstatné je, aby pro daného člověka byly cíle dosažitelné a realistické. Cíle a zpětná vazba společně vedou k motivaci, a ke změně.

Aktivní pomoc

Pomáhající se aktivně a přesvědčivě zajímá o změny probíhající u klienta. Například v případě nespolupráce klienta, je třeba vyvinout iniciativu a navázat s ním opět kontakt,

oslovit jej a pokračovat v kontaktech. Je možno odkazovat klienta do dalších služeb péče a odborné pomoci (Rollnick, Miller, 2003, s. 19 -27).

VÝZKUMNÁ ČÁST

5 Výzkumné šetření zaměřené na zjištění možností pomoci mnohoproblémovým rodinám a účinnost poskytovaných sociálních služeb

V konceptuální části jsem se zabývala základními pojmy, jak je popisována a chápána fungující i nefungující rodina na základě teorií a výsledků dosavadních empirických bádání. Charakterizovala jsem sociální problémy, se kterými se rodiny převážně potýkají, a zaměřila jsem se na popis odborné pomoci mnohoproblémovým rodinám. V této výzkumné části popíši a zdůvodním výzkumnou strategii, použité metody, popis výzkumného souboru, způsob zpracování dat.

5.1 Výzkumná otázka, cíl výzkumu

V úvodu výzkumného šetření byly formulovány výzkumné otázky:

Jak řeší sociálně aktivizační služba problémy rodiny, které ji ochromují v jejím fungování?

Jaké jsou výsledky?

Cíl výzkumu je zaměřen na účinnost pomoci sociálně aktivizační služby u klientů orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

5.2 Metodologie výzkumných šetření

Pro účely diplomové práce bylo realizováno kvalitativní výzkumné šetření za využití tří případových studií. Případové studie, popisují chronologicky krizové události v rodinách, a s tím související intervence sociálních pracovníků. Současně s popisem problémů rodiny je popisována spolupráce sociálních pracovníků v sociálně aktivizační službě (dále jen SAS) a sociálních pracovníků (dále jen OSPOD) s jednotlivými rodinami.

Hendl (2005, s. 104 - 105) uvádí, že za účelem vytvořit případovou studii sbíráme velké množství dat od jednoho nebo několika jedinců. Jde o zachycení složitostí případu, o popis vztahů v jejich celistvosti. Předpokládá se, že důkladným prozkoumáním jednoho případu lépe porozumíme jiným podobným případům. Na konci studie se zkoumaný případ vřazuje do širších souvislostí. Může se srovnat s jinými případy.

Zdroje informací a výchozí materiály pro případové studie

- Rozhovory, pozorování v relevantním prostředí, a další formální a neformální možnosti, které má výzkumník k dispozici
- Spisová dokumentace, případová akta, záznamy pomáhající organizace, dokumenty, metodiky organizace (Miovský, 2006, s. 97).

Výběr účastníků výzkumu byl zaměřen na mnohoproblémové rodiny, které byly v době výzkumu klienty SAS a spolupracovali s nimi pracovníci OSPOD. Pracovnice OSPOD vytipovaly rodiny, které byly následně osloveny.

Případové studie byly vytvořeny na základě seznámení se s dokumenty týkající se rodiny, jejich analýzou a na základě získaných poznatků v terénu. Pozorování sociálních pracovníků OSPOD při sociální práci s rodinou v rámci sociálního šetření a při návštěvě klienta v kanceláři. Informace byly doplněny na základě rozhovoru se sociálními pracovníky, které se zaměřily na jejich hodnocení spolupráce SAS s rodinou a řešení konkrétních problémů rodiny.

Zpracování dat

Případové studie byly zpracovány a vyhodnoceny metodou kódování a hledání jednotlivých souvislostí. V průběhu kódování byly vyhledávány příčiny a důsledky, podmínky a interakce, strategie a procesy vyskytující se v případových studiích.

Kódování pomáhá data popsat. Kód je symbol přiřazený k úseku dat tak, že ho klasifikuje nebo kategorizuje. Kódy mají relevanci k výzkumným otázkám, konceptům a tématům (Hendl, 2005, s. 228).

5.3 Popis výzkumného souboru

V diplomové práci jsem využila metodu triangulace dat získaných ze spisové dokumentace, pozorování zúčastněných a rozhovory se sociálními pracovníky. Účastníky výzkumu byly vybrány tři rodiny, které jsou popsány v jednotlivých případových studiích, součástí jsou informace od sociálních pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí a dále byly využity jejich záznamy ze spisové dokumentace v písemné i elektronické podobě.

Při tvorbě výzkumných případových studií byla využita tzv. triangulace, kdy bylo potřeba je potřeba zjistit, zda získaný materiál je dostatečně nezávislý a zda směřuje k závěru. Triangulace byla provedena pomocí dat z více zdrojů.

Výběr rodin jsem provedla z evidence orgánu sociálně právní ochrany dětí a kritériem bylo, že jsou uživateli sociálně aktivizační služby, a s nimiž se v době výzkumu aktivně pracovalo na řešení sociální situace.

Rodiny žijí ve městě s počtem obyvatel okolo 6 400. Poskytovatelem SAS je registrovaná sociální služba. Sociální pracovníci dojíždějí do rodin jedenkrát týdně. Podle potřeby se dostavují v počtu jednoho nebo dvou pracovníků k uživatelům. Dopravují se veřejnou hromadnou dopravou. Schůzky se sociálním pracovníkem probíhají v přirozeném prostředí uživatele a po předchozí telefonické domluvě. Pracovníci jsou převážně ženy ve věku 25 -35 let a dva muži ve věku 40 – 45 let.

Etické otázky výzkumu

Účastníci výzkumu byli seznámeni prostřednictvím informovaného souhlasu o postupu v souladu s ochranou osobních údajů a zachování mlčenlivosti. Případové studie jsou anonymizovány, z důvodu zachování soukromí byla změněna jména.

6 Případová studie č. 1

6.1 Adam a jeho rodina

Jedná se o úplnou rodinu, konkrétně soužití rodičů s jedním dítětem. Paní Alena se narodila v roce 1973, dětství prožila v dětském domově, rodiče nadměrně užívali alkohol a brzy zemřeli, v dospělosti bydlela v rodině svého staršího bratra. Zde se musela přizpůsobit zvyklostem rodiny a byla pod vlivem svojí švagrové. Paní Alena se v roce 2007 seznámila s druhem panem Aloisem, který je otcem jejich syna Adama narozeného v roce 2008. Pan Alois narozen 1956, je rozvedený a má dva dospělé syny, kteří se již osamostatnili a mají svoje rodiny. Paní Alena i pan Alois mají ukončeno základní vzdělání a oba nedokončili další vzdělávání v učením oboru.

Pan Alois má vzhledem k zdravotnímu stavu pracovní omezení a jeho příjmem je invalidní důchod III. Stupně invalidity. Paní Alena je dlouhodobě nezaměstnaná a po ukončení pobírání rodičovského příspěvku je opět v evidenci Úřadu práce ČR. Rodina dlouhodobě pobírá dávky hmotné nouze. Vystřídali několik pronájmů bytů a jeden rok bydleli na ubytovně. Rodina se potýká s nejistým bydlením. Vzhledem k tomu, že vždy po určité době nastaly u rodiny problémy spojené s neplacením nájmu, kdy následovalo i ukončení pronájmu bytu.

6.1.1 Důvody spolupráce s OSPOD

Spolupráce OSPOD s rodinou začala v roce 2009, v době, kdy ještě rodina bydlela v pronajatém bytě společně i s jedním dospělým synem pana Aloise. Na pracoviště OSPOD byl poštou doručen anonymní podnět k prošetření situace a je upozorněno na nedostatečnou péči o syna Adama a do domácnosti se měl vracet podnapilý starší syn pana Aloise. Rodiče malého Adama se opakovaně nedařilo pracovníci OSPOD zastihnout. Na písemnou výzvu OSPOD se dostavila jen matka Adama. Byla s ní uvedená stížnost projednána, a bylo navrženo řešit setrvání syna pana Aloise v domácnosti.

6.1.2 Průběh spolupráce s OSPOD

Sociální pracovnice OSPOD požádala o zprávu dětskou lékařku, která sdělila, že se jí s matkou obtížně spolupracuje, na odesílaná odborná vyšetření syna se nedostavuje, lékařka v březnu 2011 písemně sdělila, že Adam má opakovaně problémy s váhovými přírůstky. Paní Alena na opakované doporučení dětské lékařky a sociální pracovnice syna Adama nedopravila na lékařské vyšetření do nemocnice. Dětská lékařka upozornila místní OSPOD o zjištěném zdravotním stavu Adama. Paní Alena po urgencích lékařky i sociálních pracovnic OSPOD nastoupila s Adamem do nemocnice. Zde byla provedena potřebná vyšetření a lékaři zdravotní stav Adama vyhodnotili, že je dítě spíše vyhladovělé a požívá jídlo nepravidelně a ve velkých dávkách. OSPOD s touto rodinou začal spolupracovat mimo jiné i z důvodu nevyhovujících podmínek pro bydlení rodiny.

V dubnu 2011 pracovnice OSPOD vyhodnotily situaci rodiny a podaly návrh k soudu, k zahájení řízení ve věci stanovení vhodného výchovného opatření nad synem Adamem. Současně OSPOD podal písemné oznámení Policii ČR, čímž byl dán podnět k trestnímu řízení z přečinu zanedbání povinné výživy. Pracovnice OSPOD vyhodnotila situaci, tak že rodiče nespolupracují, nebylo sjednáno nápravy z jejich strany ve věci výživy syna a vyhledání jiného vhodného bydlení. Při pohovoru na OSPOD bylo paní Aleně doporučeno spolupracovat se sociální službou v oblasti poradenství a SAS. Paní Alena v květnu 2011 sociální pracovníci OSPOD sdělila, že se chce osamostatnit a odstěhovat od pana Aloise. Pracovnice OSPOD jí nabídla možnost zajistit ubytování v azylovém domě pro matky s dětmi, to matka odmítla. Matka po měsíci změnila názor a zůstala ve společné domácnosti s druhem. Matka pravidelně začala docházet k dětské lékařce. Sociální pracovnice OSPOD i lékařka se snažili paní Alenu motivovat ke změně jídelníčku syna.

Rodina se v červnu 2011 odstěhovala do dalšího pronájmu v místě bydliště. Dluh z předchozího pronájmu zůstal neuhrazen. Při sociálních šetřeních pracovníci OSPOD bylo opakovaně zjištěno, že matka nevaří běžná jídla, ale připravuje jen vařené maso, které synovi podává s pečivem, což mu nechutnalo a on tuto stravu odmítal.

V měsíci červenci 2011 okresní soud stanovil nad nezletilým Adamem soudní dohled a následně v měsíci srpnu 2011 Policie ČR odložila trestní věc pro podezření ze spáchání přečinu zanedbání povinné výživy. V měsíci říjnu 2011 se rodina z důvodu neplacení nájmu pronajímateli musela vystěhovat z bytu. Následně si sjednali ubytování na

komerční ubytovně v místě bydliště, kam se přestěhovala celá rodina. Bydlení na ubytovně bylo podle pracovníků OSPOD nevhodné pro pobyt malého dítěte. Jednalo se o jeden pokoj a hygienické zázemí záchod, koupelna a kuchyňka byla společná s dalšími obyvateli ubytovny, kterými byli převážně nezaměstnané osoby a stavební dělníci.

6.1.3 Zahájení spolupráce se SAS

Na přelomu měsíce září a října 2012 byla oslovena sociální pracovnící z městského úřadu oslovena SAS, aby započala spolupráce s paní Alenou. Setkání probíhalo téměř pravidelně jedenkrát týdně, přibližně po dobu 1 – 1,5 hod. Paní Alena požádala koncem měsíce června 2012 o pomoc při jednání s majitelem ubytovny o posunutí termínu úhrady nájmu. Paní Alena měla podánu žádost o městský sociální byt. Jeho přidělení doporučovala sociální pracovnice městského úřadu, a také terénní pracovnice SAS. V září 2012 byl paní Aleně a její rodině přidělen sociální byt o velikosti 1+1.

Důležitou oblastí, kde navázali rodiče spolupráci se SAS, byl sociální rozvoj Adama. Společně s matkou byl stanoven individuální plán zaměřený na práci s Adamem a jeho předškolní přípravu. Cílem byl rozvoj slovní zásoby, sociálních dovedností, rozvíjení jemné a hrubé motoriky, nácvik a podpora při vytváření a udržování hygienických návyků u Adama. V počátku spolupráce se SAS, když měl Adam čtyři roky, tak ještě nosil pleny, nechodil na nočník, neuměl správně držet tužku, měl velmi špatnou výslovnost a malou slovní zásobu. Paní Alena byla aktivní na setkáních se SAS, spolupracovala. Během spolupráce se Adam naučil chodit na nočník a pak i na toaletu. Adam cvičil různá pohybová cvičení. Jemnou motoriku a další dovednosti zdokonaloval prostřednictvím pracovních listů pro předškoláky. Paní Alena byla neustále motivována, aby vzdělávala syna i bez přítomnosti pracovnice SAS. Těchto setkání byl někdy přítomen i otec pan Alois, který se podle sdělení paní Aleny moc nevěnuje synovi. Pracovnice SAS sjednala pro Adama návštěvu logopeda a následně ji i se synem na vyšetření doprovodila. Pracovnice SAS v září 2013 doprovodila paní Alenu k zápisu do mateřské školy, bohužel se nepodařilo přesvědčit paní Alenu, aby Adama posílala do školky pravidelně a udržela určitý režim v docházce. Paní Alena již v této době měla pocit, že není syn dostatečně zralý, a že on nechce chodit do školky. Pokud byl Adam dotázán, odpovídal, že se mu ve školce líbí. Bohužel nebyl realizován návrh, aby docházel do školky tři dny v týdnu. Průběžně se SAS byla realizována spolupráce na předškolní přípravě Adama. Paní Alena

byla pracovnící SAS doprovázena při návštěvě pedagogicko-psychologické poradny a při zápisu Adama do základní školy. Další oblastí spolupráce s rodinou bylo řešení předlužení. S paní Alenou byla spolupráce zaměřena na řešení dluhů za nezaplacené zálohy na elektřinu. Probíhala podpora paní Aleny ke komunikaci s dodavatelem elektřiny a úřady. Další zakázkou s paní Alenou bylo pravidelné hrazení nájemného a jeho dluhu. Probíhala podpora a doprovod paní Aleny ze strany pracovníce při komunikaci s bytovou správou. Hrazení nájemného a jeho dluhu se podařilo řešit průběžně a podle momentální výše financí rodiny.

Pan Alois měl dluhy z uzavřených půjček, které nezvládal splácet a v počátku spolupráce se SAS neměl zájem je řešit se sociální pracovnící. Paní Alena byla odkázána na finance, které jí poskytne ze svého důchodu druh pan Alois. Ten se setkání se SAS účastnil jen zřídka. Rodina měla další dluhy u různých věřitelů, zpočátku se u některých s pomocí pracovníce SAS byly sjednány splátkové kalendáře, některé dluhy začali splácet, podle finančních možností v daném měsíci. Pracovnice SAS se přednostně soustředila na dluhy na nájmu a za elektřinu, rovněž probíhá podpora rodiny, aby zaplatili poplatek za komunální odpad, aby si rodina udržela bydlení v sociálním bytě. V dubnu 2016, paní Alena požádala sociální pracovníci SAS o pomoc vyhledat na inzerát vhodnou váleнду pro Adama, aby již nespál s rodiči ne jedné posteli. Paní Alena byla pracovnící motivována podat na úřadu práce žádost o mimořádnou okamžitou pomoc, což se podařilo vyřídit a Adamovi pořídili postel.

V srpnu 2016 proběhla reflexe spolupráce společně s paní Alenou. Nadále bude probíhat setkání 1x týdně, po dobu 1 – 1,5 hod. Paní Alena sdělila, že některé schůzky rušila ze zdravotních důvodů a nadále vyjádřila zájem o další spolupráci se SAS. Nadále probíhala spolupráce na rozvoji sociálních a školních dovedností Adama, který již navštěvoval základní školu. Byl nově přehodnocen finanční rozpočet rodiny. Probíhala podpora a motivace v dodržení pravidelného placení nájmu a elektřiny a splácení ostatních dluhů. Paní Alena rozšířila spolupráci se SAS o poskytnutí pomoci s vyhledáním vhodného zaměstnání. Pro syna Adama pracovníce SAS v měsíci srpnu 2016 společně s matkou vyřizuje úhradu školních obědů z projektu Úřadu práce ČR.

Počítalo se s přípravou další navazující případové konference. U rodiny je soudem stanoven dohled. U nezletilého se nově vyskytuje problém s vysokou absencí v plnění základní školní docházky a neodůvodněné omlouvání nepřítomnosti ze strany paní Aleny.

V průběhu docházky syna Adama do první třídy byla zaznamenána zvýšená starostlivost a strach o syna ze strany paní Aleny. Doprovázela Adama až do třídy a po zahájení výuky až docházela ze školy. Měla i strach o Adama, když se měl účastnit plavání ve škole, což mu nechtěla dovolit. Pracovnice SAS a OSPOD tyto obavy několikrát projednávaly a paní Alena pak dovolila synovi chodit na hodiny plavání.

6.2 Analýza procesu spolupráce se SAS a vyhodnocení

Základní údaje a informace o klientovi a jeho problému byly získány přímým kontaktem s klientem a se sociálními pracovníci SAS a OSPOD. Poznatky ze sociálního šetření, výpovědi rodičů, sdělení pronajímatele ubytovny a zpráva od dětské lékařky nezletilého Adama jsou součástí spisové dokumentace.

Spolupráce sociálních pracovníků OSPOD s rodinou začala v roce 2009 na základě anonymního upozornění. Rodinu navštívila sociální pracovnice OSPOD v domácím prostředí. Pracovnice OSPOD vyhodnotily situaci a přizvaly ke spolupráci sociální službu SAS, sociálního pracovníka městského úřadu, pracovníky kontaktní pracoviště úřadu práce, dětskou lékařku a správce bytového fondu.

Práce s rodinou byla v počátku zaměřena na zjišťování a hledání příčin, které vedly k sociálnímu problému, či přispívají k jeho prohloubení. Jedná se o konkrétní zjištění:

Slabé stránky rodiny. O jaký sociální problém se jedná. Bylo identifikováno, že v uvedené době je rodiči nedostatečně zajištěna výživa a potřeby dítěte pro jeho správný vývoj. Chyběl kontakt dítěte s vrstevníky a zvýšená péče ze strany matky, paní Aleny. Dalším zjištěným problémem byl nízký příjem rodiny a následné uzavírání půjček, kdy tyto peníze byly použity na věci krátkodobé spotřeby a později byly použity na úhradu splátek předchozích půjček. Výrazným problémem pro rodinu je opakované nehrazení nájmu a narůstající dluhy za nájem a za energie, kdy v důsledku těchto skutečností hrozí neprodloužení nájemní smlouvy o další dva měsíce. Paní Alena opakovaně při výskytu krizové situace v rodině nezačne situaci řešit, problémy jsou rozkryty až s odstupem doby a následně je již na řešení za pomoci sociálního pracovníka SAS již málo času.

Jaké příčinné jevy vzhledem k problému vyvolaly špatný vývoj. Paní Alena a její druh pan Alois nezvládají hospodaření s penězi a jejich účelné vynakládání, což souvisí

s jejich nedostatečnou finanční gramotností. Byla rozkryta skutečnost, že paní Alena a pan Alois jako rodiče nedisponují s dostatkem informací a dovedností v péči o dítě a o jeho zdravý rozvoj, což souvisí i s potřebou zajistit zdravou životosprávu pro syna Adama. Paní Alena neklade význam tomu, aby zajistila pestrou a výživově hodnotnou stravu pro syna Adama, který je v mladším školním věku. Nezájem řešit krizové situace se projevoval u pana Aloise. Paní Alena rušila schůzky s pracovníci SAS a nebo nebyla v domácnosti k zastižení

Jaký vyvolaly vývojový proces ve svém důsledku. U sledované rodiny se opakovaně vyskytuje nepravidelná úhrada nákladů na nájem a energie, které jsou spojeny s bydlením. Nehrazení nájmu vedlo k nárůstu dluhu a dlužné nájemné za dva měsíce ve výši 9 000 Kč se stalo překážkou a vedlo to k dalšímu nárůstu dlužné částky. U obou rodičů se projevila nechuť řešit dluhovou problematiku, nereagovali na písemnosti nebo nesjednali si splátkové kalendáře. Okolím a lékařkou zjištěno nedostatečné zajištění výživy syna Adama s ohledem na jeho věk. Syn Adam ve čtyřech letech neměl osvojeny základní hygienické návyky a byl zaznamenán nedostatek podnětů od rodičů k jeho rozvoji v předškolním věku. Pracovnice OSPOD i SAS vyhodnotily, že je u Adama nedostatečná předškolní příprava na vzdělávání, která povede k obtížnému zařazení do vzdělávacího proudu. Po nástupu do první třídy základní školy se projevila nedostatečná příprava na výuku. S tímto stavem souvisí hodnotový postoj rodičů ke vzdělání, který směřuje následně k nedostatečné motivaci syna k vzdělávání.

Jaké deformované vztahy a postoje vznikly. Opakovaně se projevilo nehrazení nájmu a záloh za energii. Pronajímatel a i správce sociálních bytů evidovali dluh na nájmu. Došlo k porušení ujednání vyplývající z nájemní smlouvy, což vedlo ke krokům směřujícím k vystěhování z bytu. Správce městského sociálního bytu nastavil z výše uvedených důvodů smlouvu jen na dva měsíce a při zjištění dluhu nebude nájemní smlouva dále prodloužena. Rodina je zatížena nepravidelnými úhradami nákladů spojených s bydlením a dluhy. Rodina se dostala pod neustálou kontrolu institucemi. Problémy v rodině paní Alena a pan Alois odkládají a nemají zájem vzniklou sociální situaci řešit. Rodina se potýká dlouhodobě s nedostatkem financí, což vede k tomu, že nejsou další finance v rodině na úhradu obědů ve školní jídelně. Při spolupráci s rodinou pracovnice OSPOD i SAS zaznamenaly nefungující vztah mezi rodiči Adama. Matka se upnula na syna, její stálý dohled a obava o něj, může vést k sociálnímu vyčlenění

z kolektivu vrstevníků a spolužáků. Na toto téma byl s matkou proveden pohovor a byla jí doporučena návštěva psychologa, což matka odmítla.

Silné stránky rodiny. Potenciál členů rodiny, který je využit při sociálně výchovném působení, které je možno postavit na pozitivních vlastnostech klienta, a které by bylo možné podpořit, se vyskytuje více u paní Aleny. Paní Alena projevuje při jednání se sociálním pracovníkem OSPOD zájem poskytovat potřebnou péči o syna, což je ale omezeno v závislosti jejích schopnostech a dovednostech. Je možné nadále pokračovat v práci na změně priorit obou rodičů, jako je vzdělání syna Adama, udržení si bydlení, účelné vynakládání finančních prostředků, neuzavírat půjčky.

Metodická pomoc a konzultace s odborníky byla zajištěna s pracovníci OSPOD, dále spolupracovala dětská lékařka, pedagogicko- psychologická poradna, občanská poradna, SAS.

Při projednávání návrhů konkrétní pomoci a cílů, kterých by mělo být dosaženo sociálně výchovným působením, bylo nutno paní Alenu zaujmout a stále ji motivovat k aktivní spolupráci, což se podařilo vždy jen krátkodobě. Po určité době došlo k opakujícím se problémům s nehrazením nájmu a záloh na energie.

Cíl a formulace zakázky SAS, čeho chce dosáhnout sociální služba

Oblasti spolupráce byly zaměřeny na neřešené dluhy z půjček, dluhy na nájmu a za elektřinu, úhrada poplatků za komunální odpad. Sestavení rodinného rozpočtu. Předškolní a školní příprava syna.

Cílem této spolupráce je udržení sociálního bytu, hospodaření s penězi. Péče o syna a jeho výživa. Získání a rozvoj dovedností syna odpovídající jeho věku, pravidelná školní docházka, plnění školních úkolů a příprava na výuku.

Sociálně výchovné působení a úprava poměrů (sanace) probíhá formou konkrétní pomoci prostřednictvím SAS. Jde o cílené a uvědomělé snažení o formování názorů, přesvědčení, postojů, citů, jednání klienta. Klient dostává od SAS a OSPODS informace, rady, pomoc, aby rozvinul své schopnosti v zájmu lepšího uplatnění a vztahu ke společnosti. S třídní učitelkou je nastavena spolupráce, absence ve škole je dokládána ze strany rodičů potvrzením dětské lékařky.

K mobilizaci klienta dochází až v krajních situacích, kdy není uhrazen dluh za nájem a je již jednáno o termínu vystěhování nebo odpojení elektřiny.

Provedené intervence a typy intervence, které byly v sociální práci využity:

- depistáž
- jednání o poskytnutí sociální práce
- sociální šetření
- individuální plánování
- management aktivit
- motivační rozhovor
- podpora kompetencí jedince
- asistence při jednání s organizacemi
- doprovázení klienta
- plánování a organizace aktivit
- evaluace
- krizová intervence
- situační intervence
- navázání kontaktu a spolupráce s jiným poskytovatelem sociálních služeb
- odborné sociální poradenství
- základní sociální poradenství
- propagace dostupných sociálních služeb.

Výsledek intervencí. Podařilo se nastavit spolupráci se správcem bytů, kdy jsou sociální pracovníce OSPOD a SAS informovány o vzniklém dluhu na nájmu. Pracovníci SAS se daří motivovat paní Alenu k aktivnímu podílení se na pořízení váleudy pro syna – vyřízení sociální dávky a doplatek z vlastních financí. Pracovnice SAS pomohla sjednat návštěvu psychologa, logopeda, vyšetření zraku, a poskytla paní Aleně i doprovod. Podařilo se zpřehlednění závazků a pohledávek, které se postupně řeší s ohledem na finanční možnosti rodiny. Byla zrealizována případová konference, kde se nastavila spolupráce rodičů a SAS a součinnost odborníků s důrazem na prevenci krizových situací.

Spolupráce se SAS a co zůstalo nedořešeno nebo se nepodařilo. Nedaří se aktivizace rodiny ke splácení vzniklých dluhů a dodržení pravidelných splátek. Není jisté, zda neexistují další neřešené půjčky či exekuce. Nedaří se motivovat pana Aloise k větší aktivitě a podílení se na řešení dluhů a celkové sociální situace rodiny. Veškerá aktivita

ve věci syna a i domácnosti je vyvíjena jen ze strany paní Aleny. Je nutná kontrola plnění úhrad nájmu u správce sociálních bytů. Klienti řeší úhrady nájmu těsně před projednáváním prodloužení nájmu. Domácí příprava syna je nedostačující. Přetrvává častá absence syna ve škole. Nedaří se motivovat rodiče k podpoře vzdělávání syna Adama. Nedaří se realizovat pravidelnou spolupráci s rodinou, paní Alena není k zastížení, nedaří se s ní telefonický kontakt, což vede k tomu, že dodržena návštěva SAS jednou za týden. Nastavení úkolů v rámci SAS pro rodinu se nepodařilo pravidelně kontrolovat, např. nepředložit doklady o úhradě. Paní Alena a pan Alois nesdělují aktuální problémy s úhradami a případné finanční potíže otevřeně nesdělují. Se sociálním pracovníkem městského úřadu spolupracuje převážně jen paní Alena, a to nepravidelně. S obtížemi a postupně se podařilo přesvědčit paní Alenu v tom, že je vhodné vzhledem k věku syna Adama učit samostatnosti a ne naopak závislosti na ní. Odmítá sjednat případnou pomoc psychologa.

U Adama se v první třídě a i v druhé třídě vyskytuje problém s vysokou absencí v plnění základní školní docházky a dochází opakovaně k neodůvodněnému omlouvání nepřítomnosti ze strany matky. OSPOD vykonává soudem stanovený dohled nad Adamem. Přípravuje se navazující případová konference. Nepodařilo se dostatečně motivovat pana Aloise, aby se aktivně zapojoval do řešení krizových situací rodiny a spolupracoval s pracovníci SAS.

7 Případová studie č. 2

7.1 Jiří a jeho rodina

Paní Jiřina se narodila v roce 1982, je svobodná, má syna Jaroslava, který se narodil v roce 2008, syna Jiří v roce 2004 a syn Jan v roce 2013. Syn Jaroslav byl rozsudkem soudu svěřen do péče otce, syn Jiří je rozsudkem soudu svěřen do péče tety, která je sestra matky a o nejmladšího syna Jana pečuje paní Jiřina. Synovi Jiřímu zemřel krátce po narození otec. Paní Jiřina sdělila, že otec syna Jana s nimi není v kontaktu, syna ještě neviděl a ona sama nemá zájem ho kontaktovat. Paní Jiřina žije v domácnosti se svojí matkou v pronajatém bytě. Paní Jiřina při vzpomínce na své dětství hovořila o tom, že rodiče ji s dvěma sourozenci nechávali samotné doma, hned z práce šli do hospody a oni nevěděli kdy a v jakém stavu se rodiče vrátí domů.

Syn Jan nemá v rodném listě uvedeného otce, i přes tuto skutečnost jeho otec platí nepravidelně výživné, z důvodu nízkého příjmu a časté nezaměstnanosti. Paní Jiřina platí výživné 500 Kč otci syna Jaroslava. Paní Jaroslava se snaží mít znovu v péči syna Jiřího, se kterým se snaží co nejvíce trávit čas. Paní Jiřina má dluhy z nebankovních půjček asi ve výši 16 000 Kč a dluh na zdravotním pojištění ve výši 13 000 Kč. Pracovnice OSPOD doporučila paní Jiřině obrátit se s problematikou řešení dluhů na některou ze sociálních služeb, jako je občanská poradna nebo SAS a byl jí předán kontakt. Paní Jiřina sama tyto doporučené sociální služby nekontaktovala, z rozhovoru s pracovnící OSPOD bylo zřejmé, že paní Jiřina není dostatečně motivována změnit svoji finanční situaci.

Sestra paní Jiřiny, která měla v péči syna Jiřího, v březnu 2009 oznámila na pracoviště OSPOD, informaci, že paní Jiřina nadměrně užívá alkohol a není pak schopna zajistit dostatečnou péči o syna Jana. Následovalo další telefonické anonymní oznámení na pracoviště OSPOD, že byla několikrát viděna na veřejnosti opilá.

Pracovnice OSPOD při návštěvě v domácnosti paní Jiřiny a z rozhovoru zjistila, že alkohol požívá se svým druhem, otcem syna Jaroslava. Matka paní Jiřiny, která s ní bydlí v domácnosti, také sděluje pracovníci OSPOD, že je její dcera paní Jiřina opilá asi jedenkrát za měsíc, v domácnosti jsou pak za přítomnosti dětí hádky, vulgární jednání

dcery a druha nebo se slovně a fyzicky napadají. Paní Jiřina vlivem nadměrného požívání alkoholu ztratila zaměstnání.

V roce 2010 je předběžným opatřením soudu, na návrh tety svěřen syn Jiří do péče tety a syn Jaroslav do péče svého otce. V srpnu 2011 se odstěhovala paní Jiřina na ubytovnu, kde se seznámila s přítelem, se kterým bydlí společně na pokoji a následně spolu čekali dítě. V červnu 2013 jim bylo ukončeno ubytování na ubytovně, z důvodu neplacení za ubytování. Paní Jiřina se následně odstěhovala ke svojí sestře. Paní Jiřině je opět pracovníci OSPOD doporučeno kontaktovat SAS ve věci poskytnutí pomoci hledat jiné vhodné bydlení.

7.1.1 Důvody spolupráce s OSPOD

V srpnu 2013 se paní Jiřině narodil další syn Jan. V průběhu péče o novorozence syna nebyly zaznamenány žádné signály, že by péče o syna nebyla zajištěna. Pracovnice OSPOD v listopadu 2013 vyhodnotila situaci rodiny a doporučila paní Jiřině častěji spolupracovat s pracovníci SAS. Pracovnice OSPOD nastavila intenzivní spolupráci se sociální službou SAS, s dětskou lékařkou synů Jiřího a Jana, se základní školou kam dochází syn Jiří. Společným zájmem odborníků je podpora kontaktu syna Jiřího s paní Jiřinou. Paní Jiřina se v počátku prosince 2013 přestěhovala do nového bydliště, v domácnosti bydlí se svojí matkou a synem Janem. Bydlí v pronajatém bytě v rodinném domě svého příbuzného. Po přestěhování začalo s rodinou spolupracovat jiné pracoviště OSPOD v místě nového bydliště rodiny paní Jiřiny, na základě předané spisové dokumentace.

Bratranec paní Jiřiny písemně upozornil v prosinci 2013 pracoviště OSPOD, že nesouhlasí s pobytem syna Jiřího u matky, jako důvod uvedl, že dostatečně nepečuje o syna Jana. Tato informace byla projednána pracovníci OSPOD s paní Jiřinou a následně bylo provedeno sociální šetření v domácnosti paní Jiřiny. V lednu 2014 pracovníce OSPOD doporučuje paní Jiřině navštívit se synem Jiřím ordinaci psychologa. Současně paní Jiřině doporučila řešit její závislost na alkoholu a navštěvovat v místě dostupného psychiatra.

7.1.2 Průběh spolupráce s OSPOD

V lednu 2014 bylo provedeno pracovníci OSPOD předem ohlášené sociální šetření v domácnosti paní Jiřiny. Paní Jiřina stále nenavštívila ordinaci psychiatra. Neučinila žádné kroky k řešení otcovství u syna Jana, kde je zřejmý nezájem obou rodičů tuto situaci řešit. Syn Jiří se vyjádřil, že rád navštěvuje svoji matku a těší se k ní na víkendy. Pracovnice OSPOD v únoru 2014 uspořádala případovou konferenci, kde se s paní Jiřinou dohodlo za přítomnosti pracovníce SAS nastavení spolupráce a byly nabídnuty další možnosti spolupráce s navazujícími sociálními službami např. poradna.

Při setkání na případové konferenci syn Jiří sdělil, že „ví, že si mamka dá trochu alkoholu a pak druhý den normálně funguje“. Přál by si, aby „mamka přestala kouřit, a aby nikam nechodila, aby nepila“. V měsíci únoru 2014 v domácnosti paní Jiřiny zasahovala Policie ČR, na základě oznámení sousedů. V bytě se nacházela v podnapilém stavu paní Jiřina a její druh a incidentu byly přítomny i děti. Paní Jiřina byla i několikrát zajištěna městskou policií v podnapilém stavu na veřejnosti, když se například pohybovala v podnapilém stavu na frekventované silnici. Pracovnice OSPOD nadále docházely do domácnosti paní Jiřiny na sociální šetření a byly v kontaktu se sociální pracovníci SAS.

V květnu 2016 zahájil OSPOD správní řízení ve věci syna Jana, uložení výchovného opatření. Následně OSPOD v červenci 2016 rozhodl o stanovení dohledu a podání návrhu na příslušný soud.

7.1.3 Zahájení spolupráce se SAS

Po urgencích sociální pracovníce OSPOD si paní Jiřina sjednala v měsíci červenci 2013 první schůzku s pracovníci SAS. S paní Jiřinou a pracovníci SAS následně probíhaly nepravidelné schůzky.

I po přestěhování v počátku měsíce prosince 2013 do jiného bydliště ve vedlejší městě, se podařilo zachovat spolupráci se stejnou organizací a i sociální pracovníci SAS.

Pracovnice SAS se v měsíci březnu 2014 sešla s pracovníci OSPOD, ve věci nadměrného užívání alkoholu paní Jiřiny. Byla konzultována spolupráce se SAS a další kroky. Paní Jiřina navštívila v březnu 2014 ordinaci psychiatra, který konstatoval, že ústavní léčbu v současné době nelze realizovat, vzhledem k tomu, že má malé dítě. SAS

v červnu 2014 hodnotila spolupráci s paní Jiřinou pozitivně, pracovnice uvedla, že paní Jiřina je aktivní v řešení svojí situace. Bohužel se nepodařilo přesvědčit otce syna Jiřího k přiznání otcovství. Paní Jiřina měla sjednanu schůzku v poradně pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, aby se řešily dlouhodobé neshody v rodině, s matkou a se sestrou a vztahy v rodině. V říjnu 2015 poskytla pracovnice SAS paní Jiřině doprovod do další sociální služby Podané ruce, v terapeutickém centru. Následně se paní Jiřina rozhodla řešit svoje závislostní jednání po dohodě s ošetřujícím lékařem, a to ambulantní léčbou spojenou s užíváním léku Antabus. Dohodla se na ambulantní léčbě i v centru, kam dochází 3x měsíčně.

Paní Jiřina v měsíci dubnu 2015 se SAS řeší exekuci – dluh u mobilního operátora. Následně vlivem nedostatku financí nezaplatila paní Jiřina fakturu za vodu, která byla v květnu 2015 v domě odpojena a hrozí i odpojení elektřiny. V červnu 2015 navštívil paní Jiřinu v domácnosti exekutor a vymáhal exekučně úhradu soudních poplatků. Paní Jiřina oslovila pracovnice SAS a společně navrhly postup a podařilo se jim po dvou měsících, kdy domácnost bez vody a elektřiny, opět zařídit připojení. V měsíci červenci 2015 paní Jiřina navštívila poradnu pro léčbu závislosti a dohodla se s nimi na schůzkách jednou za týden.

V srpnu 2015 se konala navazující případová konference. Paní Jiřině bylo doporučeno nadále se ambulantně léčit ze závislosti na alkoholu. Spolupracovat se SAS a s poradnou pro léčbu závislostí. Pracovnice SAS paní Jiřině následně poskytla pomoc vyhledat vhodnou terapeutickou komunitu a dohodnout si psychiatra v místě bydliště. Pracovnícím SAS společně s OSPOD se podařilo nastavit pravidelný pobyt syna Jiřího u matky o víkendech, v průběhu týdne je nadále u svojí tety.

V září 2015 byla paní Jiřina dvakrát spatřena na veřejnosti podnapilá, toto bylo oznámeno na OSPOD. Sociální pracovnice SAS kontaktovala i sociální službu Podané ruce – terapeutické centrum, zde jsou ochotni s paní Jiřinou spolupracovat a pomohla jí dohodnout se na zakázce. V říjnu 2015 pracovnice OSPOD ve spolupráci se SAS předala paní Jiřině kontakty na pobytová zařízení k léčbě závislostí. Paní Jiřina nadále pravidelně dochází k obvodnímu lékaři a užívá lék Antabus. Pracovnice SAS pomohla paní Jiřině zařídit nástup syna Jana do mateřské školy a proběhla za doprovodu pracovnice SAS informační schůzka. Na terapeutické schůzky do sociální služby Podané ruce v lednu

2016 nedojíždí, paní Jiřina uvedla, že nemá finance. Syn Jiří od nového školního roku 2016/2017 bydlí u paní Jiřiny a dochází do místní školy.

V říjnu 2016 paní Jiřina ve spolupráci se SAS si vyhledala a sjednala nový pronájem bytu. Od měsíce listopadu 2016 bydlí ve společné domácnosti a novým přítelem a se syny Janem a Jiřím.

V měsíci lednu 2017 paní Jiřina neměla z lékárny další dávku léku Antabus, vzhledem k tomu, že jej zrovna lékárna neměla. Lék neužívala několik dnů, vyskytly se u ní deprese a začala opět požívat alkohol. Měla suicidální tendence a její známý, kterému se svěřila, ten z obavy, aby se nepoškodila, zavolal rychlou záchrannou službu a paní Jiřina byla hospitalizována v Psychiatrické nemocnici. Otec syna Jaroslava vymáhá soudně dlužné výživné, které je ve výši 89 000 Kč. Tato situace ji dostává do špatného psychického stavu.

7.2 Analýza procesu spolupráce se SAS a vyhodnocení

Od roku 2014 započala spolupráce sociálních pracovníků OSPOD s rodinou, a to na základě upozornění příbuzných na skutečnost, že paní Jiřina požívá alkohol a následně není schopna pečovat o děti. Tato rodina byla vyhledána pracovníci OSPOD v domácím prostředí, za účelem seznámení se s klienty a jejich sociálním problémem.

Základní údaje a informace o klientovi a jeho problému byly získány přímým kontaktem s paní Jiřinou. Poznatky ze sociálního šetření byly doplněny výpovědi příbuzných, babičky dětí, sestry paní Jiřiny, pronajímatel bytu, lékařské zprávy, které byly doloženy a zaznamenány ve spisové dokumentaci.

Pracovnicemi OSPOD bylo vyhodnoceno jako potřebné zapojení do spolupráce další subjekty, odborníky a zdravotní péči. Byla přizvána ke spolupráci sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, ošetřující lékař matky.

Práce s rodinou byla v počátku zaměřena na zjišťování a hledání příčin, které vedly k sociálnímu problému, či přispívají k jeho prohloubení. Jedná se o konkrétní zjištění:

O jaký sociální problém se jedná, jeho identifikace. U paní Jiřiny byl od prvního kontaktu zaznamenán problém s užíváním alkoholu, což následně potvrzovaly další

oznámení příbuzných nebo policie. Paní Jiřina uvádí příležitostné pití alkoholu, když je ve stresu. Vlivem toho ztratila zaměstnání. Jednalo se o práci servírky. Paní Jiřina obtížně zvládá péči o svoje děti. Potýká se s finančními problémy. V minulosti uzavírala půjčky, tyto peníze byly použity na věci krátkodobé spotřeby a nebyly následně hrazeny splátky. Byl zjištěn dluh na nehrazeném zdravotním pojištění. Paní Jiřina má často zaměstnání dohodnuto jako brigádu. Bydlení formou pronájmu bytu měla paní Jiřina často krátkodobé, kdy z důvodu dluhu na nájemném se musela odstěhovat. Tyto dluhy pak již neuhradila.

Jaké příčinné jevy vzhledem k problému vyvolaly špatný vývoj. U paní Jiřiny se vlivem dlouhodobého stresu a z obavy o existenci rodiny vyskytují i psychické problémy, které řeší požíváním alkoholu. Tento problém si nepřipouštěla a nechtěla ho řešit s odborníky. V důsledku této skutečnosti docházelo k nedostatečné péči o děti a domácnost. S častým požíváním alkoholu u paní Jiřiny souvisí i problém udržet si zaměstnání. Nedostatek finančních prostředků na úhradu výživného na syna Jaroslava, vede ke vzniku dluhu na výživném. Neřešení vzniklých dluhů, vede k jejich navyšování. Paní Jiřina odkládala řešení stále se hromadících problémů. To u ní vyvolalo nechut' začít něco dělat. Nebyla ochotná navázat spolupráci se SAS, což se podařilo až po několika schůzkách za účasti pracovnice OSPOD a SAS.

Jaký vyvolaly vývojový proces ve svém důsledku. Pracovnice OSPOD uspořádala případovou konferenci. Pracovnice OSPOD podala k příslušnému soudu návrh na soudní dohled nad výchovou nezletilého dítěte.

Jaké deformované vztahy a postoje vznikly. Příbuzní a rodinní příslušníci poukazovali na problém paní Jiřiny s užíváním alkoholu a její fungování. Její sestra, bratranec i její matka se otevřeně vyjádřili o problému paní Jiřiny s alkoholem. Vztahy byly v důsledku této skutečnosti narušeny. Vzájemné obvinování paní Jiřiny a příbuzných nevytváří vhodné prostředí pro zdravý rozvoj synů. Syn Jiří má tendenci mít starost o matku a její zdraví když vidí, že pije alkohol a kouří. Jiří pak přebírá zodpovědnost v péči o malého bratra za nefungující matku. Paní Jiřina měla v počátku nedůvěru k nabízené pomoci SAS a lékaře. Paní Jiřina měla pocit, že vše zvládá, a že má alkohol pod kontrolou.

Potenciál klientů. Využití sociálně výchovného působení, které je možno postavit na **pozitivních vlastnostech klienta**, které by bylo možné aktivizovat. Paní Jiřina při

rozhovoru se sociálními pracovníci projevuje zájem o své nezletilé děti, chtěla by mít v péči syna Jiřího, to ji motivuje plnit nastavené cíle s pracovníci OSPOD. Navázala spolupráci se SAS a lékařem, což vedlo k nastartování paní Jiřiny řešit nahromaděné problémy. Sestra a příbuzní paní Jiřiny mají zájem na tom, aby měla opět v péči syna Jiřího. Fungující spolupráce se sociální pracovníci SAS je postavena na důvěře klientky. Již dosažené cíle spolupráce jsou pro paní Jiřinu motivující. Paní Jiřina si našla přítele, se kterým chce v novém pronajatém bytě bydlet.

Metodická pomoc a konzultace s odborníky. Do spolupráce se postupně daří pracovníci OSPO navázat SAS, občanskou poradnu, praktického lékaře, psychiatra a poradnu pro léčbu závislostí.

Při projednávání návrhů konkrétní pomoci a cílů, kterých by mělo být dosaženo sociálně výchovným působením, bylo nutno paní Jiřinu motivovat k aktivní spolupráci, což se v tomto případě podařilo. Následně je třeba, aby se paní Jiřina podílela na plnění stanovených cílů a probíhala evaluace a zpětná vazba s dalšími poskytovateli pomoci.

Cíl a formulace zakázky SAS, čeho chce dosáhnout sociální služba

Oblasti spolupráce byly zaměřeny na neřešené dluhy z půjček a vzniklý dluh u zdravotní pojišťovny. Byl sestaven rodinný rozpočet, a byly hledány další možnosti, jak zvládnout hospodaření s penězi a plnění finančních závazků.

Cíle této spolupráce. S pracovníci SAS paní Jiřina měla zájem řešit dluhy a vyjednat odklad splátek a prominutí penále. Pracovnice SAS jí pomohla sepsat žádost o snížení výživného na nejstaršího syna Jaroslava, kterou si podala na příslušný soud. A pracovnice OSPOD jí doporučila podat k soudu návrh na úpravu styku s ním a samotný návrh pomáhá sepsat pracovnice SAS. Dalším cílem spolupráce se SAS bylo vyhledání vhodného pronájmu bytu. Byl vyhledán pronájem bytu a paní Jiřina si vyřizuje nájemní smlouvu, aby si mohla požádat o příspěvek na bydlení. Pracovnice SAS pracuje na motivaci paní Jiřiny řešit své závislostní jednání a vyhledat odbornou pomoc lékaře, případně navázat spolupráci s další sociální službou. Důležité je pro paní Jiřinu udržet kontakt se synem Jiřím, aby se mohl v následujícím školním roce vrátit do péče matky.

Sociálně výchovné působení a úprava poměrů (sanace) probíhá formou konkrétní pomoci prostřednictvím poskytované SAS. Jde o cílené a uvědomělé snažení o formování názorů, přesvědčení, postojů, citů a jednání paní Jiřiny. Paní Jiřina dostává od SAS

a OSPOD informace, rady, pomoc, aby rozvinula své schopnosti v zájmu řešení svojí sociální situace, zejména v oblasti závislostního jednání, které způsobuje selhávání v oblasti plnění rodičovských povinností a následně se negativně odráží ve fungování její rodiny.

Mobilizace klienta. Paní Jiřina usiluje o to, aby syn Jan byl co nejvíce v kontaktu s biologickým otcem, a aby měla u sebe jak Jana, tak jeho polorodého bratra Jiřího. Matka si následně uvědomuje problém s alkoholem. Matka bere spolupráci se SAS jako další možnost dosáhnout získání syna Jiřího do svojí péče. Dalším impulsem pro paní Jiřinu a její příbuzné je účast na případové konferenci. Dochází k navázání spolupráce paní Jiřiny s pracovníci SAS a vytvoření prostředí důvěry. Přizvaná sestra paní Jiřiny a její matka si navzájem objasňují svoje postoje a mají možnost dohodnout se na dalších krocích v pomoci paní Jiřině. Realizace kroků ve spolupráci se SAS se stává následně podnětné a motivující pro paní Jiřinu. Paní Jiřina se více zapojuje do aktivního řešení svojí situace, což se děje také vlivem navázání nového vztahu s přítelem, se kterým chce společně bydlet.

Realizované sociální intervence a typy intervence, které byly v sociální práci využity:

- jednání o poskytnutí sociální práce
- sociální šetření
- asistence při jednání s organizacemi
- doprovázení klienta
- evaluace
- individuální plánování
- krizová intervence
- management aktivit
- motivační rozhovor
- podpora kompetencí jedince
- navázání kontaktu a spolupráce s jiným poskytovatelem sociálních služeb
- odborné sociální poradenství
- základní sociální poradenství
- plánování a organizace aktivit
- propagace dostupných sociálních služeb

- situační intervence

Co zůstalo nedořešeno, nepodařilo se. Není doposud dořešeno přiznání otcovství biologického otce u syna Jiřího. Doposud neproběhlo jednání ve věci snížení výživného na syna Jaroslava. V počátku spolupráce s paní Jiřinou byla snaha vyhledat vhodné pobytové zařízení k léčbě nadměrného užívání alkoholu, kde by byl možný pobyt s dítětem, což paní Jiřina odmítla. Ambulantní podávání Antabusu je dobrovolné a závisí na vůli paní Jiřiny – tento problém je stále otevřený a vyžaduje průběžně dohled sociálních pracovníků. Pořízení Antabusu si musí hradit z vlastních finančních prostředků, jedná se o další náklad v rodinném rozpočtu. Pracovnice OSPOD připravuje navazující případovou konferenci.

Řešení, k čemu se dospělo při spolupráci se SAS. V červenci 2014 je zahájeno řízení o určení otcovství, o úpravu výkonu rodičovské odpovědnosti, o úpravu výživného u okresního soudu. Léčba závislosti u paní Jiřiny je ambulantní a probíhá doposud. Navštěvuje pravidelně praktického lékaře a užívá Antabus. Podařilo se vyjednat splátkové kalendáře k úhradě dluhů. Prostřednictvím inzerátu byl vyhledán pronájem bytu a následně uzavřena nájemní smlouva. Jsou uplatňovány zákonné nároky na sociální dávky – rodičovský příspěvek, přídavky na děti, příspěvek na bydlení. V měsíci prosinci 2016 k místně příslušnému soudu podala paní Jiřina na základě doporučení pracovnící OSPOD a s pomocí SAS návrh na snížení výživného pro syna Jaroslava, které z finančních důvodů nezvládá pravidelně hradit. Od září 2016 má klientka v péči syna Jiřího. Byla zrealizována případová konference, kde se nastavila spolupráce rodičů a SAS. Součinnost odborníků s důrazem na prevenci krizových situací. Paní Jiřina se dostavuje na OSPOD nebo na úřad práce v případě potřeby v doprovodu pracovníce SAS. Jsou dohodnuty s pracovnící OSPOD častější neohlášené návštěvy v její domácnosti. Soudem je stanoven dohled OSPOD. Paní Jiřina na doporučení pracovníce OSPOD a za doprovodu pracovníce SAS nadále navštěvuje pedagogicko-psychologickou poradnu a ambulanci psychiatra.

8 Případová studie č. 3

8.1 Monika a její rodina

Paní Marta se narodila v roce 1984, je svobodná matka, z předchozího vztahu má dceru Moniku, která se narodila v roce 2003 a syna Miroslava narozeného v roce 2006. Z dalšího vztahu s druhem má dceru Melánii, která se narodila v roce 2008 a syna Matyáše narozeného v roce 2013. První dítě se jí narodilo v době, když měla dvacet let a žila v domácnosti rodičů. Paní Marta v mládí utíkala z domu a měla neshody s rodiči, které narůstaly po narození jejího prvního dítěte. Vlivem neshod s rodiči odešla paní Marta v měsíci červnu 2003 bydlet k druhovi panu Matějovi, do domácnosti jeho rodičů, kde současně bydleli i další dva sourozenci druhu. Jedná se o romskou rodinu. Celkové prostory v malém rodinném domě 2+1 byly vzhledem k počtu osob stísněné. Paní Marta nechávala často svoji dceru Moniku v péči svých rodičů. V domácnosti rodičů druhu byla odpojena voda i elektřina.

Péče o dceru ze strany paní Marty byla nedostačující, byla zanedbaná její osobní hygiena a u dcery se vyskytovaly vši. Pracovnice OSPOD prováděly na základě oznámení sociální pracovníce městského úřadu sociální šetření. Na základě návrhu rodičů paní Marty, byl podán prostřednictvím OSPOD návrh na svěřením vnučky do jejich péče a o svěřením vnučky Moniky do příbuzenské pěstounské péče. Rodiče paní Marty poukazovali na nedostatečnou péči z její strany o dceru Moniku, která měla na těle modřiny, byla nemytá a neměla dostatečně zajištěnou stravu a spánek. Při konfliktech a fyzického napadání paní Marty ze strany rodičů druhu pana Matěje, zasahovala i Policie ČR. Paní Marta se rozhodla odejít bydlet s dcerou do azylového domu pro matky s dětmi, který ji zajistily pracovníce OSPOD. Z azylového domu odjížděla na návštěvu do domácnosti otce dítěte a začala se zde vyskytovat stále častěji. Vznikaly dluhy za neuhrazený pobyt v azylovém domě. Na úhradu dluhu si půjčovala peníze od svých známých.

8.1.1 Důvody spolupráce s OSPOD

Paní Marta podala v měsíci červenci 2004 prostřednictvím OSPOD k soudu návrh na stanovení výživného pro otce Moniky. Pracovnice OSPOD na základě dohody s rodiči paní Moniky podaly návrh na vydání předběžného opatření. V září 2004 soud nařídil paní Martě a jejímu druhovi panu Matějovi, aby dceru Moniku odevzdali do péče babičky. Následně se tak stalo za asistence Policie ČR, kdy paní Marta nechtěla předat dceru svojí matce.

8.1.2 Průběh spolupráce s OSPOD

V květnu 2006 se narodil paní Martě syn Milan. Pracovnice OSPOD jí pomohla sepsat podání návrhu na určení otcovství k synovi Milanovi. Místně příslušným soudem byl za otce syna Milana určen její druh pan Matěj, který je současně otcem i dcery Moniky. Panu Matějovi, který příležitostně pracoval a žil v domácnosti rodičů, bylo stanoveno výživné ve výši 300 Kč měsíčně na obě děti. Paní Marta žila v pronajatém bytě a druh pan Matěj ji zpočátku navštěvoval a později se odstěhoval neznámo kam. Výživné ji na děti neplatil a nebyla s ním v kontaktu. Za pronajatý byt paní Marta po čase přestala platit nájem, následně vznikl dluh u pronajímatele a paní Marta se musela vystěhovat. Následně se nastěhovala se synem Milanem do bytu ke svojí kamarádce, která zde bydlela se svojí rodinou.

V červenci 2007 se paní Marta seznámila s novým přítelem panem Miroslavem a otěhotněla. Pan Miroslav neměl občanský průkaz, a bylo v té době problematické vyřídit na matrice souhlasné prohlášení o otcovství. Pan Miroslav měl z podnikání dluhy, které mu pomáhala splácet jeho matka. Paní Marta v červnu 2008 po rozchodu s přítelem panem Miroslavem, opustila společně pronajatý byt, octla se sama se synem Milanem bez přístřeší. V měsíci červnu 2008 se paní Marta dostavila na pracoviště OSPOD a požádala sociální pracovníci o zajištění bydlení v azylovém domě pro matky s dětmi. V červenci 2008 se jí narodila dcera Melánie.

Otec dětí Moniky a Milana, pan Matěj dlouhodobě neplatil výživné. Pracovnice OSPOD poskytly pomoc paní Martě s podáním návrhu na úpravu výživného. Paní Marta opět začala usilovat o svěření nejstarší dcery Moniky do péče. V květnu 2012 místně příslušný soud na základě návrhu paní Marty, začal znovu projednávat péči o Moniku. Ta

na základě rozhodnutí soudu zůstala nadále v péči prarodičů. V říjnu 2008 na základě žádosti paní Marty bylo na matrice změněno příjmení dcery Moniky, na příjmení po paní Martě.

V únoru 2013 se narodil syn Matyáš. Dcera Monika, která bydlela u prarodičů, začala od měsíce dubna 2014 více navštěvovat svoji matku paní Martu a více spolu komunikovaly. V květnu 2014 podala paní Marta návrh na změnu výchovného prostředí dcery Moniky, aby byla opět v její péči. Paní Martě byl od ledna 2014 přidělen sociální byt, ve kterém krátce po nastěhování začal bydlet i pan Miroslav, který je otcem dcery Melánie a syna Matyáše. Pan Miroslav byl dlouhodobě nezaměstnaný a bez příjmu a v bytě se začal postupně vyskytovat jen zřídka. Paní Marta měla od měsíce srpna 2014 po dohodě se svými rodiči v péči dceru Moniku. Postupně se mezi paní Martou a Monikou začal zhoršovat vztah, dcera ji nerespektovala. Paní Marta se nevěnovala školní přípravě dcery, a to vedlo ke zhoršení jejího školního prospěchu.

V měsíci říjnu 2014 zjistila sociální pracovnice městského úřadu, že paní Marta v předchozí době nehradila nájem a vznikl dluh ve výši 20 000 Kč. Správce bytu kontaktoval pracovníci OSPOD. Paní Marta byla v situaci, kdy neměla tak vysokou finanční částku na úhradu. Pracovníci OSPOD byl kontaktován druh pan Miroslav a byl ochoten půjčit si tyto peníze u svých rodičů a dluh na nájmu uhradit, aby jeho děti nebyly vystěhovány z bytu.

Paní Marta měla další dluhy, které vznikly nehrazením splátce z uzavřených půjček. V listopadu 2014 se paní Marta dostavila za sociální pracovníci OSPOD a důvodem byla krizová situace, kdy hrozila exekuce. Paní Martě bylo doporučeno pracovníci OSPOD, aby si sjednala spolupráci se SAS při řešení rodinného rozpočtu a dluhové problematiky. V únoru 2015 došlo ke konfliktu paní Marty s jejím bývalým druhem panem Miroslavem, v domácnosti došlo k fyzickému napadení za přítomnosti dětí, což řešila Policie ČR. Paní Marta uvedla, že incident vznikl pod vlivem alkoholu. Dcera Monika je v tuto dobu opět v péči babičky a do domácnosti paní Marty docházela jen na přípravu do školy a doučování, které poskytovala pracovnice SAS. Babička nechtěla, aby pracovnice SAS docházela do její domácnosti, což odůvodňovala tím, že ve spolupráci se SAS nevidí přínos a ve školním prospěchu u Moniky nedošlo k výraznému zlepšení. Pracovnice SAS pomohla paní Martě sjednat schůzku s dcerou Monikou v pedagogicko-psychologické poradně z důvodu výchovných potíží.

V měsíci dubnu 2016 se Monika svěřila svému třídnímu učiteli v základní škole, že ji babička nepřiměřeně fyzicky trestá a současně jí babička zakazovala stýkat se s místními Romy. Třídní učitel kontaktoval pracovníci OSPOD. Dcera Monika se vyjádřila, že chce jít po neshodách s babičkou opět bydlet k matce, k paní Martě. Pracovnice OSPOD podala trestní oznámení na Policii ČR ve věci týrání svěřené osoby. Následně byla prostřednictvím pracovníce OSPOD uzavřena dohoda, že dcera Monika zůstane v péči paní Marty. Místně příslušným soudem byl stanoven nad rodinou dohled OSPOD.

8.1.3 Zahájení spolupráce se SAS

Pracovnice SAS od roku 2015 dojížděla jedenkrát týdně do rodiny. V počátku spolupráce se společně s paní Martou zaměřily na rodinný rozpočet a shromáždily podklady k uplatnění nároku na příspěvek na bydlení. Vzhledem k opakujícímu se problému u paní Marty, kdy pravidelně nehradí nájem, byl opakovaně za pomoci pracovníce SAS sjednán splátkový kalendář na vzniklé dluhy na nájmu. Sociální byt byl paní Martě přidělen na základě podpory a doporučení pracovníků OSPOD a SAS.

Oba otcové děti neplatili výživné a o děti se nezajímali. Pracovnice OSPOD je kontaktovala a zjistila, že jsou nezaměstnaní. Pan Matěj je dlouhodobě nezaměstnaný, ale pracuje nelegálně a má další vyživovací povinnost k jinému nezletilému dítěti. Na základě této skutečnosti, s podporou pracovníce SAS paní Marta požádala o zvýšení výživného na dceru Moniku. Dcera Monika docházela jednou týdně ke školnímu psychologovi. Pracovnice SAS taktéž pomohla paní Martě se zajištěním zájmových volnočasových kroužků, které děti navštěvovaly. Nadále probíhala s pracovnící SAS za účasti paní Marty příprava dětí na výuku do školy.

8.2 Analýza procesu spolupráce se SAS a vyhodnocení

Spolupráce sociálních pracovníků OSPOD s rodinou začala v roce 2003, na základě upozornění sociálního pracovníka z městského úřadu. Rodina byla navštívena pracovnící OSPOD v domácím prostředí, aby byl navázán kontakt s klienty.

Základní údaje a informace o rodině paní Marty a jejích problémech byly získány přímým kontaktem. Poznatky ze sociálního šetření v domácnosti, výpovědi paní Marty

a prarodičů dcery Moniky, zpráva od dětské lékařky, OSPOD obdržel záznam o zásahu policie, tyto podklady byly založeny a zaznamenány ve spisové dokumentaci.

Pracovnicemi OSPOD byla vyhodnocena účinnost spolupráce dalších orgánů, odborníků a zdravotní péče. Pracovnice OSPOD doporučily přizvat ke spolupráci SAS, sociálního pracovníka městského úřadu, kontaktní pracoviště úřadu práce, dětskou lékařku a pedagogicko- psychologickou poradnu.

Sociální práce s rodinou byla v počátku zaměřena na zjišťování a hledání příčin, které vedly k sociálnímu problému, či přispěly k jeho prohloubení. Jedná se o konkrétní zjištění:

O jaký sociální problém se jedná, jeho identifikace. Bylo zjištěno nedostatečné zajištění péče a potřeb o dceru Moniku pro její správný vývoj. V rodině se vyskytoval dlouhodobý nedostatek finančních prostředků. Rodina byla zatížena neřešenými dluhy v celkové výši asi 65 000 Kč a hrozila exekuce. Nedostatek financí, které by bylo možno použít na splátky, nebylo možno vyčlenit z rodinného rozpočtu. Opakoval se problém udržet si bydlení, který vznikl v důsledku neplacení záloh na nájem a za energie. Narůstající dluh paní Marta nebyla sama schopna uhradit.

Jaké příčinné jevy vzhledem k problému vyvolaly špatný vývoj. Paní Marta nezvládala hospodaření s penězi a jejich účelné vynakládání – vyskytovala se u ní nízká finanční gramotnost. Paní Marta a otcové děti měli nedostatek informací a dovedností při péči o děti a o jejich zdravý rozvoj. Paní Marta nebyla schopna krizovou situaci řešit vlastními silami. U paní Marty byl zaznamenán počáteční nezájem o spolupráci a poskytnutí pomoci sociálním pracovníkem SAS.

Jaký vyvolaly vývojový proces. Nehrazení nájmu vedlo k nárůstu dluhu, jehož částka se stala neúměrně vysoká vzhledem k příjmu paní Marty. V důsledku odkládání okamžitého řešení problémů, byla následně na straně paní Marty nechut' řešit dluhovou problematiku, nereagovala na písemnosti. V důsledku přestěhování do nevyhovující domácnosti druhá došlo k nedostatečnému zajištění odpovídající péče a hygieny u dcery Moniky. Ze strany paní Marty není dostatečná motivace dětí ke vzdělávání. Paní Marta nezvládá se učit s dětmi a připravovat je na výuku ve škole.

Jaké deformované vztahy a postoje vznikly. Ve vztahu paní Marty s rodiči se vyskytovaly rozdílné názory na způsob života paní Marty a na její vztahy s muži. Paní

Marta v mládí neměla zájem a nebyla motivována rodiči k dostudování učebního oboru. Ukončila studium z důvodu těhotenství. Odchod paní Marty od rodičů do domácnosti rodičů otce Moniky, značilo o nefungujících vztazích v její rodině a paní Marta začala mít finanční problémy. Druh pan Matěj pocházel z romské rodiny, která ji nepřijala, a byly mezi nimi konflikty, jednou došlo i na fyzické napadení paní Marty. Paní Marta se po odchodu od rodičů potýkala s nedostatkem financí a byla závislá na sociálních dávkách. Tento problém se vyskytoval i u otců jejích dětí, kteří nelegálně nebo příležitostně pracovali. Vlastními silami si paní Marta nebyla schopna zajistit jiné nájemní bydlení a podmínky k bydlení v rodině druhu byly nevyhovující. U paní Marty se projevovala i závislost na partnerech. Vznik dluhů na nájmu a nesplácení půjček vedly postupně k beznaději a nezájmu paní Marty řešit tuto situaci. Vyjadřovala se, že jí nemají exekutoři co vzít. Výše uvedené problémy vedly k častým neshodám mezi paní Martou a jejími partnery, což následně řešili ukončením vztahu.

Potenciál osob. Využití sociálně výchovného působení, které je možno postavit na **pozitivních vlastnostech osob**, které by bylo možné aktivizovat. V tomto případě lze pozitivně hodnotit zájem paní Marty vzít si do péče dceru Moniku od babičky. V tomto případě byla potřebná podpora v narovnání vztahů mezi rodiči a paní Martou a Monikou. Paní Marta dostala šanci osamostatnit se, když získala bydlení v sociálním bytě. Toto bylo pro ni motivující. Paní Marta sdělila, že má zájem začít komunikovat s rodiči ve věci výchovy dětí. S odstupem doby a vlivem životních zkušeností nahlíží jinak na svůj život. Paní Marta souhlasila, aby pokračovala spolupráce se SAS s cílem udržet si bydlení a posílit vztah s rodiči.

Metodická pomoc a konzultace s odborníky. Zúčastněnými subjekty je místní OSPOD, dětská lékařka, pedagogicko- psychologická poradna, občanská poradna, SAS.

Cíl a formulace zakázky SAS, čeho chce dosáhnout sociální služba

Oblasti spolupráce s paní Martou byly zaměřeny na neřešené dluhy z půjček, udržení bydlení v sociálním bytě. Vyjednání a nastavení splátek na úhradu dlužného nájemného, za elektřinu a za komunální odpad. S paní Martou byl sestaven rodinný rozpočet, včetně uplatnění nároku na příspěvek na bydlení. Další oblastí spolupráce paní Marty se SAS byla předškolní a školní příprava dětí.

Při projednávání návrhů konkrétní pomoci a cílů, kterých by mělo být dosaženo sociálně výchovným působením na paní Martu a její rodinu, bylo nutno paní Martu informovat o důsledcích neřešení situace a motivovat ji aktivní spolupráci, což se dařilo udržet jen krátkodobě.

Cíl této spolupráce byl zaměřen na aktivizaci paní Marty k předcházení krizových situací a jejich okamžité a včasné řešení. Cílem bylo udržení si bydlení v sociálním bytě, bez vzniku dluhů na nájmu nebo za energie. Nastavení účelného hospodaření s penězi a zjištění možných rezerv v rodinném rozpočtu. Motivace paní Marty k důslednější péči dětí, aby paní Marta věnovala určitý čas na přípravu dětí na výuku v základní škole. Paní Marta měla navázat vztah s dcerou Monikou a svými rodiči, což mělo vést k účinnějšímu řešení výchovných problémů dcery Moniky.

Sociálně výchovné působení a úprava poměrů (sanace) probíhala formou konkrétní pomoci prostřednictvím SAS. Šlo o cílené a uvědomělé snažení o formování názorů, přesvědčení, postojů, citů, jednání osoby. Paní Marta dostávala od pracovníků SAS a OSPODS potřebné informace, rady, pomoc, aby se rozvinuly její schopnosti v zájmu lepšího uplatnění ve společnosti. Pracovnice SAS docházela do rodiny paní Marty jedenkrát za týden. Paní Marta se dohodla s pracovnící SAS na dalším předávání informací klíčové pracovníci OSPOD v případě výchovných problémů dcery Moniky.

K mobilizaci osoby dochází až v krajních situacích, kdy nemá paní Marta uhrazen dluh za nájem a je již jednáno u správce bytu o termínu vystěhování. Situaci řeší až po urgencích sociální pracovníce SAS a OSPOD.

Realizované sociální intervence a typy intervence, které byly v sociální práci využity:

- sociální šetření
- jednání o poskytnutí sociální práce
- asistence při jednání s organizacemi
- doprovázení klienta
- evaluace
- individuální plánování
- krizová intervence
- management aktivit
- motivační rozhovor

- podpora kompetencí jedince
- navázání kontaktu a spolupráce s jiným poskytovatelem sociálních služeb
- odborné sociální poradenství
- základní sociální poradenství
- plánování a organizace aktivit
- propagace dostupných sociálních služeb
- situační intervence

Co zůstalo nedořešeno, nepodařilo se. Nepodařilo se dohodnout s paní Martou, aby pravidelně hradila sjednané splátky vniklých dluhů. Při nedodržení splátkového kalendáře je následně požadována věřiteli celá částka. Paní Marta nebyla ochotna otevřeně sdělit, jaké má další pohledávky. Řešily se jen ty, které jsou urgentní. Byla nutná kontrola plnění úhrad nájmu u správce bytů. Paní Marta hradila opakovaně dlužný nájem těsně před projednáváním prodloužení nebo ukončení nájmu. U dcery Moniky přetrvávaly výchovné problémy ve vztahu a komunikaci s matkou a babičkou. Domácí příprava dcery Moniky byla nedostačující, matka paní Marta se nezapojovala. Nedařilo se motivovat paní Martu k její podpoře vzdělávání dětí, a aby jim věnovala více času. Nedařilo se realizovat pravidelnou spolupráci s rodinou, paní Marta nebyla k zastižení, nedařil se telefonický kontakt a následně nemohla být dodržena návštěva pracovnice SAS jednou za týden. Nastavení úkolů v rámci SAS pro rodinu se nedařilo kontrolovat, paní Marta nepředkládala doklady apod. Pracovnice OSPOD vykonávaly soudem stanovený dohled nad dětmi a docházely do rodiny. Nebyla zrealizována případová konference, kde by se nastavila spolupráce paní Marty a SAS. Zůstaly neřešené některé dluhy z předchozí doby, kdy uzavírala půjčky. Dluhy dlouhodobě zatěžovaly rodinu a nízký příjem rodiny paní Marty neumožňoval dodržovat pravidelné splátky.

Řešení, k čemu se dospělo. Podařilo se nastavit spolupráci OSPOD a SAS se správcem bytů, aby byli včas sociální pracovníci informováni o vzniklém dluhu na nájmu. Nájemní smlouva byla paní Martě pravidelně prodlužována po třech měsících, pokud budou splněny podmínky bezdlužnosti. Pracovníci SAS se podařilo motivovat paní Martu k zajištění pravidelných návštěv dcery Moniky v pedagogicko-psychologické poradně. S pracovníci SAS bylo nastaveno a probíhalo doučování dětí a jejich příprava do školy, která se promítla ve zlepšení školního prospěchu.

9 Diskuse k případovým studiím

V diplomové práci uvedené případové studie podrobně popisují mnohoproblémové rodiny, které ohrožuje výskyt více dlouhodobě řešených sociálních problémů, které ovlivňují jejich fungování, socializaci dětí i péči o ně. Častým jevem je, že členové rodiny svým jednáním zatěžují rodinu, která přestává postupně fungovat a ztrácí svoji roli a význam pro i pro samotné její členy, což vede často k rozpadu rodiny. Členové takových rodin ztrácejí perspektivu řešení a motivaci podílet se na jednotlivých krocích vedoucích k obnově fungování rodiny. S klientem probíhá spolupráce, která motivuje klienta podílet se na jednotlivých krocích a vytváří u klienta změnu hodnotových měřítek a tím i získává reálný náhled na situaci.

Uvedená tabulka přináší přehled identifikovaných rizikových faktorů na straně rodičů, které se objevily ve výzkumném vzorku.

Kategorie	Kódy
Závislosti	• problémové užívání alkoholu
Duševní stav rodičů	• omezené rozumové schopnosti rodičů • špatný psychický stav rodičů
Osobnostní výbava rodičů	• osobnostní nastavení rodičů (labilita, závislost na partnerovi apod.) • osobnostní nevyzrálост • popírání problémů • základní vzdělání
Rodičovské kompetence	• nedostatečné rodičovské kompetence • nevhodné výchovné působení • zanedbávání výchovy • zanedbávání potřeb dětí • nedostatečná domácí příprava na výuku ve škole • častá absence dětí ve škole
Vztahy rodičů	• partnerské neshody • rozpad vztahu • časté střídání partnerů
Těžkosti a traumata v osobní historii rodiče	• špatné rodinné zázemí rodiče z dětství • výchovné problémy, poruchy chování v osobní

	historii rodičů • otec neuveden v rodném listě dítěte • další děti v péči příbuzných • rodič samoživitel • nechtěné těhotenství
Bytové podmínky	• špatné bytové podmínky • pobyt v azylovém domě, ubytovně • časté stěhování
Provoz rodiny a péče o domácnost	• dluhy, exekuce • chudoba • finanční potíže • nízká finanční gramotnost • dlouhodobá nezaměstnanost • závislost na sociálních dávkách • nedostatečná péče o domácnost
Nespolupráce a nezájem rodičů	• nedostatečný zájem rodiče o dítě • nezájem a odmítání zprostředkování SAS • maření spolupráce se SAS • nezájem o navazující sociální služby (poradny apod.)

Zodpovězení výzkumných otázek

Jak řeší sociálně aktivizační služba problémy rodiny, které ji ochromují v jejím fungování?

Jaké jsou výsledky?

Aby poskytovaná SAS byla co nejúčinnější, tak je nezbytné, aby při spolupráci s uživateli byl kladen důraz na objasnění a porozumění problému ze strany členů rodiny a na zpětnou vazbu. Dále v neposlední řadě je významný dohled nad plněním toho, co bylo dohodnuto a vyhodnocení toho co se podařilo nebo naopak nepodařilo. Kontrola a ověřování je předpokladem dalšího posunu v řešení problémů a dosažení vytyčeného cíle. Je zásadní, to že výsledek spolupráce klienta se SAS závisí na ochotě a schopnostech uživatele podílet se na řešení situace. Častým problémem je neochota uživatele realizovat pravidelná setkání se sociálním pracovníkem SAS. Pokud se klient takovým způsobem projevuje, je pak obtížné udržet jeho zájem o spolupráci. V rámci výkonu OSPOD je klientům nabízena sociálními pracovníky vhodná a dostupná sociální služba jako je např.

SAS nebo odborné poradenství, včetně poskytnutí pomoci zprostředkovat sociální službu a doprovodit je na první setkání.

Sociální pracovnice SAS i OSPOD shodně označily jako problematickou situaci, pokud je opakovaně kontakt ze strany uživatele sociální služby odsouván nebo se ho nedaří dohodnout. V důsledku toho se nedaří službu realizovat a obtížně se navazuje po delším přerušení. Sociální pracovník s uživatelem se snaží tento jeho přístup projednat a motivovat ho. Uživatel má možnost volby, zda bude nadále spolupracovat. Tato nesoučinnost se SAS ve svém důsledku způsobuje ve většině případů nedostatečnou účinnost spolupráce a nesplnění vytyčených cílů.

V závažných případech má OSPOD pravomoc ve správním řízení nařídit rodině spolupráci se sociální službou.

Sociální pracovníci SAS a OSPOD v případových studiích při realizaci sociální práce zapojili do spolupráce další odborníky, jako je např. správce bytů, sociální pracovník městského úřadu a úřadu práce, lékař, sociální služby a vytvořili fungující multidisciplinární spolupráci a současně zajistili rodinám nabídku dalších dostupných sociálních služeb.

V uvedených případových studiích na daném území poskytují SAS dva registrovaní poskytovatelé sociálních služeb. Jedná se o dojíždějící terénní pracovníky z okruhu asi 30 km. Podle aktuální kapacity sociální služby se podařilo u sledovaných rodin nabídnout a zajistit tuto službu jedenkrát týdně.

Postupně od roku 2015 začalo pracoviště OSPOD využívat případové konference, na které jsou zváni i sociální pracovníci ze SAS, kteří s uživatelem spolupracují. Zde je při jednání kladen ze strany OSPOD důraz na cíle, které je třeba s rodinou řešit. Realizace případových konferencí dává možnost setkání, všech zúčastněných, které přispívá k vyjasnění rolí a cílů, což je hodnoceno pozitivně a přínosně, zejména z pohledu sociálních pracovníků SAS. Pracovnice SAS na případových konferencích zde mimo jiné poskytují i psychickou podporu uživateli při průběhu případové konference.

Z rozhovoru se sociálními pracovníky SAS bylo zjištěno, že chybí nastavení spolupráce s některými dalšími poskytovateli sociálních služeb, často i navazujícími sociálními službami v rámci určitého regionu např. obce s rozšířenou působností pro výkon státní správy. Spatřují v multidisciplinární spolupráci rozšíření kontaktu na

pomáhající odborníky v daném regionu, kteří se často ani neznají nebo o sobě nevědí, že zde působí. Chybí jim nastavení jednotných pravidel při spolupráci s rodinou, aby se jednotlivé služby případně nepřekrývaly, protože se stává, že klienti si např. sjednávají nezávisle na sobě dvě sociální služby současně.

Každý sociální pracovník si vytváří neformální síť, jehož kontakty využívá pro svoji práci s klientem nebo uživatelem sociální služby. Sociálním pracovníkům SAS chybí pravidelné setkávání pomáhajících odborníků, kteří vytvářejí formální síť. Tyto subjekty v síti si mohou navzájem předávat znalosti, zdroje a kontakty.

Při vyhodnocení bylo zjištěno, že dlouhodobá nezaměstnanost, nízké příjmy a závislost na sociálních dávkách patří mezi nejčastější rizikové faktory, které ohrožují rodiny.

Realizované sociální intervence a typy intervence, které byly při sociální práci využity, byly u všech tří případových studií obdobné.

Pracovnícím SAS se v uvedených kazuistikách podařilo realizovat cíle, jako je např. uplatnění zákonných nároků na sociální dávky, což bylo mnohdy u uživatele spojeno s obavou ze složitosti jednání na úřadech. U rodin, které spolupracovaly se SAS a se sociálními pracovníky OSPOD se podařilo ve dvou případech zajistit těmto rodinám bydlení v sociálním bytě. Jako účinný nástroj navázání další spolupráce nebo realizování odborného vyšetření, se pracovnícím SAS daří předjednat schůzky a doprovodit uživatele k dalšímu odborníkovi.

Naopak se pracovnícím SAS nepodařilo u uživatelů dodržovat sjednané splátkové kalendáře k úhradě pohledávek a dluhů. Obtížně se nastavovaly optimální splátky v souladu s věřiteli, které současně finančně nezatěžují rodinu. Z toho plyne nechut klientů řešit dluhovou problematiku. Z případových studií je zřejmé, že vzhledem k dlouhodobému nízkému příjmu klientů se nedaří úspěšně realizovat úkoly závislé na finančních prostředcích, jako je vyřešení dluhové problematiky, sjednání jiného vhodného bydlení, které je spojeno se složením kauce apod.

Vliv jednotlivých aspektů spolupráce na její účinnost

Sociální služby poskytují v uvedených případových studiích soubor činností, jejímž cílem je pomoci uživatelům v situaci jejich oslabení a ztrátě schopnosti řešit vzniklou

situaci vlastními silami. Poskytovaná sociální služba má stále na zřeteli jejich začlenění zpět do ekonomického, sociálního nebo i kulturního života společnosti. Pomoc je postavena na zakázce uživatele sociální služby, který přichází sám nebo na základě doporučení další pomáhající osoby, převážně sociálního pracovníka. O rozsahu zakázky rozhoduje sám klient, při čemž je respektována jeho osobnost s jeho právy, ale i na druhé straně povinnostmi.

Klienti OSPOD jsou často budoucími uživateli SAS, a to převážně právě na doporučení pracovníků OSPOD, kdy je vyhodnocena situace rodiny a v plánu práce s rodinou je doporučeno navázat kontakt s pracovníkem SAS. V této fázi je se souhlasem klienta prostřednictvím OSPOD navázána či předjednána spolupráce. Další kroky SAS a klienta jsou v souladu se zákonem o sociálních službách. Konkrétní cíle, které by SAS měla naplňovat, stanovuje uživatel ve spolupráci s pracovníkem. Stanovuje to, čeho chce uživatel prostřednictvím sociální služby dosáhnout. V zakázkách je z pohledu sociálních pracovníků obecně kladen důraz na zvýšení sociálních kompetencí a sociálního začleňování uživatele. V průběhu celé spolupráce sociálního pracovníka s uživatelem je kladen důraz na samostatnost v rozhodování uživatele a na podporu jeho aktivity.

V praxi po určité době z důvodu vyhodnocení situace nebo vlivem nových okolností v rodině, žádají pracovnice OSPOD o sdělení ve věci probíhající spolupráce SAS s klientem. OSPOD v některých případech následně zjišťuje, že v zakázce klient neřeší ty problémy, které jsou příčinou krize a dalších navazujících problémů v rodině, nebo se vlivem nezájmu o spolupráci ze strany klienta zhoršila situace v rodině. Sociální pracovníci SAS ve svých zprávách berou především ohled na uživatele a s veškerými písemnými zprávami pro jiné organizace či úřady, je klient seznámen a se souhlasem je i podepisuje. Sociální pracovnice OSPOD v některých případech vnímají sociální službu jako neúčinnou a nevidí přínos v řešení problémů v rodině.

Z pohledu klienta byla spolupráce se SAS hodnocena převážně pozitivně. Klient kvalitu hodnotil podle toho, jak se mu dařilo plnit požadované nároky, které byly kladeny na jeho osobu a jeho podíl spolupodílení se při řešení situace. Realizace jednotlivých kroků závisí hlavně na samotném uživateli, který rozhoduje svou angažovaností o tom, zda bude úspěšná nebo nikoliv.

Při hodnocení výsledků spolupráce s klienty a dosažení cílů spolupráce, byl zjištěn problémem, který se vyskytuje v rámci spolupráce mezi subjekty. U sociálních pracovnic

OSPOD často dochází k nepochopení fungování sociální služby, která je poskytována v souladu se zákonem o sociálních službách. Taktéž Matoušek, Pazlarová (2016, s. 50) na základě provedeného výzkumu ve své práci upozorňují na napětí, které může vznikat mezi pracovníky OSPOD a jejich klienty, tak mezi pracovníky OSPOD a pracovníky neziskových organizací, s nimiž OSPOD spolupracuje.

Představy o ideální spolupráci

Praktické poznatky získané při práci s klienty a jejich rodinami potvrzují význam spolupráce s dalšími institucemi, vytvoření sítě navazujících odborníků. Je kladen požadavek na sociálního pracovníka, aby měl manažerské dovednosti k zvládnutí koordinace jednotlivých kroků intervence a uplatnění vlastních znalostí a zkušeností při řešení tíživé sociální situace klienta. Při zpracování této diplomové práce jsem se mimo jiné zaměřila na představení jednotlivých metod a postupů při práci s rodinami z dostupné odborné literatury, které je možno uplatnit v praxi. Aby mohlo být dosaženo zlepšení účinnosti SAS při práci s mnohoproblémovými rodinami, budou tyto získané informace využity při vytvoření Metodiky spolupráce SAS s rodinami v evidenci OSPOD.

Nastavení spolupráce subjektů, by mohlo přispět k vytvoření prostředí rovnocenných partnerů. Jedním z nástrojů by bylo vhodné nastavit fungující multidisciplinární nebo interdisciplinární spolupráci, za účelem vytvoření týmu, který by se pravidelně setkával a projednával možnosti poskytování účinné pomoci rodinám v rámci sociální práce.

ZÁVĚR

Předkládaná diplomová práce se v konceptuální části, tak i ve výzkumné části zabývá rodinou a její nenahraditelnou rolí v životě každého jedince. Rodiny a zvláště rodiny s dětmi jsou ohroženy různými vlivy ve společnosti. Nefungující rodiny, které postrádají možnosti a odhodlání postavit se negativním společenským jevům, vlivem zpretrhaných kontaktů s příbuznými, jsou často ve své situaci osamocení. K podpoře zajištění funkcí rodiny v současných ekonomických a sociálních podmínkách může stát nabídnout podporu služby usilující o naplňování specifických potřeb rodin a sociální služby na podporu rodiny, mezi které patří i sociálně aktivizační služba.

Cílem předkládané diplomové práce bylo popsat problematiku víceproblémových rodin a možnosti pomoci řešit jejich krize a zhodnotit účinnost poskytovaných sociálních služeb.

Při realizaci výzkumu, jehož součástí byly i rozhovory s rodinami, bylo možno se setkat s rodinami, které mají často nepřesné a zkreslené informace a zaměňují sociální pracovníce v sociálních službách se „sociálkou co bere děti“. Sociální pracovníci se v počátku setkávají ze strany rodin s nedůvěrou a neochotou řešit svoji vzniklou krizi s dalšími osobami. Sociální práce s klientem, aby byla úspěšná a byly dosaženy vytyčené cíle, tak musí být postavena na vzájemné důvěře. Na pomáhajícím sociálním pracovníkovi SAS, je pak získat potřebnou důvěru klienta a najít řešení, které je přijatelné pro obě strany. Úspěšnost poskytovaných sociálních služeb je závislá na mnoha aspektech, jako jsou finance, zaměstnání, zdravotní stav, bydlení apod., ale ten nejdůležitější je právě v rukou klienta, a současně uživatele sociální služby, je to jeho přesvědčení a odhodlání dokázat zvrátit svoji životní krizi. To je to pozitivní, co může vést k účinné pomoci poskytované SAS.

Předkládaná diplomová práce je rozdělena na část konceptuální a část výzkumnou, kdy konceptuální část je tvořena čtyřmi kapitolami. Jednotlivé kapitoly jsou dále podrobněji rozpracovány do souvisejících podkapitol.

V první kapitole jsou definovány základní pojmy rodina a manželství. Je zde definice mnohoproblémové rodiny a její krize. Z popisu uvedené problematiky je zřejmé, že kvalita rodiny ovlivňuje kvalitu života jejích členů.

Druhá kapitola popisuje možnosti sociální pomoci státu, veřejných institucí a neziskových organizací, které realizují sociální práci a nabízejí možnosti pomoci jednotlivcům i rodinám.

Ve třetí kapitole je uveden podrobný popis hodnocení situace rodiny v krizi, možnosti pomoci a podpory při řešení problémů v rodině.

Poslední čtvrtá kapitola konceptuální části je věnovaná terapeutické práci s mnohoproblémovou rodinou, se zaměřením na posouzení rodiny a sociální terapii.

Empirická část předkládané diplomové práce je zaměřena na výzkumné šetření mnohoproblémových rodin s cílem zjistit možnosti a účinnost poskytované pomoci. Současně poukazuje na závažné problémy ohrožených rodin a zjistit příčiny proč je intervence sociálních služeb méně účinná. Metodou výzkumu v diplomové práci byly zvoleny případové studie jednotlivých kauz. V průběhu výzkumu byly realizovány rozhovory s rodinami, studium materiálů a pozorování jednotlivých klientů, za účelem získání potřebných podkladů a materiálů k sestavení tří případových studií.

Na základě provedeného výzkumu se podařilo stanovené cíle diplomové práce naplnit.

Dnešní mnohoproblémové rodiny, které potýkají s krizí, mají dostatek možností využít poskytnutí intervence ze strany společnosti, a to prostřednictvím sociálních služeb. Předpoklady klientů, jejich ochota a schopnost řešit krizovou situaci se často odráží v jejich životním příběhu.

Použitá literatura

- Arnoldová, A. (2000). *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení I. část*. Praha: Karolinum.
- Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Bechyňová, V., Konvičková, M. (2011). *Sanace rodiny*. Praha: Portál.
- Bechyňová, V., Konvičková, M. (2012). *Případové konference. Praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. Praha: Portál.
- Berg, K. I. (2013). *Posílení rodiny*. Praha: Portál.
- Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Dunovský, J. (1984). *Poruchy rodiny v péči o dítě*. Praha: neuvedeno.
- Dunovský, J. (1986). *Dítě a poruchy rodiny*. Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství.
- Dunovský, J. a kol. (1999). *Sociální pediatrie, vybrané kapitoly*. Praha: Grada.
- Giddens, A. (2012). *Proměna intimity sexualita, láska a erotika v moderních společnostech*. Praha: Portál, s.r.o.
- Gillernová, Kebza, Rymeš a kol. (2011). *Psychologické aspekty změn v české společnosti*. Praha: Grada.
- Hanušová, J., Hellebrandová, K. (2006). *Interdisciplinární spolupráce*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Hardy, M. a kol. (2011). *Sociální patologie rodiny*. Brno: Institut mezioborových studií.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Hohman, M. (2012). *Motivational Interviewing in Social Work Practice*. New York: The Guilford Press.
- Holá, L. a kol. (2013). *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada.
- Holosko, M. Dulmus, C., Sowers, K. (2013). *Social Work Practice with Individuals and Families*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

- Jankovský, J. (2003). *Etika pro pomáhající*. Praha: Triton.
- Janoušková, K. a kol. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Kaprowska, J. (2010). *Communication and Interpersonal Skills in Skills in Social Work*. Glasgow: Learning Matters Ltd.
- Knausová, I. (2011). Teorie a praxe sanace rodiny v českém prostředí – kvalitativní sonda do terénní práce s ohroženou rodinou v současnosti. *Sociální práce*, č. 1, s. 68-73.
- Knausová, I. (2005). *Vybrané kapitoly ze sociální politiky*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kraus, B. a kol. (2015). *Životní styl současné české rodiny*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Listina základních práv a svobod*. Zákon č. 2/1993 Sb. v účinném znění ke dni 16.1.2017.
- Malík H. V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Maluccio, A., Pine, B., Tracy, E. (2002). *Social Work Practice with Families and Children*. New York: Columbia University Press.
- Matějček, Z. (2015). *Co děti nejvíc potřebují*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2010). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2011). *Sociální služby* Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2017) *Základy sociální práce s rodinou s dětmi a její právní kontext*. (akreditovaný vzdělávací seminář). Olomouc: Vzdělávací agentura Dr. Ing. Jiří Staněk.
- Matoušek, O., Pazlarová, H. (2014a). *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Pazlarová, H. a kol. (2014b). *Podpora rodiny. Pro pomáhající profese manuál*. Praha: Portál.

- Matoušek, O., Pazlarová, H. (2016). *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí. Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2009). *Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Miller, R. W. Rollnick, S. (2003). *Motivační rozhovory*. Tišnov: Sdružení SCAN.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2011). *Manuál k případovým konferencím*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2005). *Národní koncepce rodinné politiky*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2004). *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2012). *Sociálně-právní ochrana dětí v případech rozvodových a rozchodných konfliktů*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Možný, I. (2008). *Rodina a společnost*. Praha: Slon.
- Musil, L. a kol. (2013). *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.
- Musil, L. (2004). „*ráda bych Vám pomohla, ale*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- Novotná, V. a kol. (2014). *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. Olomouc: Anag.
- Občanský zákoník*. Zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.
- Průša, L. (2007). *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI.
- Šulová, L. (1998). Člověk v rodině. In Výrost, J. Slaměník, i. (eds), *Applikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál.
- Šrajer, J., Musil, L. (2008). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Olomučany: Albert.

- Úlehla, I., (1996). *Umění pomáhat*. Písek: Renesance.
- Úmluva o právech dítěte*. Zákon č. 104/1991 Sb. v účinném znění ke dni 16.1.2017.
- Vágnerová, M. (2008). *Vývojová psychologie II*. Praha: Karolinum.
- Vágnerová, M. (2012). *Psychologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Vágnerová, M., Czémy, M. (2013). *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum.
- Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*.
Vyhláška č. 505/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.
- Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením*. Vyhláška č. 388/2011 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.
- Zakouřilová, E. (2014). *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál.
- Zatloukal, L. (2008). *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Zákon o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů*. Zákon č. 329/2011 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.
- Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.
- Zákon o státní sociální podpoře*. Zákon č. 117/1995 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.
- Zákon o sociálně-právní ochraně dětí*. Zákon č. 359/1999 Sb. v účinném znění ke dni 17.1.2017.
- Zákon o životním minimu a existenčním minimu*. Zákon č. 110/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.
- Zákon o pomoci v hmotné nouzi*. Zákon č. 111/2006 Sb. v účinném znění ke dni 14.1.2017.

Anotace

Název: Možnosti pomoci mnohoproblémovým rodinám a účinnost poskytovaných sociálních služeb

Anotace: Diplomová práce se zabývá rodinami, které se nacházejí v krizi a její členové jsou ohroženi sociálním vyloučením. Jedná se zejména o rodiny, které nezvládají řešit situaci vlastními silami a stávají se klienty orgánu sociálně-právní ochrany dětí a sociálních služeb. Cílem diplomové práce je zjistit, jak je účinná pomoc sociálních služeb poskytovaných mnohoproblémovým rodinám.

Konceptuální část se v jednotlivých kapitolách zabývá popisem rodiny z různých pohledů, v kontextu současných patologických jevů ve společnosti, se kterými se rodiny potýkají. Výzkumná část seznamuje se třemi případovými studiemi mnohoproblémových rodin, které obsahují popis a vyhodnocení realizace sociální práce a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Klíčová slova: rodina, mnohoproblémová rodina, sociální práce, sociální služby, orgán sociálně-právní ochrany dětí.

Název anglicky: Possibilities of the help to multi-problem families and efficiency of social services

Abstract: The thesis deals with families which are in crisis and family members are at risk of social exclusion. This is especially about families which cannot cope the situation on their own and they become clients of the child protection authority and social services. The thesis aimed to find out how effective is the assistance of provided social services which work with multi-problem families. Conceptual part describes the family from different perspectives in the context of current pathological phenomena in the society with which families face. The research part introduces three case studies of multi-problem families which contains description and evaluation of the realization of the social work and social activation service for families with children.

Key words: family, multi-problem family, social work, social services, the children protection authority.