



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

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

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky

Bakalářská práce

Spolupráce s rodinami na Tábořsku z pohledu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Vypracoval: Jaroslav Gruber
Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

České Budějovice 2024

Prohlašuji,

že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracoval pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Táboře dne 2. července 2024

Jaroslav Gruber

Poděkování

Rád bych poděkoval PhDr. Olze Vaněčkové za vstřícnost a přínosné konzultace.

Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje spolupráci sociálně znevýhodněných rodin se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi. Jejím cílem je popsat tuto spolupráci spolu s dalšími souvislostmi pohledem uvedené služby. Cíle je dosaženo kvalitativní metodou vícepřípadové studie. V teoretické části práce jsou nejprve uvedeny charakteristiky a možná ohrožení rodiny a dítěte, poté je popsána činnost sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Praktická část se věnuje spolupráci zmíněné služby s vybranými rodinami. Zjištěné výsledky práce ukazují, že tato spolupráce se týká řady vzájemně provázaných témat, jejichž řešení vyžaduje celospolečenskou snahu, a jako žádoucí se rovněž ukazuje větší orientace služby na preventivní činnost.

Klíčová slova: rodina v ohrožení; sociální práce s rodinou; sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.

Abstract

The bachelor's thesis focuses on the cooperation of socially disadvantaged families with the social activation service for families with children. Its aim is to describe this cooperation along with other related aspects from the service's perspective. This aim is achieved through a qualitative multi-case study method. The theoretical part of the thesis first presents the characteristics and potential risks for the family and the child, followed by a description of the activities of the social activation service for families with children. The practical part addresses the cooperation between the mentioned service and selected families. The findings of the thesis show that this cooperation involves a range of interconnected issues, the resolution of which requires a societal effort, and it also highlights the desirability of a greater focus on preventive activities by the service.

Keywords: family at risk; social work with families; social activation service for families with children.

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Rodina	9
1.1. Vymezení pojmu rodina	9
1.2. Charakteristika současné rodiny	9
1.3. Specifika romské rodiny	12
1.4. Funkce rodiny a jejich proměny v současné době	14
1.4.1. Typy rodin z hlediska funkčnosti	17
1.5. Rodina v ohrožení	18
1.5.1. Bydlení	18
1.5.2. Finanční situace	20
1.5.3. Vzdělávání	21
1.5.4. Rodinná a sociální politika	23
2. Dítě	25
2.1. Pojmy dítě, nezaopatřené dítě, dětství	25
2.2. Vývoj dítěte s ohledem na roli rodiny	25
2.2.1. Prenatální období	26
2.2.2. Novorozenecké období	26
2.2.3. Kojenecké období	27
2.2.4. Batolecí období	28
2.2.5. Předškolní období	28
2.2.6. Školní věk	29
2.2.7. Dospívání	31
2.3. Dítě v ohrožení	31

2.3.1.	Definice ohroženého dítěte	32
2.3.2.	Ohrožující chování matky během těhotenství.....	32
2.3.3.	Psychická deprivace	32
2.3.4.	Týrání, zneužívání a zanedbávání	33
3.	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	35
3.1.	Sociální práce	35
3.2.	Sociální služby	36
3.3.	Sociální práce s rodinou.....	38
3.4.	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	40
PRAKTICKÁ ČÁST		44
4.	Cíl výzkumného šetření.....	44
4.1.	Výzkumný problém	44
4.2.	Výzkumné otázky	45
5.	Metodika	46
5.1.	Postup výzkumného šetření	49
6.	Případ č. 1	50
7.	Případ č. 2	60
8.	Případ č. 3	66
9.	Výsledky	70
10.	Diskuse	73
ZÁVĚR.....		80
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ		82
SEZNAM PŘÍLOH		90

ÚVOD

Bakalářská práce se věnuje tématu vzájemné spolupráce mezi rodinou v nepříznivé sociální situaci a sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi. Zvolené téma je jednak důležité pro autora práce, který ve zmíněné službě aktuálně pracuje, a může tak z výsledků bakalářské práce čerpat ve své praxi, a jednak by mohlo být významným pro kohokoli, kdo má zájem nahlédnout do procesu zmíněné spolupráce v jejích širokých souvislostech. Právě pochopení jejího celospolečenského kontextu, který přibližuje teoretická i praktická část práce, může pomoci změnit zkratkovité a pohodlné vnímání současného stavu optikou zásluhovosti a přisuzování viny pouze „jedné straně“, což zdaleka neodráží skutečnost ve své úplnosti a složitosti.

Cílem bakalářské práce je přiblížit situaci sociálně znevýhodněných rodin s dětmi a popsat jejich spolupráci se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi, včetně zachycení interakce rodin i služby se širším prostředím, v jehož kontextu se spolupráce odehrává. Ambicí práce je také poukázat na dopady některých celospolečenských norem a nálad na tuto spolupráci a její aktéry.

Teoretická část bakalářské práce se nejprve zaměřuje na *rodinu* a *dítě*, jelikož adekvátní znalost v oblastech jejich charakteristik, vývoje, potřeb a možných ohrožení představuje výchozí předpoklad pro činnost *sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*, již je poté věnována samostatná kapitola.

Praktická část bakalářské práce se zabývá spoluprací s vybranými rodinami s dětmi na Táborsku pohledem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi s cílem popsat charakteristiky této spolupráce. K naplnění cíle je využito kvalitativní výzkumné metody vícepřípadové studie.

V bakalářské práci se z praktického důvodu užívá generické maskulinum jako souhrnné označení osob bez ohledu na jejich pohlaví či gender (Český statistický úřad, 2016; Ústav pro jazyk český Akademie věd ČR, 2023). Nutno však podotknout, že v sociálních službách představují většinu pracujících ženy (Horecký & Průša, 2020).

TEORETICKÁ ČÁST

1. Rodina

Rodina představuje pro život člověka i celé lidské společenství nenahraditelnou instituci. Podle Paloncyové et al. (2023) hraje nezastupitelnou roli v primární socializaci jedince, kdy mu skrze sebe zprostředkovává a vtiskává hodnoty a normy dané společnosti. Zároveň je nejdůležitější sociální skupinou pro vývoj dítěte (Vágnerová & Lisá, 2021). V celé kapitole je na rodinu nahlíženo jako na instituci v českém, potažmo evropském kontextu z pohledu dnešní západní společnosti.

1.1. Vymezení pojmu rodina

Existuje celá řada definic rodiny, přičemž tento pojem doznal v průběhu posledních dekád překotných změn. Zatímco na přelomu tisíciletí se o ní ještě hovořilo jako o malé skupině nejméně tří lidí, která je založena na manželství či partnerství osob opačného pohlaví, existenci aspoň jednoho dítěte, pokrevními svazky a úzkými citovými vazbami (Kraus et al., 2001), v posledních letech se pojetí rodiny stále více rozostřuje a rozšiřuje. Kuchařová et al. (2019) poznamenává, že „v posledních desetiletích se dynamičtěji než dříve mění formy rodinných soužití, preference a životní plány a zejména konkrétní trajektorie formování rodinného života“ (s. 14). Podle Kimplové et al. (2023) můžeme v současnosti konstatovat, že žádná „tradiční“ rodina neexistuje. V odrazu měnícího se vývoje rodin se tedy mění i snahy o jejich vymezení, přičemž podle Matouška a Pazlarové (2010) nelze instituci rodiny formulovat jednoznačným způsobem. Matoušek et al. (2014, s. 17) uvádí, že „rodinu je v současnosti možné definovat jako společenství lidí, kteří se jako rodina cítí.“ Podle Krause (2014) můžeme v této situaci přijmout Plaňavovo (1994) vymezení, že rodina je „strukturovaný celek (systém), jehož smyslem, účelem a náplní je utvářet relativně bezpečný, stabilní prostor a prostředí pro sdílení, reprodukci a produkci života lidí“ (s. 8).

1.2. Charakteristika současné rodiny

Stejně jako celá společnost se i rodina jako její odraz neustále mění a vyvíjí (Kimplová et al., 2023). Tu současnou lze charakterizovat následujícími znaky (Kimplová et al., 2023; Kraus, 2014, 2015; Kuchařová et al., 2019; Paloncyová, 2023; Procházka, 2012):

Pro člověka dnešní západní společnosti je typické *odkládání založení rodiny*, a to až do období střední dospělosti. Stejný jev se týká i uzavírání sňatků. Důvodů pro odkládání rodičovství může být celá řada – od rostoucí emancipace žen a úrovně lékařské péče přes osobní hodnotový systém a psychickou zralost až po ekonomickou úroveň a sociální politiku státu (Kimplová et al., 2023). Kuchařová et al. (2019, s. 54) uvádí, že „klíčovými faktory pro založení rodiny je samostatné bydlení a finanční zabezpečení“. Jedním z důsledků odkládání založení rodiny je pak rozšiřující se mezera mezi generacemi dětí a jejich rodičů, za jejichž dětství a mládí platily rozdílné společenské a profesní nároky, názory, hodnoty i životní styl. Rodiče se tak stále více ztrácejí v tom, jak mají své děti v překotně se měnící době vychovávat, aby je co nejlépe vybavily do dnešního světa (Kuchařová et al., 2019).

V současné době dochází k *proměněm forem rodinného života*. Zvyšuje se počet párů, které neuzavřely sňatek, stejně jako svobodných žen-matek, ke kterým se společnost nyní staví tolerantněji, než tomu bylo v minulosti. Rovněž se řeší otázky práv ohledně zakládání rodiny a vychovávání dětí v souvislosti s LGBTQ+ (Kimplová et al., 2023). Dnešní rodiny se zmenšují, a to z důvodu většího výskytu rodičů samoživitelů a současných tendencí mít méně dětí (Kraus, 2014). Přibližně každá čtvrtá česká rodina s nezaopatřenými dětmi je neúplná (Paloncyová et al., 2023), což je podle Kuchařové (2019) způsobeno především vysokou rozvodovostí.

Paloncyová et al. (2023) uvádí, že přestože u nás počet rozvodů dlouhodobě klesá, stále hrozí téměř každé druhé rodině. To potvrzuje i Kimplová et al. (2023), když poznamenává, že „počet rozvádějících se párů v ČR se pohyboval v letech 2010–2019 v rozmezí 44–50 % (s. 15). Rozvody jsou jednou ze zásadních příčin nárůstu *nestability rodin* (Kraus, 2015) a mohou mít velmi negativní dopady na vývoj dítěte (Procházka, 2012).

V průběhu posledních dekad dochází k výrazným *proměněm rolí v rodině*, a to především z důvodu emancipace žen a tolerantnějšímu přístupu rodičů k dětem, který je více založen na partnerské bázi (Kraus, 2015). Ke zmíněné emancipaci však Kuchařová et al. (2019) dodává, že „ve skutečnosti ale muži tráví více času prací a ženy péčí o děti a domácnost, nicméně roste zájem o aktivní a intenzivnější účast otců na péči o děti“ (s. 133).

S proměnami rolí souvisí *dvoukariérový model rodiny*, který způsobuje, že rodinní příslušníci se často potýkají s vysokou pracovní a časovou *vytížeností*. Podle Kuchařové et al. (2019) zvládá bez větších potíží skloubit rodinný a pracovní život a s nimi spojené povinnosti jen polovina rodičů nezletilých dětí, přičemž víc problémů uvádí rodiče mladších dětí a samoživitelé. Úbytek sil rodičů v důsledku jejich pracovní a časové vytíženosti se pak promítá nejen do výchovy dětí, ale zasahuje i do každodenních starostí a sporů, čímž rodině ubírá na emocionální vyváženosti (Procházka, 2012). Kimplová et al. (2023) k tomu podotýká, že úbytek na radosti z emočního prožívání je způsoben výkonnostním stylem života zaměřeným pouze na úspěchy, který je odrazem dnešní doby.

Dalším obecným znakem dnešních rodin je jejich častější *izolovanost*, která reflektuje současnou individualizovanou společnost (Kraus, 2015). Do sebe uzavřená rodina chrání se před odlidštěnou dynamičností a nejistotou moderní doby stále více vytlačuje dnes již téměř ojedinělé sousedské a komunitní vazby (Procházka, 2012).

Celospolečenský důraz na prosazování individuálních zájmů způsobuje rovněž *dezintegraci* uvnitř rodiny (Kimplová, et al., 2023). Nároky na jedince spojené s jeho fungováním v rámci rodiny naráží na jeho osobní svobodu a nezávislost, a tak se společně strávený čas v rodinném kruhu zkracuje a členové rodiny se doma čím dál více spíše jen potkávají, než aby spolu opravdu komunikovali a sdíleli své radosti a strasti (Kraus, 2015). Tomuto trendu napomáhají i sociální sítě a další virální formy zábavy (Procházka, 2012).

V neposlední řadě je třeba zmínit *rozdílnou socioekonomickou úroveň rodin*. Procházka (2012, s. 116) uvádí, že „tak, jak se rozevírají pomyslné nůžky nerovnosti v české společnosti, tak se též rozrůžňuje sociální, ekonomický, ale též kulturní a vzdělanostní status rodin.“ Prokop (2020) potvrzuje, že zatímco například dodnes trvajících dlouhodobá inflace postihuje především chudší domácnosti, ty nejbohatší bohatnou ještě více. Zaplatit náhlý jednorázový výdaj 10 000 Kč by aktuálně nebylo v silách 57 % neúplných a 30 % úplných rodin. V takové situaci je jednou z možností řešení půjčka či úvěr, což se na podzim roku 2022 týkalo skoro dvou pětín úplných i neúplných rodin (Palonciová et al., 2023).

Shrneme-li sociálně-psychologický vývoj současné české (evropské) rodiny, můžeme uvést tyto viditelné trendy:

- tendence odkládat sňatky a rození dětí;
- tendence zakládat rodinu neformálně, bez sňatku;
- rozvodovost kolísající okolo hranice 44–50 %;
- tendence omezovat počet dětí v rodině;
- prodlužování doby, po kterou děti a rodiče žijí spolu. (Kimplová et al., 2023, s. 19)

Nutno podotknout, že některé z výše uvedených charakteristických znaků současné rodiny však ostře kontrastují s obecnými znaky rodin, které běžně spolupracují se sociálními službami. Podle výzkumu provedeného společností Median pro Nadaci Sirius (2016) panuje například značný rozdíl mezi rodinami v rámci běžné populace a rodinami v péči neziskových organizací co do jejich struktury. Charakteristickým znakem druhých jmenovaných je vysoký počet členů rodiny. Při bližším pohledu to však současně znamená jednak výrazně nižší počet dospělých členů a jednak vyšší počet na nich závislých dětí. V péči neziskových organizací je také mnohem vyšší podíl rozpadlých, vícegeneračních a pěstounských rodin či rodin s jedním rodičem-samoživitelem. Další kontrast se týká obecně rozšířené tendence odkládání rození dětí, vedení dvoukariérového modelu rodiny či izolaci nukleární rodiny od širších vazeb. Rodiny ze sociálně znevýhodněného prostředí totiž naopak často vykazují rodičovství v nižším věku, model ženy v domácnosti, a především u romských rodin velkorodinné vazby (Pavelčíková, 2004; Vašková, 2006). O dalších specifických romských rodin, jež se podle různých autorů (Urban & Kajanová, 2014; Úřad vlády ČR, 2023, 2024) výrazným podílem ocitají mezi subjekty ohroženými sociálním vyloučením, potažmo spolupracujícími se sociálními službami, pojednává samostatná podkapitola uvedená níže.

1.3. Specifika romské rodiny

V první řadě je třeba zmínit, že následující uvedené znaky jsou obecného rázu a nelze jimi charakterizovat všechny členy romské populace bez výjimky, stejně jako nelze brát Romy samotné jako homogenní etnikum bez zohlednění složitých kmenových rozdílů a vztahů, historicky vycházejících z kastovního systému (Matoušek, 2003; Pavelčíková,

2001). Rodina je podle Manna (2001) pro Romy odnepaměti velmi důležitá. Pavelčíková (2004) uvádí, že historicky je pro romské komunity typické společné soužití vícegenerační rodiny se složitými příbuzenskými vztahy. Matoušek (2003) s Mannem (2001) se shodují, že nejdůležitější hodnotou v životě Romů jsou děti, přičemž Mann zmiňuje přísloví: „Nane čhave, nane bacht! (Pokud nejsou děti, není štěstí!)“ (2001, s. 30). Děti v romské rodině jsou už odmala vedeny k pomoci dospělým. Rodiče se obvykle nejvíce věnují prvorozeným potomkům. Zejména nejstarší dcery se pak často velkým podílem starají o své mladší sourozence i chod domácnosti (Mann, 2001; Matoušek 2010). Romská rodina má tradičně patriarchální ráz, ve které muž zajišťuje především její ekonomickou funkci a ve výchově se případně věnuje zejména synům. Od ženy se pak očekává role matky, která je pro ni tou nejdůležitější a kterou z pohledu současné společnosti začíná často zastávat ve velmi mladém věku. Žena má také na starost celou domácnost a obecně se více angažuje při výchově dívek (Mann, 2001; Matoušek 2003, 2014; Matoušek & Pazlarová, 2010; Pavelčíková, 2004). Mezi dalšími znaky romské rodiny jsou uváděny například úcta ke starým lidem či značná solidarita mezi příbuznými v rámci širokých rodinných vazeb. Historický význam má také zvykové právo (Matoušek 2010; Pavelčíková, 2004).

Dnes se tradice romských rodin střetávají s vlivy a tendencemi moderní doby, což může následně vyvolávat konflikty s neromskou částí obyvatelstva. Příkladem jsou zmiňované sklony naší společnosti k izolování nukleárních rodin narážející na udržování velkorodinných vazeb a silné solidarity mezi Romy. To může konkrétně způsobit například vzájemné nepochopení mezi pronajímatelem bydlení a rodinou jako nájemcem, kdy se v bytě najednou zdržuje více příbuzných osob, než které jsou uvedeny v nájemní smlouvě, protože část širší rodiny aktuálně nemá kde bydlet. S tím souvisí i kolektivistické pojetí romských komunit, jemuž ostře kontrastuje celospolečenský důraz na individualismus. Mnohým Romům totiž nic neříká ideál osobního vzestupu na společenském žebříčku a s ním spojený důraz na vzdělání a profesní kariéru, protože historicky (i s odkazem na kastovní systém) vnímají své společenství jako horizontální (Matoušek & Pazlarová, 2010).

1.4. Funkce rodiny a jejich proměny v současné době

Procházka (2012) poukazuje na skutečnost, že rodina jako výjimečně důležitá společenská instituce pro zdravý rozvoj jedince plní v této souvislosti řadu funkcí, které v odrazu vývoje společnosti prochází různými proměnami:

a) Biologicko-reprodukční funkce

Podle Krause (2015) je tato základní funkce rodiny významnou jak pro jedince (uspokojování sexuální potřeby a zajištění pokračování rodu), tak pro společnost, která pro vlastní rozvoj potřebuje stabilní reprodukční základnu. Procházka (2012) k tomu dodává, že rodičovství přináší do lidského života nový význam, cíle i šance, naplňuje jeho smysl a odráží zralost osobnosti.

Dnes však můžeme v souvislosti s touto dříve samozřejmou funkcí pozorovat jisté změny. Těmi nejviditelnějšími jsou podle Procházky (2012) pokles porodnosti, odklad rodičovství či prosazování myšlenky života bez dětí. Příčinami těchto trendů mohou být kromě důvodů zmíněných v podkapitole 1.2. také například krajní liberalismus a individualismus, nebo obava přivést děti na tento svět plný krizí (Procházka, 2012).

b) Sociálně-ekonomická funkce

Procházka (2012) uvádí, že tato funkce spočívá jednak ve vytváření základního sociálně-ekonomického zázemí pro fungování členů rodiny a jednak v zastávání role důležitého spotřebitele i tvůrce ekonomických hodnot. S rolí tvůrce souvisí v některých rodinách tlak na dítě realizovat se profesní cestou, kterou mu udávají rodiče (např. v případě rodinného podniku či dědičného řemesla).

Sociálně-ekonomická funkce rodiny je v současné době zkoušena zejména ekonomickými důsledky světových událostí. Riederer et al. (2017) podotýká, že z hlediska zranitelnosti bude pro evropské rodiny ekonomický vývoj nadále rozhodujícím faktorem, přičemž se očekává, že počet ohrožených rodin s ohledem na jejich ekonomickou vulnerabilitu poroste, což bude mít za následek také sociální a psychologické dopady.

c) Výchovná funkce

Podle Matouška a Pazlarové (2010) hraje rodina v rámci této funkce zřejmě nezastupitelnou roli, což dokazují například neúspěšné pokusy vychovávat děti mimo rodinu v antickém Řecku nebo četné výzkumy zabývající se ústavní výchovou. Procházka (2012) zmiňuje celou řadu výchovných stylů, z nichž uvádí tři následující:

- *Autoritářská výchova* se projevuje uplatňovanou převahou ze strany dospělého, který od dítěte jako objektu výchovného působení očekává naprostou poslušnost. Komunikace ze strany rodiče směrem k dítěti je strohá, vztah chladný a v případě nesplnění jeho pokynů vyhrocený. V rámci tohoto stylu je často zaveden systém trestů a odměn, také se zde může vyskytovat fyzické násilí. V dospívání může u dítěte způsobit rizikové chování.
- *Liberální (volná) výchova* je protipólem autoritářského stylu. Rodič vnímá dítě jako samostatný subjekt a nechává jej zcela volně rozvíjet, případně pro jeho vývoj utváří „ideální“ podmínky. Tato výchova tak na jednu stranu podporuje svobodu a kreativitu dítěte, na druhou jej však vede do střetu s pravidly jiných než rodinného prostředí a pozdějších morálních dilemat.
- *Demokratická výchova* odráží snahu rodiče jednak dítěti poskytovat prostor pro seberozvoj a jednak na něj klást určité požadavky. Zásadní je přitom soubor pravidel, která členové rodiny společně diskutují. Dospělý poskytuje dítěti přiměřenou podporu, jde mu příkladem a představuje pro něj přirozenou autoritu, tedy někoho, kdo je tvůrcem vlastního života a je schopen autoregulace i výchovy svých dětí.

Procházka poznamenává, že „individuální podoba výchovného stylu se odvíjí od celé řady komponent, ale nejčastěji se prokazuje závislost stylu výchovy na emočním vztahu rodičů k dětem a k sobě navzájem, na způsobu kladení požadavků a nároků na děti a na způsobech kontroly jejich plnění“ (2012, s. 107).

d) Socializační funkce

V rodině dochází k osvojování návyků běžných v dané společnosti, na což má podle Procházkovy (2012) vliv celá řada faktorů: ekonomické podmínky, kvalita kulturního a materiálního prostředí, ne/přítomnost osob v rodině a jejich „kvalita“

ve vztahu k dítěti i vzájemné vztahy jednotlivých členů rodiny. Kraus (2015) se pozastavuje nad skutečností, že socializace jako celoživotní proces funguje v rámci rodiny nejen v souvislosti s působením starší generace na tu mladší, ale i naopak. Pro rodiče, potažmo i prarodiče je to velmi důležité, protože síla a četnost jejich společenských vztahů se snižuje. Podle Krause může v dnešní době také častěji docházet k situacím, kdy různí socializační činitelé (např. masmédiá) mohou na jedince vytvářet socializační tlaky, které jsou odlišné od socializačních tendencí rodiny.

e) Emocionální funkce

Procházka (2012) považuje emocionální funkci za velice důležitou a současně velmi ohroženou úlohu rodiny, která je podle Krause (2015) dokonce „nezastupitelná, protože žádná jiná instituce nedokáže vytvořit potřebné citové zázemí, pocit lásky, bezpečí a jistoty, vzájemné důvěry, podpory a pomoci, společné rituály“ (s. 44). Pro zdravý emocionální vývoj člověka představují významnou podmínku kladné vztahy mezi všemi členy rodiny, přičemž rozhodující je především raná citová vazba dítěte s pečující osobou – ideálně matkou – která je obecně považována za strážkyni emocionální funkce (Procházka, 2012).

V důsledku současného vývoje společnosti (viz podkapitola 1.2.) však narůstá počet rodin, které mají s plněním emocionální funkce velký problém, nebo ji dokonce přestávají plnit úplně. To vede k rozšiřování citové deprivace dětí a například i rozvoji syndromu CAN. V dospělosti jedince pak může nedostatek zdravého emocionálního zázemí v orientační rodině způsobit alexythimii a výskyt rizikového chování v nejrůznějších podobách, včetně terorismu nebo válečných aktivit (Kraus, 2015; Procházka 2012).

f) Ochranná a domestikační funkce

Ochranná nebo také zaopatřovací či pečovatelská funkce tkví podle Krause „v zabezpečení životních potřeb (biologických, hygienických, zdravotních) všem členům rodiny, dětem především“ (2015, s. 42). V průběhu času přebíral zodpovědnost za tuto funkci rodiny v různé míře stát. V současnosti jsme svědky sdílené zodpovědnosti mezi oběma i dalšími institucemi, což na rodiny opět klade vyšší nároky, kterým ne všechny zvládají dostát (Matoušek & Pazlarová, 2010; Kraus, 2015).

Základem domestikační funkce je rodinné zázemí, které členům rodiny dodává pocit bezpečí a představuje pro ně zajištěné místo mezi nejbližšími i útočiště před vnějším světem (Procházka, 2012).

g) Rekreační a regenerační funkce

Podle Procházky (2012) je pro rodinu způsob společného trávení volného času velmi podstatný, stejně jako výběr zájmových činností jednotlivých členů. Za skutečně pozitivní je pak považován jeho výchovný rozměr, který formuje osobnost jedince a přispívá jeho socializaci správným směrem. Rovněž působí jako prevence rizikového chování.

1.4.1. Typy rodin z hlediska funkčnosti

Dunovský (1999) vymezuje 4 typy rodin podle toho, jak plní své funkce:

1. *Funkční rodina* zajišťuje správný vývoj dítěte.
2. *Problémová rodina* vykazuje závažnější poruchy některých nebo všech funkcí, které je schopna řešit nebo kompenzovat vlastními silami.
3. *Dysfunkční rodina* je charakterizována vážnými poruchami některých nebo všech funkcí, které ohrožují vývoj dítěte i rodinu jako celek a které rodina nedokáže sama řešit. V krajním případě tak mohou být rodiče zbaveni rodičovských práv.
4. *Afunkční rodina* z důvodu neplnění základních funkcí vážně ohrožuje dítě, a to v extrémním případě až na jeho životě. V takové situaci je odebrání dítěte nevyhnutelným výústěním.

Jeden z úkolů sociálních služeb spolupracujících s rodinami spočívá v jejich podpoře při zajišťování a plnění výše zmíněných funkcí jako výchozího předpokladu pro zdravý celostní vývoj dítěte. Z tohoto důvodu je „zajímá“ především dysfunkční rodina, jejíž poruchy funkcí jsou vážnějšího a dlouhodobého charakteru. Taková rodina se vyznačuje vnitřním poškozením a vztahovou krizí. Dilema může pro sociální službu představovat rozhodování o tom, kdy nastává chvíle kontaktovat v nejlepším zájmu dítěte orgán sociálně-právní ochrany dětí s vědomím možnosti jeho odebrání z rodiny a umístění do náhradní rodinné péče (Kraus, 2015; Procházka, 2012).

1.5. Rodina v ohrožení

Mynarská et al. (2015) hovoří o sedmi hlavních dimenzích ohrožení dnešních evropských rodin, které podle Kuchařové et al. (2019) všeobecně platí i pro ty české:

- ekonomické strádání, chudoba; ekonomická nejistota, nestabilita, strach o vlastní budoucnost; nedostatečné bydlení, nízká životní úroveň;
- sociální vyloučení, nedostatek sociálních sítí (přátel, rodiny);
- stigmatizace, marginalizace, diskriminace ze strany institucí a právních předpisů;
- nedostatek času, přepracovanost, přetíženost; stres (zejména v souvislosti se zaměstnáním) a jejich důsledky: různé zdravotní problémy, deprese, úzkost a problémy s chováním a vzděláváním dětí;
- nedostatečná stabilita rodiny, riziko rozvodu, zvláště obtížné pro děti – traumatizující zážitky, hádky mezi rodiči atd.;
- zdravotní problémy, zejména zdravotní postižení;
- násilí, alkohol (s. 25).

Řada těchto problémů včetně negativních výchovných vzorců se v rámci rodin přenáší z generace na generaci, což potvrzuje například výzkum společnosti Median pro Nadaci Sirius (2016).

Jedním z úkolů sociální služby spolupracující s rodinou je podle § 2 zákona o sociálních službách posilování sociálního začleňování, tedy v souladu s § 3 stejnojmenného zákona napomáhání, aby rodina mohla žít tak, jak je ve společnosti běžné, a mohla se v plné míře zapojovat do jejího ekonomického, sociálního i kulturního dění (2006). K tomu však potřebuje především adekvátně bydlet, být dostatečně finančně zajištěna a disponovat rovnocenným přístupem ke vzdělávání svých dětí (Kuchařová, 2019; Prokop, 2020). Ohrožení rodin v těchto třech zásadních oblastech jsou přiblížena níže.

1.5.1. Bydlení

Podle Ministerstva pro místní rozvoj ČR (2021) představuje bydlení jednu ze základních lidských potřeb, jejíž nenaplnění má fyziologické, psychologické a sociologické dopady. Výzkumy společnosti Median (2016, 2017) například dokazují, že nekvalitní bydlení má přímý vliv na vztahové problémy v rodině, zdraví jejích členů nebo potíže dětí ve škole i jejich následnou nezaměstnanost. Prokop (2019) uvádí, že „omezení přístupu k adekvátnímu bydlení je důležitou dimenzí sociálního vyloučení související s materiální chudobou a vyloučením z trhu práce“ (s. 466).

Přes zmíněné skutečnosti je však bydlení v České republice spojeno se stále vyššími finančními nároky. Podle Paloncyové et al. (2023) vzrostly jen za rok 2022 náklady na bydlení v průměru o 10 %, což nadměrně zatížilo 9 % (přes 400 tisíc) domácností, které byly nuceny vydávat za bydlení více jak 40 % svých čistých peněžních příjmů. Paloncyová et al. (2023) dodává, že „v absolutní hodnotě nejvíce platí za bydlení páry se třemi a více dětmi (navíc vzestup nákladů byl u nich za posledních pět let jeden z nejvyšších) a samoživitelé“ (s. 366). I v důsledku toho měly podle ní v roce 2022 potíže při zvládnání výdajů tři rodiny s dětmi z pěti, u samoživitelů pak dokonce tři ze čtyř.

Kuchařová et al. (2019) uvádí, že samoživitelé spolu s rodinami s nezaměstnaným členem a příjmově chudými domácnostmi tvoří také skupinu, která je nejvíce ohrožena nízkým standardem bydlení, jenž je charakterizován přelidněností bytu, jeho nedostatečnou kvalitou a finanční náročností. Část z nich se podle ní navíc ocitá v sociálně vyloučených lokalitách, jež generují celý soubor rizik naakumulovaných a mezigeneračně přenášených v rámci jednoho místa, ze kterého je i kvůli předsudkům většinové společnosti těžké se dostat. Podíl rodin, kterým hrozí ztráta kvalitního bydlení a život ve výše uvedených podmínkách, pak podle ní narůstá.

Negativní vliv na jistotu adekvátního bydlení má také skutečnost, že Česká republika je v evropském měřítku jednou ze zemí s nejméně dostupným vlastnickým bydlením (Paloncyová et al. 2023). Výzkum Medianu (2016) ukázal, že zatímco většina rodin s dětmi z běžné populace bydlí ve vlastním a málo se stěhuje, rodiny v péči neziskových organizací, pro které je vlastnické bydlení mnohem méně dosažitelné, jsou stěhování vystaveny výrazně častěji. To se může negativně odrážet v jejich ukotvenosti v sociálním okolí a výši jejich sociálního kapitálu. Specificky ohroženou skupinou jsou v tomto směru Romové. Z analýzy lokálního výzkumu provedeného mezi Romy žijícími na území města Tábor (2024) vyplývá, že se za posledních 5 let dvakrát a více přestěhovalo téměř 45 % dotázaných rodin. Výzkum také ukazuje na překážky spojené s bydlením Romů, mezi nimiž respondenti nejčastěji uvádějí výši vstupních kaucí – na což už zareagoval i stát možností jednorázového zaplacení kauce dávkou mimořádné okamžité pomoci (Prokop, 2020) – a diskriminaci.

Kromě výše zmíněných jevů ohrožuje podle Prokopa (2020) bydlení v ČR také široká privatizace bytového fondu. Jedno z možných řešení pak spatřuje v sociálním bydlení,

kteřé podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2021) představuje dostupné bydlení pro nejzranitelnější a finančně nejslabší skupiny, jehož tři nepostradatelné pilíře tvoří poskytnutí bydlení ve standardním bytě mimo sociálně vyloučenou lokalitu, sociální práce s lidmi, kterým bylo bydlení poskytnuto, a systém sociálních dávek pro stabilizaci jejich situace. Prokop (2020) apeluje především na to, abychom ohroženým skupinám neznemožňovali přístup k dostatečnému bydlení „rétorikou zásluhovosti, která jakoukoli slabost přisoudí osobnímu selhání, které zpětně opravňuje nepomáhat“ (s. 59). Uvádí k tomu tři důvody: za první touto optikou by se v důsledku musely zrušit i veřejné služby, za druhé děti nemohou za to, kde se narodí, a za třetí neřešení problému včas a zanedbání prevence může celou společnost nakonec stát ještě mnohem více.

1.5.2. Finanční situace

S omezeným přístupem k adekvátnímu bydlení souvisí v rámci vzájemného podmiňování další jev ohrožující rodinu, kterým je nedostatek finančních prostředků (Median, 2016).

Paloncyová et al. (2023) uvádí, že „k nejhůře finančně zajištěným domácnostem (při přepočtu příjmu na člena domácnosti) stále patří vícedětné domácnosti spolu s domácnostmi samoživitelů“ (s. 178). Oba typy rodin čelí nadprůměrnému riziku chudoby, přičemž rodiče samoživitelé jsou v tomto směru po osamělých seniorech vůbec tou nejohroženější skupinou. Kuchařová et al. (2019) dodává, že chudoba častěji ohrožuje rodiny s dětmi školního věku. Mnohé z nich tak nemají například z čeho zaplatit zájmové kroužky či další volnočasové aktivity. Podle Prokopa (2020) žije v České republice relativně málo lidí v extrémní chudobě, problém však vidí v tom, že mnoho lidí je chudobě na dosah, přičemž mnozí se do ní již cyklicky propadají a znovu se z ní dostávají. Ve světle dnešních událostí a s nimi souvisejícího zvyšování cen je totiž hospodaření s rodinným rozpočtem čím dál těžší i pro středně-příjmové skupiny obyvatelstva. Podle výzkumu Paloncyové et al. (2023) přiznaly určité potíže ve vycházení s příjmem dvě třetiny rodin s dětmi.

Neutěšená finanční situace a ohrožení chudobou jsou úzce provázány se značnými socioekonomickými rozdíly ve společnosti. Podle Kellera (2011) dokonce již v dnešní době nelze hovořit o společenské nerovnosti, nýbrž o naprosté nesouměřitelnosti.

Prokop (2020) upozorňuje především na majetkovou nerovnost, která je podle něj tou nejpřehlíženější v ČR, přestože vykazuje ještě větší rozdíly mezi lidmi než nerovnost příjmová a představuje i větší nebezpečí, jelikož způsobuje nehybnost společenských pozic a reprodukci chudoby.

Jak již bylo zmíněno v podkapitole 1.2., jednou z cest, jakou se rodiny při řešení nedostatku financí vydávají, je podle Paloncyové et al. (2023) zřízení půjčky, která představuje jednu z hlavních příčin zvyšování zadluženosti českých domácností. Ve výzkumu z roku 2022 přiznaly potíže se splácením půjček tři pětiny rodin, přičemž celá pětina záplatovala své předchozí dluhy novou půjčkou, čímž roztočila nebezpečnou dluhovou spirálu (Paloncyová et al., 2023). Se zadlužeností souvisí fenomén exekucí, které se podle Prokopa (2020) „staly symbolem patrně největšího porevolučního selhání státu“, kdy absence regulací dovolila uzavírání velmi rizikových půjček, dětské exekuce či nesmyslné mnohonásobné nárůsty některých původně nízkých dluhů. V roce 2022 se podle Paloncyové et al. (2023) setkalo alespoň s jednou exekucí minimálně 14 % rodin.

Paloncyová et al. (2023) také uvádí, že vážnou finanční situaci a zadluženost často provází chybějící příjem z pracovní činnosti, který se podstatně častěji týká samoživitelů (16 %) než úplných rodin (3 %). Prokop (2020) v této souvislosti hovoří o znevýhodnění matek samoživitelek, hraničícím až s diskriminací nejen na trhu práce, ale i např. v rámci bydlení. Obecně pak kritizuje tendenci státu řešit problémy spojené nejenom s finanční deprivací až po jejich nárůstu, což má za následek jednak velmi negativní dopady na situaci v rodinách a jednak stojí mnohem více peněz než včasná intervence.

1.5.3. Vzdělávání

Podle Prokopa (2020) má v České republice nejvyšší dosažené vzdělání mnohem větší vliv na míru ohrožení chudobou než v ostatních evropských zemích. Lidé, kteří u nás po dokončení ZŠ ve studiu nepokračují, jsou asi desetkrát více ohroženi materiální deprivací a nezaměstnaností než vysokoškoláci.

Ne všechny české děti však mají ke vzdělávání rovnocenný přístup. Prokop (2020) poukazuje jednak na značně rozdílnou kvalitu škol a jednak na fakt, že „dosažené

vzdělání v Česku velmi záleží na sociálně-ekonomickém statusu rodiny, v níž dítě vyrůstá“ (s. 67). Rodiče, kteří si to mohou dovolit, umísťují své děti do nejkvalitnějších vzdělávacích institucí, kdežto na ostatní zbývají školy s průměrnou i velmi podprůměrnou kvalitou. Celý proces posiluje mezigenerační přenos chudoby a další nerovnosti. Kromě rodinných podmínek rozhoduje o tom, do jak kvalitní školy bude dítě chodit, i region, ve kterém se narodí, jelikož rozdíly v českém školství panují i mezi jednotlivými kraji a okresy¹ (Prokop, 2020).

Dalším problémem je podle Prokopa (2020) nedostatek kvalifikovaného školského personálu (učitelů, školních psychologů, sociálních pedagogů apod.), a to zvláště v těch částech země, kde je jich potřeba nejvíce. Situaci českého vzdělávání nepomáhá ani jeho až příliš velká roztržitost, což potvrzuje i Fryč et al. (2020), podle kterého je Česká republika dokonce „zemí s nejvíce decentralizovaným řízením školství, resp. s nejvyšší mírou autonomie škol na světě“ (s. 99).

Prokop (2020) se také pozastavuje nad brzkou tendencí třídit děti podle nadání i podmínek, ze kterých pochází. Tyto snahy podle něj vedou k segregaci, jež se do značné míry týká romských žáků. Jejich vyčleňování z hlavního vzdělávacího proudu, které často vyhovuje školám i rodičům, je kromě neférovosti také velmi krátkozraké, protože na následné problémy doplatí celá společnost. Jako příklad Prokop uvádí, že „Romové, kteří absolvovali „speciální“ školu či třídu, mají oproti absolventům klasických základních škol zhruba poloviční šanci, že budou pracovně aktivní“ (2020, s. 82).

Rovné šance a přístup ke vzdělání má podle Kuchařové et al. (2019) pomoci zajistit povinné inkluzivní vzdělávání, které je u nás zavedeno od září 2016 a začíná již v mateřských školách. Právě předškolní vzdělávání hraje podle Prokopa (2020) v životě dítěte velmi důležitou roli, protože na včasném kvalitním začátku může stavět v pozdějších školních letech i následném hledání uplatnění ve společnosti. Navíc v tomto směru funguje pozitivní mezigenerační přenos. Sociálně znevýhodněným dětem zase školka dává šanci dorovnat ztrátu způsobenou např. méně podnětným a motivujícím prostředím či rizikovým životním stylem jejich rodičů. Kuchařová et al.

¹ Komplexní vhléd do vzdělávacích nerovností v ČR i dalších problémů českého školství, včetně doporučení pro jejich řešení a příkladů dobré praxe, nabízí *Mapa vzdělávání* společnosti PAQ Research.

(2023) uvádí, že včasnému zahájení vzdělávání a lepšímu přístupu k němu pro některé sociální skupiny má napomáhat i povinnost navštěvovat poslední ročník MŠ, která je účinná od září 2017. Prokop (2020) k tomu však dodává, že jediný rok strávený v předškolním vzdělávání nestačí, a doporučuje v tomto směru např. motivování rodin k předškolnímu vzdělávání formou osvěty, zajištění míst v přátelsky naladěných školkách pro jejich děti či vynulování nákladů spojených s docházkou do MŠ pro chudé rodiny.

Předškolní i školní vzdělávání a rovnocenný přístup k nim jsou klíčové pro budoucnost jednotlivce i celé společnosti (Fryč et al., 2020; Prokop, 2020). Podle Kuchařové et al. je totiž „chápáno nejen jako nástroj formování lidského kapitálu, ale také jako důležitý nástroj překonávání sociálních a kulturních rozdílů“ (2019, s. 161). Přesto je u nás školství stále značně podfinancované a nutnost dalších investic bagatelizována (Kuchařová, 2019; Prokop, 2020).

1.5.4. Rodinná a sociální politika

Možnému ohrožení rodiny má na úrovni státu předcházet a případně jej následně řešit rodinná a sociální politika (Kaczor, 2022; Kuchařová et al., 2019). Rodinná politika podle Paloncyové et al. (2023) „představuje souhrn aktivit a opatření za účelem podpory rodiny“ (s. 24). Kuchařová (2019) zmiňuje, že se jedná o značně širokou oblast vyžadující spolupráci napříč různými ministerstvy, kterou nelze brát pouze jako politiku sociální. Tu definuje Kaczor (2022) jako „souhrn nástrojů a opatření státu, které vedou k podpoře osob s nějakým sociálním hendikepem (např. nemoc, nezaměstnanost, stáří atp.), stejně jako k podpoře společensky žádoucího chování (mateřství, rodičovství, péče o seniory atp.)“ (s. 11).

Kaczor (2022) také uvádí přehled základních benefitů sociálního systému ČR (viz příloha č. 1). K nim Paloncyová et al. (2023) dodává, že od července 2021 mohou také osoby pečující o dítě v případě neplacení stanoveného výživného druhým rodičem žádat stát o tzv. náhradní výživné a že v červenci 2022 byl v reakci na růst životních nákladů zaveden pro rodiny se středními a nižšími příjmy rovněž jednorázový příspěvek na dítě v hodnotě 5000 Kč.

Rodinám ohroženým nízkými příjmy a nepříznivou životní situací jsou určeny dávky státní sociální podpory a hmotné nouze, které zastávají u rodin s dětmi v jejich boji proti chudobě klíčovou pozici (Kuchařová et al., 2019; Paloncyová et al., 2023). Jak však Kuchařová et al. (2019) podotýká, celková efektivita sociálních dávek v průběhu let klesá, a to zvláště u rodin se čtyřmi a více dětmi, které jako jejich případný jediný zdroj příjmu z chudoby nedostane. Kromě účinnosti klesá podle Kuchařové et al. (2019) také cílenost dávek a chybí jejich komplexní a koncepční analýza. Podle Prokopa (2020) je zase v rámci systému sociálního zabezpečení žádoucí flexibilnější reakce dávek mimořádné okamžité pomoci, dluhové či právní poradenství nebo asistence rodičům v rané fázi jejich potíží.

Pro rodinnou politiku ČR je charakteristická podpora rodin s nejmenšími dětmi na úkor těch se staršími. V evropském měřítku ji také vystihuje poměrně nízká podpora rodinám prostřednictvím služeb péče o děti (Kuchařová et al., 2019; Paloncyová et al., 2023). Kuchařová et al. (2019) poukazuje na nedostatečnou pozornost, kterou česká rodinná politika věnuje řadě rodin ohrožených ztrátou bydlení či dokonce sociálním vyloučením, stejně jako na nízkou podporu v jejich výchovné a domestikační funkci, primární prevenci či nedostatečné propojení s dalšími veřejnými politikami. Rovněž jmenuje hlavní deficity systému služeb pro děti a rodiny: jejich nedostatečné kapacity a finanční zajištění, různou kvalitu a regionální nevyváženost, finanční, místní i časovou nedostupnost, absenci některých typů služeb či resortismus a slabé legislativní ukotvení. Také se pozastavuje nad nedostatečným propojením sociálních a zdravotních služeb pro rodiny s dětmi a resortní roztržitostí českého systému náhradní rodinné péče. Paloncyová et al. (2023) uvádí výčet doporučení pro rodinnou politiku ČR, která se týkají oblastí zvyšování hodnoty rodiny a posilování jejích funkcí, sladování pracovního a rodinného života, podpory stability a finančního zabezpečení rodin (např. zpřehlednění a zjednodušení dávkového systému) a rozvoje služeb pro rodiny s dětmi (včetně posílení poradenských služeb a služeb primární prevence).

Na potřeby rodin, jejich ohrožení sociálním vyloučením i výše uvedené rezervy české rodinné a sociální politiky reagují národní dokumenty *Strategie rodinné politiky 2024–2030* a *Strategie sociálního začleňování 2021–2030*, které určují směřování rodinné a sociální politiky České republiky do následujících let.

2. Dítě

Podle Marie Montessori v dětech spočívá osud budoucnosti a pokud si přejeme úspěšnou společnost, je třeba je chránit (Martochová Dudová et al., 2013).

2.1. Pojmy dítě, nezaopatřené dítě, dětství

Z právního hlediska se podle článku 1 Úmluvy o právech dítěte (1991) či § 126 trestního zákoníku (2009) *dítětem* rozumí každý člověk mladší 18 let.

Nezaopatřené dítě vymezuje mj. článek 1 § 11 zákona o státní sociální podpoře – nejčastěji jde o dítě, které plní povinnou školní docházku, nebo se soustavně připravuje na budoucí povolání, nejdéle však do 26. roku věku (1995).

Dětství představuje podle Navarové (2017) rozhodující úsek vývoje jedince. Vágnerová a Lisá (2021) jej člení na novorozenecké období (cca do 1 měsíce života), kojenecké období (1 měsíc až 1 rok), batolecí věk (1–3 roky), předškolní období (3–6/7 let), školní věk (6–15 let), jenž dělí na raný (6–9 let), střední (9–12 let) a starší (do 15 let), který z biologického hlediska odpovídá pubescenci neboli rané adolescenci (přibližně věk 11–15 let), což je první fáze dospívání. Tou druhou je pozdní adolescence, která trvá zhruba od 15. do 20. roku života. Období adolescence (dospívání) již představuje přechodný úsek mezi dětstvím a dospělostí.

2.2. Vývoj dítěte s ohledem na roli rodiny

Helus (2011) uvádí pět základních úrovní vývoje: *zrání* (kde jsou určující biologické faktory), *učení* (rozhodující podnětnost prostředí), *socializace* (začleňování), *edukace* (jako výchova a vzdělání) a *sebeutváření jedince* (úsilí být tvůrcem vlastního vývoje, udávat mu směr).

Obsahem spolupráce rodiny se sociálně aktivizační službou je podle Agentury pro sociální začleňování (2023) mj. získávání sociálních a rodičovských kompetencí a zlepšování kvality života dítěte. V tomto kontextu jsou v následujících vývojových obdobích blíže nastíněny především potřeby dítěte ve vztahu k rodičům jako pečujícím osobám.

2.2.1. Prenatální období

Helus (2011) uvádí, že se jedná o úsek života dítěte ohraničený jeho početím a narozením. Vágnerová a Lisá (2021) dodávají, že „prenatální vývoj trvá 9 kalendářních, resp. 10 lunárních měsíců po 28 dnech“ (s. 35).

Již v prenatálním období disponuje dítě, resp. plod vrozenou schopností učit se a reagovat na nejrůznější stimuly, přičemž jeho projevy a chování jsou v důsledku rozdílného temperamentu značně individuální. Ještě před narozením také začíná rozvoj fyziologické, smyslové a emoční komunikace mezi dítětem a matkou (Vágnerová & Lisá, 2021). Podle Heluse tak vnímavá matka „dokáže z chování plodu ledacos vytušit a uzpůsobit své chování k jeho dobru“ (s. 277).

S tím souvisí životospráva matky během těhotenství. Podle Valachové et al. (2020) je pro těhotné ženy kromě dostatku pohybu, odpočinku a spánku podstatné „jíst pestře, pravidelně, alespoň 5x denně (3x denně hlavní jídlo a 2x denně svačinu), a nepřejídat se žádným druhem jídla“ (s. 26). Vágnerová a Lisá (2021) poukazují na dostatečný přísun jódu kvůli správné funkci štítné žlázy, a to zvláště v prvních měsících těhotenství. Žádoucí je, aby se matka v tomto období vyhnula kouření (včetně elektronických cigaret či používání nikotinových náplastí), alkoholu i jiným drogám. Důležité je také dbát větší pozornosti na to, jaké případně užívá léky (Valachová et al., 2020).

2.2.2. Novorozenecké období

Porod znamená pro dítě obrovský šok. Helus (2011) se v souvislosti s touto drastickou změnou zmiňuje o termínu porodní trauma. Novorozenec si pak podle něj „musí projít fází nabývání tzv. základní jistoty překonávající výchozí úzkost“ (2011, s. 279). Zcela zásadní roli zde hraje citová vazba (či také vztahová vazba nebo připoutání, anglicky attachment), jejíž teorii rozvinul John Bowlby (Helus, 2011). Podle této teorie si novorozenec pro vlastní přežití vytváří vazbu k matce, která vůči němu postupuje stejným způsobem. Tato prvotní bezpečná vazba je rozhodující pro jeho další vývoj (Collinová et al., 2019). Valachová et al. (2020) v této souvislosti zmiňuje jako velmi důležitý vzájemný tělesný kontakt a matkám i dětem doporučuje v celém období především odpočinek a klid. Jak dokazují pozdější výzkumy, attachment se však nemusí utvářet jen ve vztahu novorozence k matce. Z hlediska vývoje dítěte totiž není určující

pohlaví rodiče, ale pevnost a kvalita připoutání. Vazba tak může vznikat s kteroukoli blízkou osobou (Collinová et al., 2019).

Kromě citové vazby hraje v rozvoji novorozence klíčovou roli také přiměřená stimulace podněty a sociálními interakcemi, díky nimž se učí a nabývá zkušeností. Významný zdroj stimulů představuje pro dítě matka, která je v důsledku hormonálních změn přirozeně připravena na zachycování jeho projevů a schopna následné vhodné reakce. Vlivem změn ve struktuře a fungování mozku bývají ženy po porodu také odolnější a psychicky vyrovnanější. U novorozence zase dochází k rychlému rozvoji vnímání. Dovede tak rozlišovat zvuky, doteky, teplotu i změny polohy. Určitou výjimku tvoří zrak, jehož vývoj je kvůli nemožnosti rozvoje v prenatálním období teprve na startu (Vágnerová & Lisá, 2021).

2.2.3. Kojenecké období

Helus (2011) poukazuje na významnost činnosti, která dává celému období název. Kojení považuje za podstatné nejen z hlediska naplňování potřeby dítěte přijímat potravu, ale také z hlediska jeho úzkého citového kontaktu s matkou. Důležitou roli v tom však podle něj sehrávají i další členové rodiny, kteří jednak představují podporu pro matku, aby se mohla dítěti plně věnovat, a jednak zvětšují rozsah interakčního pole kojence. Právě kontakt s okolním světem je podle Vágnerové a Lisé (2021) pro dítě v kojeneckém období naprostým základem. V této etapě života vstupuje člověk do fáze senzomotorické inteligence, začíná poznávat svět prostřednictvím koordinace pohybů a rozvíjejících se smyslů a učit se nápodobou. V souvislosti s tím dochází k rozvoji jeho pozornosti a paměti. Hlavním komunikačním prostředkem kojence jsou emoce (dokonce lze pozorovat jeho počáteční projevy empatie).

S poznáváním okolního prostředí úzce souvisí potřeba dítěte získat základní důvěru ke světu, která se projevuje zejména v prvním roce života a v případě svého nedostatečného naplnění vede k pocitům nedůvěry, které se mohou odrazit v jeho pozdějších vztazích (Vágnerová & Lisá, 2021; Collinová et al., 2019). Šulová (2023) zmiňuje, že naopak „signálem toho, že vše probíhá dobře, je klidné dítě, které si hraje, které dostatečně spí, má důvěru ve své pečovatele, na které se obrací, když potřebuje pomoc a nevykazuje panické obavy, když se od něho jeho lidé na chvíli vzdálí nebo se mu bezprostředně nevěnují“.

2.2.4. Batolecí období

Vágnerová a Lisá (2021) charakterizují toto období jako proces osamostatňování dítěte, pro které je důležitým východiskem vlastní pocit jistoty a bezpečí a současně postupné rozvolňování vazby na mateřskou osobu, již získalo v kojeneckém období. Cílem a úkolem batolete je dosáhnout důvěry v sebe sama. Zmíněný pocit jistoty a bezpečí získávají lépe děti, které dosáhly citové vazby s oběma rodiči, přičemž díky otci se lehčeji osamostatňují od matky a otevírají se světu. V rámci sociálního učení batolata své rodiče také často napodobují a identifikují se s nimi.

Helus (2011) podotýká, že batole také projevuje zájem o ostatní děti a vyhledává jejich blízkost, avšak při společných aktivitách (např. hře) s nimi ještě nekooperuje. Vágnerová a Lisá (2021) uvádí, že dalším významným zdrojem sociální zkušenosti může pro batole být přítomnost sourozence. Starší sourozenec může pro dítě představovat určitý vzor, jehož chce „dohnat“ a prosadit se vůči němu či „na něm“ zkusit hranice přijatelného chování. Mladšího sourozence může batole zase brát jako hrozbu.

Šulová (2023) poznamenává, že „dítě mezi 2–3 rokem zažívá období tzv. negativismu, které se vyznačuje protesty, svéhlavostí, odporem k pokynům ze strany dospělých.“ Proto je podle ní pro dítě v tomto věku vhodnější individuální péče (mnohdy shovívavějších a citlivějších) rodičů než ta institucionalizovaná, např. v jeslích. Podle Heluse (2011) je totiž ze strany vychovávajícího potřeba dát si pozor na neadekvátní a necitlivé potlačování asertivních a sebe prosazujících se projevů batolete, což může narušit jeho vývoj ke svébytnosti. Podstatou období negativismu je podle Vágnerové a Lisé (2021) potřeba dítěte prosadit něco jiného, než chtějí ostatní, a to často bez ohledu na to, co to je. Batole tak projevuje svou nezralou vůli na základě uvědomění si vlastního „já“ jako aktivního subjektu.

2.2.5. Předškolní období

Toto období je podle Heluse (2011) charakteristické osamostatňováním dítěte (včetně samoobsluhy) do té míry, že je po určitou dobu schopno vydržet bez přítomnosti rodičů. Vágnerová a Lisá (2021) dodávají, že předškolní věk je rovněž nazýván obdobím iniciativy, ve kterém je pro dítě důležité prosadit se, ale i spolupracovat ve vrstevnické skupině, čemuž dobře slouží mateřská škola. Panuje všeobecná shoda, že v životě předškoláka hraje významnou roli hra, kreslení a vyprávění (Helus, 2011; Vágnerová &

Lisá, 2021; Šulová, 2023). Podle Šulové (2023) je proto pro dítě podstatné mít kolem sebe trpělivé dospělé osoby, které se společně s ním těmto aktivitám věnují a svou podporou mu umožňují zmíněné osamostatňování (mj. důležité pro autoregulaci). Vágnerová a Lisá (2021) dodávají, že rodiče představují pro děti vzory pro nápodobu a identifikaci, přičemž matka je také stále zdrojem jistoty a bezpečí, kdežto otec často zastává roli průvodce vnějším světem. Jejich případný rozchod nedokáže předškolní dítě ze svého egocentrického vnímání světa pochopit, jelikož nerozumí jejich pocitům ani postojům. Ve světě předškoláka se také nově objevuje další dospělá autorita – učitel či učitelka MŠ – k níž z důvodu potřeby získání jistoty mívá většinou osobní výlučný vztah, který očekává i od ní. V mateřské škole se také potkává se svými vrstevníky, které ale už oproti dospělým vnímá se značně menší jistotou. Často tak dochází ke vzájemnému srovnávání a soupeření. Rozvíjí se však i schopnost spolupráce a počátky kamarádství. Soupeře i spojence v jedné osobě mnohdy pro předškoláky představují také jejich sourozenci (Vágnerová & Lisá, 2021). Erikson (2022) k sourozeneckému soupeření v předškolním věku uvádí, že dětská žárlivost a rivalita „teď dostupují svého vrcholu v konečné soutěži o privilegované postavení u matky a obvyklý neúspěch vede k rezignaci, k pocitu viny a úzkosti“ (s. 233). Collinová et al. (2019) zmiňuje, že silné pocity viny mohou u dítěte v tomto období vyvolávat i tvrdé tresty přicházející v důsledku jeho vlastní iniciativy, která však mnohdy končí negativními dopady na jiné lidi.

2.2.6. Školní věk

Vágnerová a Lisá (2021) uvádí, že „školní věk lze chápat jako období oficiálního vstupu do společnosti, kterou v dětství představuje škola“ (s. 267). Také podle Heluse (2011) znamená vstup do školy přelomovou událost, kdy dítě začíná nabývat nové sociální role – školáka – která je na jednu stranu náročná, na druhou mu však umožní disponovat nově získanými vědomostmi v běžném životě (může si např. leccos přečíst). Předpokladem vstupu do ZŠ je školní zralost (zejména biologická vyspělost adekvátní věku) a připravenost pro školu (soubor zdatností pro začlenění do školního dění a zvládnutí učiva). Tomu dítěti ve školním věku pomáhá jeho realističtější a věcnější myšlení, které už tolik neovlivňují přání a fantazie, jak tomu bylo v předškolním období.

Podle Říčana (2021) tak začíná v životě dítěte nahrazovat hru školní práce a sní spojená povinnost vyžadující autoregulaci.

Vágnerová a Lisá (2021) uvádí tři důležité oblasti socializace pro rozvoj dětské osobnosti ve školním věku: rodinu, školu a vrstevnickou skupinu. Rodina zde zosobňuje především zázemí a zdroj podpory. Vzájemná podpora se objevuje už i v sourozeneckých vztazích. Velký otřes, projevující se také ve vztahu ke škole, znamená pro dítě případný rozpad rodiny, který představuje zátěžovou zkoušku pro jeho pocit jistoty a stability jeho světa. Škola je místem učení, výkonu i prvních neúspěchů zajišťujícím rozvoj dítěte. Říčan (2021) zvláště zmiňuje důležitost role prvního učitele, který bývá dětmi často až adorován. Vrstevnická skupina, jejíž přijetí je pro školáka klíčové, je zase důležitá pro rozvoj odlišných vlastností a dovedností od těch, které zdůrazňují dospělí.

Šulová (2023) hovoří o významnosti potřeby dítěte mít především v mladším školním věku na blízku dospělou osobu, jíž důvěřuje a dostává se mu od ní zejména aktivního naslouchání. Je žádoucí, aby školákovi věnovali učitelé i rodiče dostatek času, a zvláště ze strany rodičů je podle ní nutné „v této době využít svou znalost dítěte a pomoci mu s tím, aby se ono samo naučilo znát své možnosti, talent, ale i limity, aby si ono samo vytvořilo v prvním období školní docházky své způsoby přípravy na školu“. Poznává, že období mladšího školního věku je také nazýváno obdobím tzv. hodného dítěte, ve kterém chce malý školák dělat rodičům (i dalším dospělým) radost a trávit s nimi co nejvíce času. Pro rodiče je to příležitost, kdy mu mohou předávat své zkušenosti. Pokud se však dítěti něčeho z výše uvedeného nedostává, může na sebe upozorňovat např. problémovým chováním.

Helus (2011) uvádí, že školní edukace spouští u dětí snaživou pracovitost, která má při podpoře učitelů i rodičů přinášet ovoce ve formě úspěchů. Když tomu tak není, dostávají se pocity vlastní méněcennosti. Collinová et al. (2019) v této souvislosti upozorňuje na to, že „příliš velké lpění na práci si mohou děti chybně vykládat jako rovnítko mezi sebeúctou a výkonností“ (s. 272).

2.2.7. Dospívání

Dospívání představuje přechodné období mezi dětstvím a dospělostí (Helus, 2011; Vágnerová & Lisá, 2021). Říčan (2021) jej přirovnává k životě na sopce, což podle Heluse (2011) souvisí s biologickými, sociálními a osobnostními změnami, jejichž překotný a nerovnoměrný vývoj se často projevuje v psychické (zejména emocionální) labilitě. Mladý člověk klopýtá ve zvládnání nároků kladených na svou osobu druhými lidmi i sebou samým, hledá identitu a učí se autoregulaci. Šulová (2023) k dospívání poznamenává, že „u děvčat začíná dříve, ale u kluků postupuje rychlejším tempem, takže kolem 15 let se náskok děvčat s chlapci vyrovnává.“ Dospívající jsou podle ní zaměřeni velmi egocentricky a důležité jsou pro ně především vnější znaky, což může podle Heluse (2011) vést až ke vzniku pubescentní dysmorfofobie.

Jako další z řady typických rysů adolescence pak Helus (2011) uvádí (vedle např. velkého významu vrstevnických vztahů) mezigenerační rozpor. Dospívající svým sebestředným pohledem na svět podrobují dospělé časté kritice, chtějí „dělat věci jinak“ a odmítají názory, že změny tak snadno a rychle uskutečňovat nelze. Tyto tendence mladých lidí se pak mohou projevovat různými způsoby – od extremismu či delikvence až po altruistické a/nebo ekologické aktivity. Šulová (2023) rozšiřuje zmíněnou kritiku dospělých i do vztahů dospívajícího člověka vzhledem ke společnosti jakožto i sobě samému, a souhrnně tak hovoří o období tzv. kritického realismu. V souvislosti s tím také poukazuje na suicidální tendence, jejichž zvýšený výskyt lze zaznamenat právě v období dospívání. Nejen proto je podle Heluse (2011) velmi důležité, aby rodiče dávali svému dospívajícímu dítěti neustále najevo, že i přes vzájemné konflikty jej přijímají, mají ho rádi a že patří do rodiny. Šulová (2023) dodává, že by se k tomu měli obrnit trpělivostí a tolerancí a umožnit mu postupné odpoutávání se z rodinného objetí s vírou, že se neztratí, najde vlastní identitu a opět se jim vrátí – tentokrát však již jako dospělý člověk.

2.3. Dítě v ohrožení

V této podkapitole jsou přiblíženy vybrané fenomény, které jsou pro dítě ohrožující a které může vyvolávat rodina jako jeho primární socializační prostředí. Kromě těchto jevů mohou dítě ohrožovat také genetická a zdravotní rizika či další nebezpečné faktory, kterými jsou například vliv nevhodného širšího sociálního prostředí,

zanedbávání školní docházky, šikana, užívání návykových látek, útěky z domova, suicidální jednání, delikvence a trestná činnost či prostituce. Řada z nich může být důsledkem níže popsaných způsobů negativního zacházení s dítětem ze strany jeho nejbližších (Dětské krizové centrum, 2024; Fischer & Škoda, 2014; Matoušek & Pazlarová, 2010; Vágnerová, 2014;).

2.3.1. Definice ohroženého dítěte

Jednotná definice pojmu *ohrožené dítě* neexistuje. Podle Dětského krizového centra (2024):

Obecně můžeme za ohrožené dítě považovat takové dítě, které nemá uspokojeny základní potřeby nebo mu nenaplnění těchto potřeb hrozí. Prostředí či podmínky života dítěte se natolik odchýlily od normy, že mohou bezprostředně ohrožovat jeho přirozený vývoj a začlenění do společnosti. Za ohrožené dítě se primárně považuje takové dítě, jež je ohroženo týráním, zneužíváním nebo zanedbáváním (tzv. syndrom CAN).

2.3.2. Ohrožující chování matky během těhotenství

Pemová a Ptáček (2016) uvádí, že během posledních let se odborníci shodují ve vnímání rizikového chování žen v těhotenství jako jedné z podob zanedbávání a nedostatečného zájmu o potřeby dítěte. Za zvláště rizikové chování pak považují užívání návykových látek v průběhu gravidity. Negativních dopadů na dítě v důsledku takového jednání matky je celá řada – od předčasného porodu přes psychické a fyzické následky až po samovolný potrat. Jako příklad může posloužit tzv. fetální alkoholový syndrom, jehož riziko vzniku u dítěte je podle Valachové et al. (2020) přímo úměrné množství a pravidelnosti užívání alkoholu matkou v těhotenství. Pro děti narozené s tímto syndromem jsou mj. typické tělesné změny v obličeji. Vágnerová a Lisá (2021) poukazují na skutečnost, že v době gravidity může dítě rovněž ohrožovat emoční postoj matky, což potvrzuje Pratasavová (2022), podle níž jsou například nechtěné děti v dospívání postihovány poruchami chování a psychickými problémy.

2.3.3. Psychická deprivace

Matějček a Langmeier (2011) uvádí, že „psychická deprivace je psychický stav vzniklý následkem takových životních situací, kdy subjektu není daná příležitost k ukojení některé jeho základní (vitální) psychické potřeby v dostačující míře a po dosti dlouhou

dobu“ (s. 26). Podle Vágnerové (2014) jde zejména o potřeby přiměřené stimulace a emocionální jistoty a bezpečí. Následky jejich nedostatečného naplňování pak u řady lidí přetrvávají až do dospělosti. S psychickou deprivací úzce souvisí tři typy nejisté vazby: (úzkostně) ambivalentní, (úzkostně) vyhýbavá a dezorganizovaná (Ainsworthová, 1979; Cherryová 2023). Odborníci z Clevelandské kliniky (2022) uvádí, že úzkostně-ambivalentní vazbu podmiňují primární pečovatelé, kteří jsou nekonzistentní v uspokojování potřeby dítěte. To si tak nemůže být jisté, kdy a zda mu bude jejich rodič emocionálně a fyzicky k dispozici, a učí se tak, že se mu může, ale i nemusí dostat pozornosti. Úzkostně-vyhýbavá vazba pramení z nedostatku emocionální podpory pečovatele, který může naplňovat fyzické potřeby dítěte, nikoli už však ty citové. Dezorganizovaná vazba je nejextrémnější variantou, která obvykle vzniká z nevyzpytatelného vztahu primárního pečovatele (jako zdroje péče i ohrožení zároveň) a dítěte, jež bývá v důsledku chování rodiče často zmatené, ustrašené a traumatizované a nese si značné následky do dospělosti.

2.3.4. Týrání, zneužívání a zanedbávání

Týrání definuje Vágnerová (2014) jako „bezohledné zacházení či úmyslné ubližování, tělesné i psychické“, sexuální zneužívání dítěte jako „využívání dítěte pro sexuální uspokojení dospělého“ a zanedbávání vymezuje jako „nedostatečné uspokojování potřeb dítěte“ (s. 540–541). Tyto jevy zapříčiňují vznik tzv. syndromu CAN, což je „tělesné či duševní poškození nebo narušení vývoje dítěte, které vznikne v důsledku nenáhodného jednání rodičů nebo jiné dospělé osoby, jež je v dané společnosti považováno za nepřijatelné“ (Vágnerová, 2014, s. 539). Pracovníci sociálních služeb spolupracujících s rodinami se v rámci své profese nejčastěji setkávají s různě závažnými formami zanedbávání dětí. Bohužel oběti zanedbávání ze strany pečujících osob lze často jen velmi těžko odhalovat, přitom právě včasné poskytnutí podpory rodině je zcela zásadním pro další budoucnost dítěte (Bechyňová & Konvičková, 2011). Pemová a Ptáček (2016) uvádí jednotlivé formy zanedbávání, které se může objevit už během těhotenství matky. Zmiňují zanedbávání zdravotní péče, opuštění dítěte, odmítnutí dítěte v domácnosti či jiné formy nedostatečné péče, dále nutriční zanedbávání, zanedbávání oblékání, nevhodné bytové podmínky a bezdomovectví,

zanedbávání ochrany před rizikovým prostředím, vzdělávací a vývojové zanedbávání či zanedbávání emoční.

Další ohrožující jevy spojené s působením rodiny představují pro dítě např. výskyt domácího násilí, rozpadlé a neúplné rodiny nebo sociokulturní deprivace související s podnětovým strádáním (Pemová & Ptáček, 2016; Vágnerová, 2014). Řada z výše uvedených událostí může pro dítě znamenat psychické trauma, které lze podle Vágnerové (2014) definovat jako „náhle vzniklou situaci, která má pro jedince výrazně negativní význam a způsobí mu nějakou újmu“ (s. 42). Traumatizace se podle ní může i opakovat a vést až k rozvinutí posttraumatické stresové poruchy (Vágnerová, 2014).

3. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Když se rodina s dítětem dostane do situace, která v důsledku ochromení rodinných funkcí ohrožuje jeho zdravý vývoj a kterou členové rodiny nedokážou sami řešit, může jí klíčovou pomoc poskytnout sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, jejímž nástrojem jakožto sociální služby je sociální práce (Macková, 2020; Matoušek, 2001).

3.1. Sociální práce

V Matouškově vymezení je sociální práce „společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.)“ (2008, s. 200-201).

Sociální práce má pomáhat znevýhodněným lidem a skupinám v jejich začleňování do společnosti a sociálním fungování, tedy jednak je podporovat při zvládání nároků, které na ně klade společenské prostředí, a jednak přispívat k zajišťování přiměřenosti těchto nároků. Představuje tak jakýsi most mezi člověkem a jeho prostředím (Křišťan, 2008; Matoušek, 2008; Matoušek et al., 2022).

Na člověka je při výkonu sociální práce třeba nahlížet v jeho holistickém pojetí, tedy jako na bio-psycho-socio-spirituální bytost v její dynamické jednotě, jež se odráží i v Maslowově hierarchii potřeb (Jankovský, 2018). To na sociální pracovníky klade nároky předpokládající určitou úroveň jejich odbornosti a znalostí nejen v oblasti sociální práce, ale i např. zdravotědy, psychologie, sociologie, sociální politiky, práva, etiky či pedagogiky (Matoušek, 2001). Podle Matouška et al. (2022) je v tomto směru důležitá i multidisciplinární spolupráce, v rámci které se sociální pracovníci se svými klienty ve složitosti jejich světa mohou opřít o odbornou pomoc dalších profesionálů z nejen výše uvedených oborů.

Sociální práce znamená především přímou práci s klienty² (Matoušek et al., 2022), jež podle Bergové (2013) spočívá v jejich zplnomocňování. Díky participaci na stanovování cílů a hledání možností řešení své nepříznivé situace může totiž klient sociální služby

² V oblasti sociální práce bývá nejčastěji užíván pojem *klient/uživatel sociální služby* jako označení pro osobu, rodinu, skupinu osob nebo komunitu využívající sociální službu jako uskutečňovatele sociální práce (Matoušek, 2008).

rozhodovat o běhu vlastního života, na nějž je největším expertem právě on sám. Sociální pracovník jej přitom podporuje takovým způsobem, aby svou situaci mohl řešit v co nejvyšší možné míře vlastními silami. Podle Bergové (2013) by se tato podpora měla uskutečňovat formou vzájemné spolupráce, jež je podle ní mnohem vhodnější metodou než pojetí „práce pro klienta“, protože jak sama uvádí, „klient bude tím úspěšnější, čím lepší pocit ze sebe bude mít“ (2013, s. 61). Matoušek et al. (2022) v této souvislosti zmiňuje otázku, za jakých okolností a v jaké míře poskytovat klientovi pomoc a kdy vůči němu přebírat a uplatňovat kontrolu. Právě kontrolní mechanismy a s nimi související direktivnější způsob práce podle něj musí sociální pracovník vůči klientovi používat vždy adekvátně k dané situaci, což pro něj při hledání ideální rovnováhy mezi zájmy klienta a jeho sociálního prostředí představuje mnohdy nelehký úkol, se kterým se potýkají sociální pracovníci téměř v každém typu sociální práce.

Podle toho, s jakým klientem sociální pracovník v rámci přímé práce spolupracuje, resp. podle příčiny jeho znevýhodnění lze rozlišovat specifické druhy sociální práce, kterými jsou např. sociální práce s lidmi bez domova, lidmi s mentálním postižením či sociální práce s rodinou (Matoušek et al., 2012).

Kromě přímé práce s klienty by sociální práce měla zahrnovat také snahy o ovlivňování těch částí sociální politiky a pravidel systému, které sociální pracovníci shledávají jako příliš omezující a diskriminující (Matoušek et al., 2022). Specifickou roli v tomto směru hraje tzv. kritická (či také radikální nebo aktivistická) sociální práce, jejíž některé proudy se ve zjednodušeném pohledu namísto „opravování“ klientů, které podle nich napomáhá udržování nespravedlivého sociálního řádu a ze sociální práce činí jeho nástroj, soustředí na přeměnu společenského systému (Límová, 2018).

3.2. Sociální služby

Matoušek et al. (2001) uvádí, že „sociální práce se hlavně realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím“ (s. 179). Sociální služba je podle § 3 písm. a) zákona o sociálních službách (2006) činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění (viz podkapitola 1.5.) nebo prevence sociálního vyloučení. Sociálním vyloučením se v souladu s § 3 písm. f) zákona o sociálních službách (2006) rozumí vyčlenění mimo běžný život společnosti a

nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace, kterou se podle § 3 písm. b) stejnojmenného zákona rozumí:

Oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Matoušek et al. (2011) poznamenává, že „sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli“ (s. 9). Z toho důvodu bere sociální služba ohled nejen na klienta, ale i na jeho rodinu a další skupiny, jejichž je členem, potažmo i širší společnost (Matoušek et al., 2011).

Základními druhy sociálních služeb jsou *sociální poradenství* (základní a odborné), *služby sociální péče* (např. domovy pro seniory, pečovatelské a odlehčovací služby) a *služby sociální prevence*, mezi něž se řadí (vedle např. azylových domů nebo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež) také sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Zákon o sociálních službách, 2006).

Realizace sociálních služeb probíhá ve formě *pobytové* (s poskytováním služby je spojeno ubytování klienta v jejím zařízení), *ambulantní* (klient dochází do služby nebo je do ní dopravován) či *terénní* (služba „jde“ za klientem do jeho přirozeného sociálního prostředí). Některé sociální služby nabízejí více forem zároveň, což se týká i sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, která je uskutečňována převážně „v terénu“, ale funguje i ambulantně (Kaczor, 2022).

Zákon o sociálních službách (2006) vymezuje také základní činnosti sociálních služeb, z nichž sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi realizuje *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti* (např. tvorba podmínek pro vzdělávání nebo nácvik schopností a dovedností), *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím* (např. doprovod, podpora při jednání s institucemi), *sociálně terapeutické činnosti* (např. rozvoj schopností pro sociální začleňování) a *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů*

a při obstarávání osobních záležitostí, např. v jednání s úřady či dalšími službami (Kaczor, 2022).

Zřizovateli sociálních služeb mohou být obce, kraje, stát, nevládní (nestátní) neziskové organizace (včetně církevních) nebo soukromé právnické či fyzické osoby. Poskytovat je pak mohou státní, samosprávné i nestátní subjekty, přičemž významnou roli hrají v tomto směru především nevládní neziskové organizace (Matoušek, 2008, 2011). Kaczor (2022) v této souvislosti zmiňuje *registr poskytovatelů sociálních služeb*, který podle něj „významně napomáhá informovanosti, dostupnosti i efektivnímu využívání sociálních služeb“ (s. 228).

Jak již bylo zmíněno na začátku této kapitoly, prostředkem sociálních služeb je sociální práce, v případě sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je to pak zejména sociální práce s rodinou (Bechyňová & Konvičková, 2011; Matoušek et al., 2014).

3.3. Sociální práce s rodinou

Podle Mackové (2014) vychází sociální práce s rodinou především ze sociologie a psychologie (inspiraci našla zejména v psychoanalýze a studiích komunikace), a zvláště pak *rodinné terapie*, která se podle Matouška et al. (2014) „obvykle soustřeďuje na komunikační a vztahové vzorce rodiny a vyžaduje specializovaný výcvik“ (s. 13).

Sociální práce s rodinou se člení podle různorodých specifik, která vymezují například sociální práci s rodinami v rozvodu, kulturně odlišnými rodinami, rodinami, kde se vyskytuje domácí násilí nebo zneužívání návykových látek či práci s rodinami se členem se zdravotním postižením nebo s dítětem ohroženým syndromem CAN. V řadě případů tak velmi úzce souvisí s oblastí sociálně právní ochrany dítěte, někdy také s oblastmi náhradní rodinné péče nebo institucionální výchovy (Bechyňová & Konvičková, 2011; Macková, 2014; Matoušek et al., 2012; Matoušek et al., 2014; Matoušek et al., 2015).

Mnohdy se jedná o práci s rodinami, které se vyznačují různými kombinacemi výše uvedených specifik a jsou zatíženy více problémy najednou (např. konflikty, záškoláctví, závislosti, nezaměstnanost), jež mají dlouhodobější charakter a vzájemně se ovlivňují ve složitém cyklu, kde příčiny mohou být zároveň následky a dochází ke zpětnovazebným reakcím (Bergová, 2013; Kliment, 2007; Macková, 2014; Matoušek, 2003, 2008; Matoušek et al., 2014).

Bergová (2013) v této souvislosti zmiňuje pravděpodobnou bezradnost pomáhajícího profesionála, který se při rozkrývání těchto problémů může poměrně snadno ztratit. Také varuje před možnou tendencí pracovníků brát na sebe odpovědnost za jejich řešení, na což odpovídá, že čím více bude vlastní problémy řešit rodina, tím více bude docházet k jejímu zplnomocňování. Pracovník by tak ještě před hledáním zdrojů rodiny a společným stanovováním cílů měl pátrat po tom, jaký problém je pro ni nejpalčivější a chce jej řešit jako první.

Zajímavé možnosti a výsledky mohou do sociální práce s rodinou vnést různé varianty *rodinných konferencí* (aktivizujících rodiny k převzetí zodpovědnosti a využití vlastních i okolních zdrojů k řešení své situace) či *programů podporujících rodičovskou způsobilost* (např. Program pozitivního rodičovství) (Matoušek et al., 2022).

Velmi důležitou součástí a zároveň mnohdy značným dilematem (viz podkapitola 1.4.1.) sociální práce s rodinou je hodnocení míry ohroženosti dítěte a funkčnosti rodiny, při němž se podle Matouška a Pazlarové (2010) primárně sleduje, nakolik je prostředí rodiny příznivé pro zdravý rozvoj dětí. Ve druhém sledu může hodnocení pomoci při plánování spolupráce s rodinou a posuzování její účinnosti. Nebezpečí představuje neadekvátní zhodnocení situace, které může mít až fatální důsledky. Na jedné straně totiž může být dítě setrváním v rodině v krajním případě ohroženo na životě, nebo naopak dojde ke zbytečnému rozdělení rodiny, i když by při vhodné formě podpory dosáhla žádoucí změny. Při hodnocení míry ohroženosti dítěte a funkčnosti rodiny jde navíc velmi často o čas, během něhož se mohou odehrát události, které lze pak jen velmi těžko napravit (Matoušek & Pazlarová, 2010).

Pro sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi je v rámci sociální práce s rodinou zásadní přístup, který Matoušek et al. (2014) nazývá *podpora rodiny* (či také *sanace rodiny*). Jeho cílem je podle něj pomoc členům rodiny v jejich vzájemném naplňování svých potřeb a jednání v souladu se zájmy rodiny i mimo ni. Podpora rodiny se tak ve svém širším kontextu soustředí nejen na zájem dítěte, ale i na chování a spokojenost jejích dospělých členů.

Podle Matouška et al. (2014):

Podpora rodiny je přístup, který chce – v zájmu dítěte i dospělých – nejdříve posílit možnosti rodiny a až při případném neúspěchu hledat pro děti náhradní řešení, např. formou umístění do pěstounské péče se zachováním kontaktu s biologickou rodinou a pokud možno i s perspektivou návratu dítěte do biologické rodiny (s. 14).

Jak již bylo zmíněno výše, ve stejném smyslu se u nás rovněž používá termín *sanace rodiny*, kterou Matoušek (2008) definuje jako:

Postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, případně kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. V současnosti převažuje názor, promítající se i do praxe sociální práce v řadě zemí, že *s. r.* by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli ohrožení dítěte, popřípadě kvůli výskytu domácího násilí. *S. r.* však má mnohem širší pole působnosti, např. jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí nebo lidí trpících vážnou duševní nemocí (s. 185).

Bechyňová a Konvičková (2011) uvádí v souvislosti se záběrem na dítě, jeho bezpečí a prevenci jeho odebrání z rodiny užší vymezení:

Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině (s. 18).

Cílem sanace rodiny je podle Bechyňové a Konvičkové „předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku“ (2011, s.18). Tento cíl velmi úzce souvisí s činnostmi sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, které mají napomáhat tomu, aby děti mohly, pokud možno, vyrůstat ve vlastní rodině (Bechyňová & Konvičková, 2011).

3.4. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou podle § 65 odst. 1 zákona o sociálních službách (2006) terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové

sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

Zákon o sociálních službách (2006) také uvádí, že se poskytují bez úhrady, a řadí je mezi služby sociální prevence.

Podle § 53 tohoto zákona (2006):

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Bechyňová a Konvičková (2011) vysvětlují v širším kontextu základní činnosti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (uvedené v podkapitole 3.2.), které stanovuje zákon o sociálních službách (2006) a rozsah jejich úkonů vymezuje § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb. *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí* podle nich rozvíjí dovednosti rodičů využívat svá práva a nároky i se všemi náležitostmi a přebírat v této souvislosti odpovědnost za sebe sama i další členy rodiny. Typickým příkladem je pomoc při vyplňování formulářů a dokládání jejich příloh, může však jít i např. o pomoc při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou (Služby pro rodiny s dětmi PREVENT 99, 2024; Vyhláška č. 505/2006 Sb.). *Výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti* podle Bechyňové a Konvičkové (2011) prohlubují prostřednictvím rozhovorů i nácviků rodičovské dovednosti např. ve výchově, vzdělávání a volnočasových aktivitách dítěte, partnerském životě, vedení domácnosti, pracovních návycích nebo finanční gramotnosti. *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím* podle nich zase napomáhá dětem, ale i např. matkám na mateřské dovolené, ve zdravé socializaci a působí jako prevence jejich sociální izolace. Příkladem může být podpora v navštěvování různých kroužků či mateřských center, včetně možnosti doprovodu. *Sociálně terapeutické činnosti* posilují rodičovské kompetence a sociální dovednosti, nevyjímaje zvládání náročných situací, a to při možnosti psychosociální podpory, včetně např. využití služeb psychoterapie či

krizové intervence (Bechyňová & Konvičková, 2011; Služby pro rodiny s dětmi PREVENT 99, 2024; Charita Česká republika, 2024).

Agentura pro sociální začleňování (2023) shrnuje obsah spolupráce rodiny a sociálně aktivizační služby (nastíněný v podkapitole 2.2.) jako „získání sociálních a rodičovských kompetencí, zlepšení života dítěte, zlepšení úspěšnosti dítěte ve vzdělávání, hospodaření rodiny, prevence zadlužení a ztráty bydlení, a další činnosti směřující ke zlepšení situace rodiny“.

Charakteristickým znakem interakce služby s rodinou je podle Agentury pro sociální začleňování (2023) časová náročnost, protože úspěšné vzájemné spolupráci, jejímž cílem je podle Mackové (2020) zachovat nebo obnovit rodinné funkce, musí předcházet navázání vztahu důvěry se členy rodiny.

Agentura pro sociální začleňování (2023) rovněž uvádí, že sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi účinně funguje v oblasti prevence odebrání dětí z rodin, přičemž vhodná, resp. žádoucí je spolupráce s celou řadou dalších subjektů, např. od nízkoprahových zařízení pro děti a mládež či azylových domů přes školy a pedagogicko-psychologické poradny až po úřady práce nebo policii.

V některých městech dochází v tomto směru k rozvoji velmi prospěšné spolupráce sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi s orgány sociálně právní ochrany dětí, kterou přibližuje Macková (2020). Podmínkou je podle ní souhlas rodiny jako třetího subjektu, po kterém se na úvodním společném setkání všech stran zpravidla uzavírá trojstranná dohoda (viz příloha č. 2), jež zahrnuje cíle vzájemné spolupráce a kroky k nim směřující.

Časopis Sociální práce (2020) uvádí předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, který by kromě splnění nutných podmínek uvedených v § 109 a § 110 zákona o sociálních službách (2006)³ měl disponovat určitými znalostmi a dovednostmi. To znamená mít např. přehled v lokální síti sociálních i jiných služeb, vyznat se v oblastech potenciálního ohrožení dítěte a

³ Zákon o sociálních službách (2006) zadává *sociálnímu pracovníkovi* mj. absolvování příslušného vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání – na rozdíl od *pracovníka v sociálních službách*, kterému podle § 116 stejnojmenného zákona stačí k min. základnímu vzdělání zpravidla absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz.

rodiny (zaměstnanost, bydlení, syndrom CAN, domácí násilí apod.), vyhodnocovat potřeby dítěte a rodiny, umět plánovat postup práce s rodinou či znát mediační a facilitační postupy. Rovněž by měl být adekvátně hodnotově orientován a být např. schopen empatie, udržování hranic či přenechání odpovědnosti rodině za její záležitosti.

Časopis Sociální práce (2020) také zmiňuje náročnost výkonu této profese, která podle něj spočívá především v malých pravomocech pracovníka, časté pasivitě rodin, se kterými spolupracuje, závislostech na návykových látkách jejich členů nebo nevěli dalších subjektů ke spolupráci. Pracovník bývá také často svědkem strádání dítěte, kterému může jen přihlížet, v horším případě někdy i domácího násilí či jiných značně náročných situací.

Z výše uvedeného vyplývá, že sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi mohou hrát jednu ze zásadních rolí při podpoře rodiny v plnění svých funkcí umožňujících zdravý rozvoj dítěte i naplňování potřeb všech jejích členů. Informovanost (nejen) rodin o jejich existenci, činnosti a možnostech jejich využití je však stále nízká (Paloncyová et al., 2023).

PRAKTICKÁ ČÁST

4. Cíl výzkumného šetření

Podle Švaříčka et al. (2007) tvoří cíl výzkumného šetření (spolu s výzkumnými otázkami) v rámci celého zkoumání jakýsi orientační bod, podle kterého poznáme, zdali během výzkumného procesu stále směřujeme k jeho dosažení a nikam se od něj nevzdalujeme. Švaříček et al. také uvádí, že „typickými termíny, které se v kvalitativním výzkumu užívají při definování jeho cílů jsou pojmy jako prozkoumat, vysvětlit, popsat, porozumět, odkrýt...“ (2007, s. 63). Podle Hricové et al. (2023) je při vymezování cíle výzkumného šetření třeba přemýšlet o možném přínosu celého výzkumu a rovněž „cíl výzkumu musí reflektovat výzkumný problém“ (s. 16).

Výzkumné šetření v rámci praktické části bakalářské práce má umožnit bližší vhled do spolupráce (jejího procesu, oblastí, možností, postupů, limitů apod.) mezi rodinou a sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi, a mohlo by tak mít určitý význam pro aktéry (sociální služby, školy, orgány sociálně právní ochrany dětí, Policie ČR aj.) interagující s rodinami s dětmi, které čelí sociálnímu znevýhodnění, dále pro studenty pomáhajících oborů i širší veřejnost. Studie v rámci bakalářské práce by také mohla představovat jeden z opěrných bodů pro případné podobné či navazující zkoumání. Přinejmenším by však výzkumné šetření mělo být přínosným pro samotného výzkumníka, který rovněž pracuje v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi, a mohl by tak ze získaných poznatků čerpat ve své praxi.

Cíl výzkumného šetření: **Popsat spolupráci s vybranými rodinami s dětmi na Tábořsku optikou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.**

4.1. Výzkumný problém

Švaříček et al. (2007) poznamenává, že výzkumný problém má být formulován v podobě oznamovací věty či slovního spojení a pohybuje se blízko výzkumnému tématu. Je také na místě, aby byl vymezen jako proces nebo akce. Při jeho definování se vždy pohybujeme na hraně obecnosti a specifčnosti. Podobně se vyjadřuje i Chrastina (2019), podle kterého je výzkumný problém „konstatováním zpravidla

v oznamovacím způsobu o rozmanité škále řešitelných a řešených oblastí a témat, které mají být výzkumem studovány, příp. které se objevují i v průběhu výzkumného procesu“ (s. 128).

Výzkumný problém: **Charakteristiky spolupráce s vybranými rodinami s dětmi na Táborsku pohledem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.**

V Gavorově (2010) pojetí se jedná o typ deskriptivního (popisného) výzkumného problému, jehož podstatou je zjišťování a popis situace, stavu nebo výskytu jevů (odpovídání na otázku *jaké to je?*).

4.2. Výzkumné otázky

Podle Švaříčka et al. (2007) jsou výzkumné otázky jádrem každého výzkumného projektu. Je třeba, aby tvořily soulad s vytyčenými cíli i výzkumným problémem, který zužují a konkretizují. Švaříček et al. rovněž uvádí, že výzkumné otázky „plní dvě základní funkce: pomáhají zostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést“ (2007, s. 69).

Obvykle rozlišujeme výzkumné otázky obecné a specifické. Obecné výzkumné otázky jsou formulovány zeširoka, v abstraktnější rovině. Ty specifické jsou naopak zaměřeny úžeji a formulovány konkrétněji. Také na ně lze najít odpověď přímější cestou, jelikož nás navádějí k potřebným datům (Eger & Egerová, 2014).

Obecná výzkumná otázka: **Jak vypadá spolupráce s vybranými rodinami s dětmi na Táborsku z pohledu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi?**

Specifické výzkumné otázky: **1. Jaká témata služba s vybranými rodinami v rámci spolupráce řeší?**

2. Na jaké limity služba v rámci spolupráce s těmito rodinami naráží?

3. Jakým dilematům služba v rámci této spolupráce čelí?

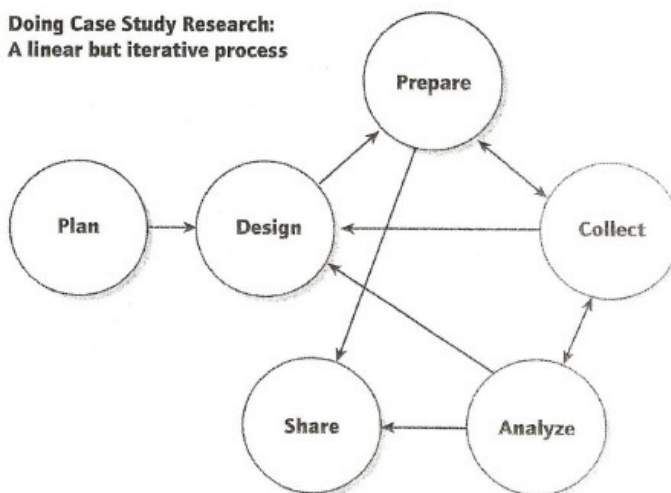
5. Metodika

K dosažení cíle výzkumného šetření a zodpovězení výzkumných otázek je zvolen kvalitativní metodologický přístup – výzkumná metoda *vícepřípadové studie*⁴.

Chrastina (2019) uvádí, že „jedním z účelů metody případové studie je více pochopit podstatu jevů, které jsou zpravidla málo známé, popsané a studované (s. 227). Rovněž poznamenává, že „zatímco případ („case“) je skutečným nositelem událostí a situací jeho reálného života, případová studie („case study“) je jejich analýzou, popisem a interpretací“ (Chrastina, 2019, s. 129).

K tématu výzkumného designu případové studie Chrastina (2019) poznamenává, že „je vhodné designovat studii jako konkrétní postup, současně však také jako pružný rámec, se kterým může být podle potřeby manipulováno“ (s. 228). Důvodem je cyklický charakter kvalitativního výzkumu, ve kterém dochází k prolínání jeho dílčích fází a uvažování o dalších možných cestách, jak dosáhnout cíle (Chrastina, 2019). Cyklický charakter tvorby případové studie znázorňuje obr. 1.

Obr. 1: Tvorba případové studie



Zdroj: Yin (2009)

Vzhledem k povaze cíle výzkumného šetření a výzkumných otázek v rámci praktické části bakalářské práce je v Yinově (2009) pojetí použit typ deskriptivní studie, který má

⁴ Označení vícepřípadová studie je zde uvedeno jako výstižnější synonymum mnohopřípadové či mnohonásobné případové studie, jelikož jasně vystihuje rozdíl mezi případovou studií, která se zabývá jedním případem (tedy jednopřípadovou), a případovou studií zkoumající případů více (Chrastina, 2019).

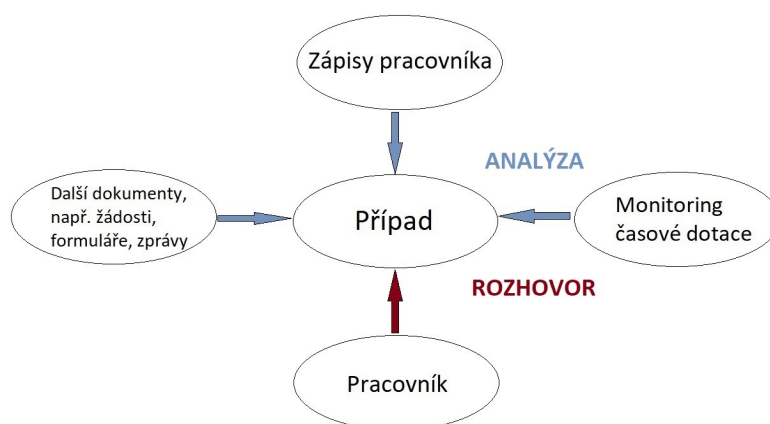
poskytnout ucelený obraz o zkoumaném fenoménu (Hricová et al., 2023). Případem se pak rozumí spolupráce konkrétního pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi s konkrétní rodinou.

Vybraný výzkumný vzorek je nenáhodný a kritériální – kritériem pro výběr případů je časové hledisko – spolupráce rodiny a služby musí trvat alespoň rok (přítomnost vztahu důvěry mezi rodinou a pracovníkem služby, déletrvající proces spolupráce ke zkoumání) a pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi musí mít v rámci služby alespoň dvouletou praxi (zažitost vize, poslání, hodnot a cílů služby, metod práce, určitá zkušenost s cílovou skupinou). Dalším kritériem je přístupnost výzkumníka k datům. Na základě těchto měřítek jsou do výzkumného šetření vybrány rodiny s ohledem na jistou rozmanitost v oblastech přístupu k výchově dětí, nositele zakázky a míry vlastní aktivity v rámci spolupráce se službou. V jednotlivých případech lze však rovněž vysledovat nemálo podobností, jež odrážejí určité charakteristické jevy, které provází většinu rodin dostávajících se do kontaktu se zkoumanou službou.

Data pro vícepřípadovou studii jsou získávána metodami *analýzy dokumentů* – zápisů (deníků) pracovníka služby, monitoringu časové dotace⁵ (viz příloha č. 3) i dalších dokumentů vzniklých v rámci spolupráce služby s rodinou (např. formuláře, žádosti či zprávy o spolupráci) – a nestrukturovaného *rozhovoru* s pracovníkem služby. Analýzami již vzniklých zápisů a dalších dokumentů se eliminuje možnost vědomého i nevědomého ovlivňování výzkumného šetření ze strany pracovníka služby, zatímco rozhovory s pracovníkem mohou případ dokreslit či ještě více rozebrat některé jeho části. Proto je také zvolen typ nestrukturovaného rozhovoru, který umožňuje otevřené vedení dialogu a volnost odpovědí přibližujících se vyprávění pracovníka, usnadňujícího hlubší pochopení daných případů a témat (Eger & Egerová, 2014; Skutil et al., 2011). Shrnutí zdrojů dat a metod použitých v rámci praktické části bakalářské práce znázorňuje obr. 2.

⁵ Monitoringem časové dotace (organizovaným službou) se rozumí měření časových úseků strávených jednotlivými sledovanými činnostmi pracovníka v rámci jeho pracovní doby po období dvou měsíců. Mezi hlavní sledované činnosti pracovníka patřily *přímá práce s klientem, nepřímá práce ve prospěch klienta a čas strávený na cestě*.

Obr. 2: Souhrn zdrojů dat a metod ve vícepřípadové studii v rámci bakalářské práce



Zdroj: autor

Na základě dat získaných zmíněnými metodami z dostupných zdrojů jsou sestaveny jednotlivé případy, které jsou představeny níže. V získaných datech jsou rovněž vyhledávány kódy, jež jsou řazeny do kategorií jednak podle výzkumných otázek a jednak podle potenciálních podobností a opakujícím se výskytu v datech. Kategorie a kódy představují klíč k zodpovězení výzkumných otázek a naplnění cíle výzkumného šetření a jsou základem pro interpretaci dat a diskusi výsledků šetření.

V rámci výzkumného šetření jsou dodrženy etické parametry. Všechna jména účastníků jsou změněna z důvodu zachování anonymity a jejich zapojení do šetření je řešeno skrze informované souhlasy (viz příloha č. 4). Uvedeny jsou pouze údaje relevantní pro studii. Rozhovory s pracovníkem služby jsou realizovány mimo pracoviště a je z nich pořízen audiozáznam výhradně pro potřeby výzkumného šetření. V případové studii se objevují doslovné transkripce relevantních částí rozhovorů.

Určitý limit výzkumného šetření může představovat především zmíněné kritérium přístupnosti – zkoumána budou ta data, ke kterým má výzkumník přístup, což může omezovat jejich rozmanitost, stejně jako skutečnost, že případy jsou tvořeny spoluprací různých rodin s tímž pracovníkem jako reprezentantem služby. Je více než pravděpodobné, že pokud by byl v rámci jedné služby do výzkumného šetření zapojen jiný pracovník či více pracovníků najednou, získaná data by se určitým způsobem lišila. Na druhou stranu pracovníci téže služby sdílejí tytéž hodnoty organizace, mají společné

porady a supervize, pracují podle stejných metodik a manuálů a řídí se stejnými standardy kvality sociálních služeb. Lze tedy konstatovat, že mají „udán stejný kurs“ a v hlavních aspektech jejich práce jsou jednotní. Dalším z možných limitů výzkumného šetření je možnost zkreslení ze strany výzkumníka, která bývá obvyklým předmětem kritiky metody případové studie (Chrastina, 2019). Pomoci minimalizovat zkreslení má datová a metodologická triangulace, tedy podle Chrastiny (2019) využití více metod a zdrojů najednou za účelem podpory validity výzkumného šetření.

5.1. Postup výzkumného šetření

Po stanovení tématu a cíle výzkumného šetření, následném vymezení výzkumného problému a definování výzkumných otázek byl sestaven návrh výzkumného designu. Dále probíhala příprava na sbírání dat, sběr dat samotný a jejich následná analýza. Tyto fáze probíhaly jednak v uvedeném lineárním sledu a jednak se cyklicky opakovaly a vzájemně prolínaly. Analýza dat představuje podklad pro prezentaci výsledků šetření, jež jsou následně diskutovány. Postup výzkumného šetření znázorňuje tabulka 1.

Tabulka 1: Postup výzkumného šetření v rámci praktické části bakalářské práce

Fáze výzkumného šetření	Termín	Grafické znázornění procesu šetření
Stanovení tématu výzkumného šetření	duben 2022– březen 2024	↓
Rešerše odborné literatury a podobných empirických studií		↓
Stanovení cíle a problému výzkumného šetření, definování výzkumných otázek		↓
Sestavení návrhu výzkumného designu		↓
Definování kategorií dle výzkumných otázek		↓
Rešerše zdrojů dat		↓
Volba a oslovení účastníků výzkumného šetření		↓
Sběr a segmentace dat		↙ ← ↘

Kódování dat dle výzkumných otázek, podobností a opakujícího se výskytu v datech (ukázka viz příloha č. 5)	duben 2024– květen 2024	↓	↑
Definování kategorií témat spolupráce, podobností a opakujícího se výskytu v datech (ukázka viz příloha č. 6)		↓	↑
Kategorizace kódů		↓	↑
Příprava na rozhovor		↓	↑
Sestavení případu		↓	↑
Realizace a přepis rozhovoru (ukázka viz příloha č. 7)		↕	↑
Kódování dat z rozhovoru (ukázka viz příloha č. 8)		↕	↑
Definování kategorií dat z rozhovoru		↓	↑
Kategorizace kódů z rozhovoru		↓	↑
Kódování v případě		↓	↑
Komparace kódů z případů s již definovanými kategoriemi, příp. tvorba dalších kategorií		↓	↑
Interpretace analýzy dat		↘	↗
Prezentace výsledků dat, zodpovězení výzkumných otázek		↓	
Diskuse výsledků		↓	

Zdroj: autor

Níže následuje představení jednotlivých sestavených případů, výsledků výzkumného šetření a jejich diskuse.

6. Případ č. 1

První případ se týká spolupráce sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen „služby“) s romskou rodinou, kterou tvoří matka samoživitelka Lucie (v době zahájení spolupráce jí bylo kolem 25 let) a její čtyři děti – nejstarší syn Rostislav (7 let, 1. třída), jeho mladší bratr Karel (6 let, školka,), sestra Kamila (4 roky) a nejmladší syn Lumír (2 měsíce). Svou roli hrál ve spolupráci také bývalý partner paní Lucie, který je otcem

jejích dětí, a jeho rodina: rodiče, bratr a sestra s dětmi. S partnerem se paní Lucie rozešla kvůli jeho nevěře ještě před zahájením spolupráce se službou. Širší rodinu paní Lucie tvoří pouze její dvě sestry, které žijí ve Velké Británii, kde poměrně dlouhou dobu bydlela i ona s bývalým partnerem a narodily se jim tam první tři děti. Se svým otcem se paní Lucie nevidá, podle jejích slov často pil a dopouštěl se domácího násilí na její matce, která zemřela, když paní Lucii bylo 18 let. Na matku vždy vzpomínala v dobrém, prý jí velmi záleželo na svých dětech a chtěla, aby se měly lépe než ona sama.

Spolupráce služby s rodinou začala zkraje roku 2021, kdy se paní Lucie s dětmi přistěhovala do bytu v bytovce v malé obci v jižních Čechách a službu kontaktovala poté, co si ji vyhledala na internetu. Do stejné bytovky se později nastěhovala i celá zmíněná širší rodina jejího bývalého partnera. On sám byl po celou dobu spolupráce rovněž nablízku (chvíli také žil s rodiči na stejném místě). Bytovka se nachází v malinké obci v jižních Čechách v dojezdové vzdálenosti autem asi 30 minut od okresního města a 15 minut od nejbližšího města s některými dostupnými službami a školou. V obci samotné se žádné služby, obchody ani škola nenacházejí. Paní Lucie nevlastní automobil ani řidičský průkaz, a tak se rodina musela po celou dobu bydlení v obci spoléhat na linkovou autobusovou dopravu, která do zmíněných měst jezdí jen několikrát denně, nebo na sousedy, kteří by ji po domluvě svezli autem. Oboje samozřejmě stojí peníze, takže matka byla nucena každou cestu pečlivě rozmýšlet. V průběhu spolupráce se stále více ukazovalo, že bytovka v obci se nachází ve špatném technickém stavu, který se postupem času ještě zhoršoval. Problémy spojené se stavem bytovky byly hlavním důvodem stěhování rodiny nejprve z jednoho bytu do druhého v rámci domu v roce 2023 a poté jejího přestěhování z obce do okresního města na přelomu téhož roku, kde však rodina setrvala jen pár měsíců a na jaře roku 2024 se vrátila do svého předchozího bydliště z doby před prvním kontaktováním služby, čímž byla její spolupráce se službou ukončena.

Prvním tématem spolupráce a zakázkou paní Lucie bylo materiální zabezpečení rodiny, protože se přistěhovala jen s tím, co zvládla pobrat cestou vlakem. Zároveň bylo zřetelné, že její finanční prostředky jsou prakticky nulové. Tyto skutečnosti také paní Lucie při podpisu smlouvy o poskytnutí služby a stanovování cíle spolupráce a individuálního plánu k jeho dosažení reflektovala. Bylo třeba sehnat nábytek, pračku,

oblečení pro děti, kočárek pro syna Lumíra a potřeby do školy a školky pro Rostislava a Karla. Nábytek zařídila služba společně s matkou přes žádost u nábytkové banky⁶ a pračku sehnali po společném procházení inzerátů na internetu za odvoz. K tomu pracovník uvádí: *„Maminka samozřejmě neměla jak pračku odvézt a musela by si na to shánět auto, třeba od sousedů, a to by jí stálo peníze, takže po nějakém rozmýšlení jsme se rozhodli, že tu pračku jí dovezeme my, i když je to nad rámec činností služby a bere to nějakou energii a čas.“* V souvislosti se sháněním pračky byla ve hře také dávka mimořádné okamžité pomoci, na kterou však paní Lucie neměla dle slov pracovníka úřadu práce nárok, jelikož jí byla poskytnuta v nedávné době. Oblečení rodina získala na sběrných místech pomáhajících organizací v okresním městě a o kočárek a školní potřeby požádala paní Lucie ve spolupráci se službou nadace, jež zpravidla vybírají peníze na žádanou věc, kterou následně odesílají žadateli. K tomu pracovník poznamenává: *„Ty nadace jsou pro klienty velmi prospěšné, dokážou jim hodně pomoci, ale to vyplňování žádostí a doplňování příloh a dokládání zabírá strašně času. Tohle všechno děláme s klienty my. Vyplňujeme žádosti na nadace a úřady a pak nezbývá čas na důležitější věci a tu sociální práci samotnou. Někde to nedělaj, v jiných SASkách (pozn. sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi), je pošlou třeba do poradny a vyplněj jenom svojí část o spolupráci.“* Rodina byla rovněž zařazena do systému potravinové pomoci, kterou služba ve spolupráci s potravinovou bankou pravidelně poskytuje v rámci regionu rodinám, jež se nacházejí v těžké situaci. Potřebnost rodin služba pravidelně posuzuje podle předem stanovených pravidel. K tomu pracovník uvádí: *„S tou potravinovkou (pozn. potravinovou pomocí) je to to samý jako u těch nadací, pro klienty je v jejich těžký situaci velmi prospěšná, ale nám bere energii a čas, a navíc je to fakultativní služba, takže nespadá pod SAS (pozn. sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi) a není to sociální práce, je to charita.“* S potravinami a školními potřebami pomohl paní Lucii zprostředkovaně přes potravinovou banku také individuální dárce. Potřeba materiální pomoci (především potravin, potřeb pro děti a hygienických prostředků) rodině se z důvodu její složité finanční situace objevovala opakovaně a jako červená niť se linula celým

⁶ Nábytková banka shromažďuje darovaný použitý nábytek, který poté na základě schválené žádosti doveze žadateli v nouzi. Předpokladem je uzavřená dohoda s poskytovatelem sociální služby, který zde hraje zprostředkovatele a ručitele za oprávněnost žádosti.

průběhem spolupráce se službou. K existenci různých zmíněných subjektů nabízejících pomoc pracovník poznamenává: *„Takováhle síť je nesmírně důležitá, protože dokáže klientům opravdu komplexně pomoci. To, že máme navázanou spolupráci s potravinovou a nábytkovou bankou, která teď ale bohužel pozastavila svoji činnost na neurčito, a můžeme využívat pomoc i dalších subjektů, je hodně důležité.“*

Kromě zabezpečení základních potřeb směřovaly první společné kroky rodiny a služby k přihlášení synů Rostislava a Karla ve škole, potažmo školce v nejbližším městě. Škola se školkou díky spolupráci s jednou nadací nabídly rodině také možnost obědů pro oba syny zdarma, což matka vzhledem ke zmíněné finanční situaci velmi ráda uvítala. Rostislavovi zprostředkovala služba v době distanční výuky během poslední vlny pandemie Covid-19 počítač a možnost bezúplatného tisku potřebných učebních materiálů ve svých prostorech. Postupem času se u syna Karla objevovaly potíže, které vedly k opakovaným návštěvám školských poradenských zařízení a vyšetření u psychologa, jež odhalily lehké mentální postižení. K tomu pracovník uvádí: *„Dojíždění za podobnými návštěvami a vyšetřeními znamenalo pro rodinu další výdaje, které si ne vždy mohla dovolit... A k tomu postižení jsme s maminkou probírali, co to znamená a co je třeba, bavili jsme se i o alternativních učebnicích, který syn dostal ve škole.“* Karlovi byl nejprve navrhován druhý odklad nástupu do základní školy a později přestup do základní školy speciální. Nakonec se situace vyřešila zřízením funkce asistenta pedagoga ve škole v nejbližším městě, do níž tedy mohl následně dojíždět se svým starším bratrem. Služba také ve spolupráci s paní Lucií řešila doučování obou synů. Zpočátku je doučoval pracovník za přítomnosti matky. K tématu doučování pracovník dodává: *„Služba by neměla doučovat, měla by jenom doučování zprostředkovat nebo dělat nácvik s rodiči v tom doučování. Ale někdy to je těžké. Když si třeba rodič ani dítě s tím učením neví rady a rodič je ještě navíc přetížen nedostatkem základních potřeb pro rodinu třeba, tak pak je to na zvážení, než třeba seženem někoho na doučování... Je to složité.“* Později hledali jiné možnosti, kterých však z důvodu lokace bydliště a omezených možností rodiny nebylo mnoho. Kvůli vzdálenosti bohužel z uvažovaných variant vypadlo i nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jež se nachází v okresním městě. Nakonec se našla dobrovolnice na online doučování a později se synové doučovali ve škole. Další roky ukázaly, že synové fungují ve škole bez větších problémů

v prospěchu i chování. Spolupráci s rodinou a školou usnadnil po období dvou let projekt služby na podporu vzdělávání a trávení volného času, díky němuž mohly být rodině za splnění určitých podmínek (především docházky) zaplacený např. školní obědy, potřeby a akce (např. plavecký kurz) nebo letní tábor pro starší syny, což rodině odlehčilo v její tíživé finanční situaci. Pracovníkovo vyjádření ke zmíněnému projektu a s ním spojené administrativní náročnosti: *„Tohle bylo rychlejší a efektivnější než třeba ty žádosti u nadací, ulehčilo nám to práci a myslím, že to ocenily i ty školy.“* Motivace matky k pravidelné docházce dětí nebyla ze strany služby nijak zvláště třeba, protože velmi dobře vnímala důležitost role vzdělání v životě. Sama měla podle svých slov v mládí vytyčené cíle, kterých chce dosáhnout, ty však musely ustoupit jejímu prvnímu těhotenství. Určité potíže s docházkou měla jen dcera Kamila v povinném ročníku školky, ke které byla paní Lucie především z důvodu jejího zdravotního stavu (kvůli prodělanému zánětu mozkových blan měla oslabenou imunitu) shovívavější. V takové situaci, stejně jako později v případě nejmladšího syna Lumíra, probíral pracovník služby s paní Lucií důležitost role školky v životě dítěte. Obecně však výchovu svých dětí zvládala paní Lucie jako matka samoživitelka velmi bravurně, za což byla službou i vzhledem k celkové situaci rodiny několikrát oceněna. Otec dětí se po většinu času objevoval jen sporadicky a rodinu podpořil pouze několikrát po finanční stránce, kdy jí kromě stanoveného výživného uhradil v jejich nejtěžších chvílích například nájem nebo nákup. Paní Lucie také dbala na smysluplné trávení volného času svých dětí. Oba starší synové začali poměrně záhy po přestěhování rodiny do bytovky hrát fotbal za klub, jež se nacházel ve stejném městě jako jejich škola, což kromě zdravého způsobu trávení volného času a socializace vedlo i k bourání předsudků a zvyšování sociálního kapitálu rodiny, protože na tréninky a zápasy je vozili rodiče spoluhráčů. Jak již bylo uvedeno výše, v roce 2024 se rodina přestěhovala do okresního města a Rostislav s Karlem a Kamilou přestoupili do místní školy a školky. Vzhledem k nové situaci a očekávanému získání zaměstnání se paní Lucie se službou domluvila na nácvičku ranní docházky do zmíněných zařízení, kterou děti postupem času začaly absolvovat již samostatně. Rodina však velmi záhy zjistila, že přestup dětem vůbec nevyhovoval. Vše vyvrcholilo Rostislavovým konfliktem se spolužákem kvůli barvě pleti, který škola podle slov jejího ředitele sice vyřešila, ale paní Lucie přihlásila své děti zpět do školy a školky v malém městě poblíž obce, kde bydleli dříve. Později začal pracovník služby také zavádět

rozhovory s paní Lucií o tom, co vše bude obnášet nástup dcery (jíž byl na základě návštěvy školského poradenského zařízení stanoven odklad) do základní školy. Po přestěhování do okresního města začali Rostislav s Karlem kromě zmíněného fotbalového kroužku také navštěvovat zdejší nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, s nímž se rok předtím zúčastnili několikadenního pobytu v přírodě. Rodina se rovněž zúčastnila výletu pro rodiny s dětmi a letního festivalu organizovaných službou.

Vedle materiálního zabezpečení a přihlášení dětí do povinného vzdělávání bylo v rámci spolupráce služby s paní Lucií nezbytné bezprostředně vyřídit v okresním městě dávky státní sociální podpory a hmotné nouze, které po celou dobu spolupráce představovaly pro rodinu její většinový a téměř jediný příjem. O to větší dopady na ni měla opakovaná pozastavování jejich výplaty a přepočítávání kvůli různým změnám situace rodiny, administrativním úkonům a potřebám dokládat požadované dokumenty na úřad práce, mnohdy vyžadujícím po majiteli bytu, ve kterém rodina bydlela, jeho součinnost a rychlou reakci, jejichž vymáhání bylo pro paní Lucii i službu většinou složité. Opakovaná pozastavování a přepočítávání dávek vytvářela okna, ve kterých paní Lucie neměla finance na zaplacení účtů, a tak se ponořovala do prodlení s jejich uhrazením. S penězi totiž vycházela sotva z měsíce na měsíc, kvůli čemuž si také ve spolupráci se službou pravidelně vytvářela rodinný rozpočet a žebříček priorit, které je třeba uhradit přednostně. K tomu pracovník uvádí: *„Tahle maminka byla velice dobře orientovaná, moc pěkně nad tím přemýšlela a věděla, že je třeba zaplatit hlavně nájem, energie, jídlo... Líbil se mi i její žebříček hodnot. Tahle maminka byla velice kompetentní a dokázala zařídit spoustu věcí, akorát na tom byli dost blbě.“* Velký problém představoval každý větší nečekaný výdaj, který pak rodinu ještě více uvrhl ve finanční nouzi. Pracovník dodává: *„V těchto situacích je to opravdu těžké, vědět třeba, že ta rodina nemá ani pořádně na to poslat doporučenou dopis... Člověk pak přemýšlí, že by jí na to odeslání i pučil peníze, ale ví, že nemůže, protože by to narušilo ten profesionální vztah a když by se to dozvěděli další klienti, tak by si chtěli pučovat taky. Třeba konkrétně s tím dopisem – někdy ho de poslat za službu... Ale ve spoustě situací jenom sledujeme ty těžký příběhy.“* Extrémní příklady představovaly dva nedoplatky na elektřině vyměřené za zúčtovací období, které bylo delšího charakteru, takže se jednalo o velmi vysoké částky. V jednom případě nakonec paní Lucii pomohla

s uhrazením nedoplatku kombinace dávky mimořádné okamžité pomoci a příspěvku od anonymního dárce (párkrát se poštěstilo sehnat pro rodinu individuální nebo firemní dar). Ten druhý nastal již na konci spolupráce, kdy se služba stačila jen dozvědět, že zmíněnou dávku úřad práce paní Lucii již podruhé v tak relativně krátkém sledu neposkytne. V situacích nastalých nečekaných výdajů se služba snažila rodině odlehčovat zmíněným zajištěním materiální podpory a hledáním pomoci u nadací a možností, co by šlo uhradit z jiných zdrojů.

V rámci spolupráce se také postupně začalo přicházet na skutečnost, že paní Lucie má poměrně dost dluhů z minulosti, přičemž na řadu z nich zapoměla (neměla k nim ani žádné dokumenty), a tak se již nacházely v exekuci. Když paní Lucie žila ve Velké Británii, panoval v tomto směru zdánlivý klid, avšak po jejím návratu do České republiky a přihlášení trvalého pobytu ji stíny minulosti postupně dostihly. V procesu rozkrývání dluhů a exekucí, jejich řešení (především formou splátkových kalendářů) a komunikace s věřiteli či exekutory poskytlo paní Lucii i službě neocenitelnou pomoc odborné dluhové poradenství, které je však, nutno dodat, kvůli nedostatečné kapacitě přetíženo. Alespoň malá část dluhů se následně podařila srovnat díky individuálním dárčům, na čemž měla zásluhu místní akční skupina, kterou služba s paní Lucií rovněž oslovily. Ke zmíněné absenci jakéhokoli dokumentu souvisejícího s právě objeveným dluhem či exekucí pracovník uvádí: *„Dost klientů si často nikam nezakládá důležité dokumenty, nemají na to třeba složku – což není úplně zrovna příklad téhle maminky, ta většinu z nich měla – ale pak to samozřejmě komplikuje další práci s nimi.“* V souvislosti s dluhy rovněž přidává poznámku: *„Milostivé léto třeba našim klientům spíš moc nepomohlo, protože mají více exekucí a vyřešení jedné jim moc nepomůže. Navíc nemají na zaplacení jistiny a nadace jim na to nedá, když mají právě čtyři další exekuce a moc by to jejich situaci nezlepšilo. Ale je samozřejmě spousta lidí, kterým milostivé léto velice pomohlo... Třeba jedna naše klientka by paradoxně zaplatila víc v rámci milostivého léta než mimo něj, protože dluh nebyl tak vysoký a v milostivém létu jsou ještě ty příplatky.“*

Z důvodu neutěšené finanční situace a později i kvůli končícímu rodičovskému příspěvku si paní Lucie za podpory služby (jež spočívala především v sestavování profesního životopisu, motivačních dopisů a komunikace se zaměstnavateli) začala

shánět práci. Několikrát se jí podařilo najít si brigádu na úklid či mytí nádobí. Překážku ve větší úspěšnosti však představovala skutečnost, že nejmladšího syna Lumíra kvůli jeho nedostatečně osvojeným návykům v samoobsluze (zejména pokračujícímu nošení plen) zatím nepřijali do žádné školky a přes snahu matky i služby docházelo v tomto směru zatím jen k malým pokrokům. Bohužel nebyla nalezena ani dlouhodobější přijatelná alternativa školky (např. dětská skupina či hlídání), takže stálější zaměstnání se nepodařilo sehnat. Paní Lucie se při hledání práce také běžně setkávala s diskriminací, na jeden případ vzpomíná i pracovník: *„Volali jsme společně do jednoho hotelu kvůli jejich nabídce na místo pokojské. Personalista si nejdříve klientku spletl s jinou Romkou, která u nich pracovala dříve, a pak nám řekl, že už nikoho nehledají. Když jsme se pak po čase společně s maminkou podívali na internet, nabídka na práci tam stále visela.“*

Po většinu času spolupráce se tak paní Lucie musela spoléhat na pomoc druhých. Jeden ze zdrojů takové pomoci tvořili její sousedé, lidé v obci a jejím okolí a zmínění příbuzní bývalého partnera, k nimž však paní Lucie zažívala ambivalentní pocity. Na jednu stranu jí totiž byli ochotni pohlídat děti, když si potřebovala vyřídit osobní záležitosti, nebo ji občas odvézt autem (kterým nějakou dobu disponovali) za službami či nákupem. Ve zvláště těžkých chvílích ji i její děti také několikrát materiálně či finančně podpořili, když měli z čeho. Na druhou stranu se paní Lucie zmiňovala o vzájemných třenicích, zcela odlišném přístupu ve výchově nebo o tom, že ji příbuzní využívají a svou podporu jí neposkytují jen tak. Několikrát v rámci rozhovorů s pracovníkem služby uvažovala o tom, že se od nich chce odstříhnout. Situace se nakonec částečně vyřešila odstěhováním rodičů a bratra bývalého partnera mimo region. Podpora v rámci širší rodiny však probíhala i v opačném směru, když paní Lucie u sebe nechala dvakrát nakrátko žít sestru bývalého partnera s dětmi, přestože to ohrožovalo její vlastní bydlení a ještě více zhoršovalo finanční situaci rodiny, na což při společných rozhovorech narážel i pracovník služby. Ke konci vzájemné spolupráce se také paní Lucie zkoušela vrátit k bývalému partnerovi, což mělo střídavý efekt – někdy dokázal trávit více času s dětmi, zatímco jindy jí ztropil žárlivou scénu a ona ho vyhodila z bytu. V rozhovorech s pracovníkem služby tak paní Lucie projevovala značnou ambivalenci i ve vztahu k němu.

Spolupráce služby s rodinou se také dotýkala tématu zdraví jejích členů. V roce 2023 musela paní Lucie například odjet s dcerou Kamilou a nejmladším synem Lumírem na několik dní do krajské nemocnice kvůli operaci mandlí Kamily, což kromě nutnosti řešit neočekávané finanční náklady způsobilo také úbytek sil matky a podepsalo se na jejím psychickém stavu. S pracovníkem služby několikrát probírala dopady zvláště těžkých událostí pro rodinu na své zdraví, kdy zmiňovala např. nechutenství, třes či vyčerpání. Bavili se o zvládání stresu, uvědomování vlastních sil, zdrojů a zvládnutých situacích v minulosti. Pracovník ji oceňoval za úspěšné zvládání výchovy dětí, zařizování osobních záležitostí i ukotvení v realitě při tom, v jak těžké situaci se paní Lucie s rodinou nachází, ještě navíc jako samoživitelka.

Paní Lucie také mnohdy zmiňovala, že už ji nebaví jen tak přežívat, chodit od problému k problému a nemoci dopřát svým dětem. Několikrát tak v rozhovorech uvažovala o přestěhování do jiné obce či návratu do Velké Británie, především bezprostředně po událostech, které pro ni i rodinu znamenaly velkou zátěž a byly pro ni silným stresorem (např. zmíněné nedoplatky, nové exekuce či spory s majitelem bytu). V jednom případě si dokonce ve spolupráci se službou již podala žádost na azylový dům, kterou však později stáhla. K přestěhování do jiné obce nakonec došlo. Jak totiž bylo zmíněno výše, bytovka, ve které rodina žila a v rámci níž se také už jednou přestěhovala, byla nedostatečně tepelně odizolovaná a nerekonstruovaná, čímž se v ní zdržovala vyšší vlhkost způsobující plíseň, která se postupně rozšířila prakticky do všech bytů. Situaci tak nezlepšilo ani přestěhování rodiny o patro níž do bytu, který vlastnil jiný majitel. V rámci spolupráce probíral pracovník služby s paní Lucií, jak s plísní bojovat, opatření však nepomáhala a těsně před odstěhováním rodiny do okresního města pokrývala plíseň velkou část stěn, některý nábytek, matrace i většinu uloženého oblečení. Přístup majitelů bytů v bytovce, které lze podle jejich jednání označit za obchodníky s chudobou, byl naprosto neadekvátní. Celá situace ještě eskalovala čím dál častějšími odstávkami vody v bytovce, kterou zásobovala místní studna, jež postupem času vyschla. Celou věc bylo nakonec třeba řešit se starostou obce, hasiči, kteří studnu dočasně naplnili vodou, a sdruženími na ochranu nájemníků. Po těchto událostech se paní Lucie definitivně rozhodla odstěhovat. Služba v této věci oslovila již zmíněnou místní akční skupinu pro její široké spektrum kontaktů. Ta po dlouhém úsilí

nakonec pro rodinu získala byt v soukromém pronájmu v okresním městě, který také paní Lucii pomohla vybavit. Pracovník služby ke zmíněnému úsilí poznamenává: *„Hledat si bydlení je pro většinu našich klientů nesmírně těžké. Možnosti jsou omezené, prakticky jde žádat o městský nebo obecní byt, soukromý podnájem nebo ubytovnu nebo azylák (pozn. azylový dům) jako přechodné možnosti. Majitelé bytů jsou opatrní až diskriminující a podmínky obcí jsou vysokoprahové – většinou chtějí trvalé bydliště na svém území, nebo práci se smlouvou na neurčito nebo aspoň už nějaký čas běžící a bezdlužnost. Skupiny jako Romové nebo matky samoživitelky si u soukromých majitelů bytů často ani neškrtnou.“* Po nastěhování rodiny na sklonku roku 2023 se služba s paní Lucií v rámci vzájemné spolupráce zaměřily především na vyřízení všech náležitostí (dávky, trvalý pobyt, hlášení nové adresy atd.), navázání vztahů rodiny se sousedy a seznámení se s pravidly domu. Postupem času však začalo vycházet najevo, že rodina si nezvykla ani na město ani na byt a vzhledem k několikátýdenní návštěvě příbuzné s dětmi u paní Lucie, během níž došlo ke zvýšení hluku i fluktuace osob v bytě, nemá zájem na bydlení rodiny v domě ani jeho majitel. Do toho přišla nabídka od otce bývalého partnera paní Lucie na přestěhování se zpět do svého předchozího bydliště z doby před navázáním spolupráce se službou, kde našel pro rodinu byt a pro paní Lucii práci. Ta ještě chvíli uvažovala o tom, jestli zkusit najít nějaké bydlení poblíž obce, kam chodí děti do školy a školky, ale nakonec se rozhodla na nabídku kývnout. Závěr spolupráce služby s rodinou tak představovalo předání kontaktů na sociální služby v místě jejího budoucího bydliště a společné shrnutí toho, co vše je třeba po přestěhování udělat.

Jednou z posledních zakázek paní Lucie v rámci spolupráce bylo také přání získat řidičský průkaz, díky kterému by mohla být soběstačnější a nezávislejší. Po společném definování potřebných náležitostí a vytvoření učebního plánu na testy řidičských znalostí byly vytipovány nadace, které by mohly pomoci s uhrazením autoškoly. Více se však již vzhledem ke zmíněnému stěhování rodiny mimo region nestihlo.

V rámci monitoringu časové dotace vybraných pracovníkových aktivit došlo během dvou sledovaných měsíců k sedmi schůzkám pracovníka s rodinou. Na cca 8,5 hodiny přímé práce pracovníka s klientem (tváří v tvář či distančně) připadlo cca 31 hodin

nepřímé práce (administrativa, komunikace pracovníka s jinými subjekty, příprava na schůzky, porady, čas na cestě).

7. Případ č. 2

Ve druhém případě se jedná o spolupráci služby s rodinou, jejímiž členy jsou matka samoživitelka Petra (v době zahájení spolupráce jí bylo kolem 30 let) a její dva synové Daniel (6 let) a Tadeáš (2 roky). Pro kontext případu je relevantní zmínit také rodiče paní Petry, jejího partnera, který je otcem Tadeáše a v té době byl ve výkonu trestu odnětí svobody, a její bývalou švagrovou.

Spolupráce rodiny se službou byla zahájena na jaře roku 2023 a trvala jeden rok. Začala kontaktováním služby jednou z místních školek kvůli dotazu na možnost proplácení obědů pro staršího syna Daniela. Rodina v té době bydlela v azylovém domě v okresním městě a se službou řešila kromě zmíněných obědů také potravinovou pomoc a nedostatek oblečení pro syny. V létě se pak přestěhovala do bytovky, v níž už v jiném bytě bydleli nějakou dobu i rodiče paní Petry. Bytovka je situována v malé obci bez služeb a obchodů. V tomto období spočívala spolupráce se službou především v pokračujícím materiálním zabezpečování rodiny (nábytek, jídlo, oblečení apod.), vyřizování dávek (doprovod na úřad, společné sestavování žádostí, přehled příloh) a vzhledem k těžké finanční situaci také v nácviu zacházení s rodinným rozpočtem. Pozornost byla rovněž věnována přípravě na vstup syna Daniela do školy. Kromě rozhovorů s paní Petrou o tom, co vše nástup do 1. třídy obnáší, řešila služba ve spolupráci s jednou nadací také proplácení školních obědů. K tomu pracovník služby uvádí: *„S maminkou jsme podali žádost na nadaci, která byla schválena a už jen stačilo, aby se maminka zastavila ve škole, což opakovaně tvrdila, že udělá a pak že udělala, až se nakonec ukázalo, že se tak – a to ani po opakovaných výzvách školy – nestalo a ve škole jí na obědech vznikl dluh.“* Služba Danielovi rovněž zajistila financování školních pomůcek, které měla paní Petra po vzájemné dohodě nakoupit společně s pracovníkem. Schůzky k nákupu však buď z různých důvodů opakovaně přesouvala, nebo na ně bez předchozí omluvy nedorazila. Postupem času se tak pracovník rozhodl koupit pomůcky sám, jelikož Danielovi ve škole evidentně chyběly. Pracovník k tomu poznamenává: *„V podobných chvílích je otázkou, jestli to udělat pro to dítě v jeho*

zájmu, přestože rodič nespolupracuje – za což ale to dítě nemůže – nebo tu odpovědnost nepřebírat a nechat to zcela na rodiči.“ S paní Petrou pracovník opakovaně probíral, co absence školních potřeb pro Daniela znamená (jak se může cítit, jak bez nich může ve škole fungovat, jak jej tam mohou vnímat ostatní apod.). Rovněž se bavili o kontextu nedodržování domluvených schůzek, k němuž pracovník uvádí: *„Na schůzku se musíme obvykle připravit, pak strávíme nějaký čas na cestě, pak se často neodehraje důležitá věc, vše se protahuje a má to dopad na efektivitu spolupráce. Nehledě na to, že bychom v tu chvíli mohli řešit jiné klienty.“*

Na podzim roku 2023 se už tak náročná finanční situace rodiny ještě zhoršila. Vzhledem k nedoloženým povinným přílohám, které měla paní Petra po jejich obdržení dodat pracovníkovi úřadu práce, byly zrušeny některé žádosti o dávky, jež tak nemohly být vyplaceny. K tomu navíc rodinu kvůli nahromaděnému dluhu odpojili od elektřiny, což paní Petra ve spolupráci se službou řešila jednáním o uzavření smlouvy s jiným dodavatelem. K jejímu uzavření ovšem již nedošlo, protože klientka se ještě i po neshodách s majitelem bytu kvůli opožděnému zaplacení nájmu nakonec raději rozhodla odstěhovat. Nejprve se chtěla vrátit do azylového domu v okresním městě, kde však po jejím předchozím pobytu zůstal malý dluh. Po následné vzájemné dohodě mohla rodina na azylový dům nastoupit s tím, že pohledávku paní Petra uhradí při nastěhování. Mezitím se z bytovky odstěhovali mimo region Petřini rodiče, načež klientka začala uvažovat o tom, že se přestěhuje za nimi a zkusí si v místě jejich nového bydliště najít vlastní byt. Na azylový dům v okresním městě se tedy nakonec rozhodla nenastoupit. Pracovník k tomuto období poznamenává: *„Taky toho na ni bylo dost. Až moc. V jednu chvíli tak řešila odpojení od elektřiny, zastavení dávek a dluh ve škole... Do toho nejistota bydlení, a navíc se jí odstěhovali rodiče, takže už se nemohla spolehnout na jejich podporu. A pak se myšlenkami obracela na návrat partnera z vězení. S těmi partnery ve výkonu trestu je to mnohdy podobné. Ženy na ně čekají s nadějí, že až se vrátí, tak bude vše lepší. A že se ve vězení napravili, najdou si práci a přinesou rodině peníze.“* Shodou okolností si partner paní Petry odpykával trest ve věznici, jež se nacházela nedaleko nového bydliště jejích rodičů, což byla pro paní Petru další motivace najít si tam bydlení. To se však i přes intenzivní spolupráci se službou nepodařilo. Nakonec tak byl domluven azylový dům v nedalekém jihočeském

regionu, který měl jako jeden z mála volnou kapacitu. Paní Petra pracovníka požádala, jestli by tam služba mohla rodinu s několika věcmi odvézt, což je činnost nad rámec služby, avšak v minulosti k tomu již v jednom případě došlo. Pracovník tedy vzal její žádost na společnou poradu s kolegy, na které jí bylo vzhledem k okolnostem (rodina je prakticky bez finančních prostředků, z okolí paní Petry není nikdo, kdo by ji odvezl, cesta veřejnou dopravou vychází s pěti přestupy na celý den) rozhodnuto vyhovět. Krátce na to ovšem celou záležitost klientka odvolala s tím, že odjíždí za svými rodiči s vidinou údajně předjednaného bydlení v místě jejich bydliště. To však nedopadlo a jelikož v malém bytě u Petřiných rodičů rodina zůstat nemohla, na začátku roku 2024 se vrátila zpět do zmíněné bytovky. Vzápětí se však přestěhovala do jiné malé obce v regionu (také bez obchodu, služeb či školy), ve které paní Petra díky místní akční skupině získala obecní byt. S následným zařizováním nezbytných záležitostí ohledně nového bydlení (škola, dávky, přihlášení, energie atd.) pak rodině se službou velmi pomohl starosta této obce, který nedaleko nového bydliště rodiny zajistil mimo jiné i pediatra pro oba syny. Tím paní Petře poskytl důležitou pomoc, protože celý region se vyznačuje nedostatkem praktických lékařů pro děti i dospělé (podobně jako např. zubařů či psychologů a psychiatrů), s nímž se také potýká většina klientů služby, která se jejich situaci snaží řešit zejména přes zdravotní pojišťovny, jež mají o lékářích a jejich kapacitách přehled a měly by být v tomto směru svým klientům nápomocny.

Na paní Petře však bylo od začátku přistěhování rodiny do obce znát, že má ohledně nového bydlení ambivalentní pocity, které se poměrně záhy změnily v touhu opět změnit bydliště. Nejprve ještě vyjádřila zakázku najít si zaměstnání (spolupráce se službou na sestavení životopisu a vzoru motivačního dopisu, nácvik oslovení a komunikace se zaměstnavatelem, hledání adekvátních nabídek, příprava syna Tadeáše na vstup do školky), avšak v nové obci se začala cítit čím dál více osaměle. V kontaktu zde byla jen s jednou sousedkou, a přestože jí kromě služby byl nápomocen ještě zmíněný starosta a místní akční skupina, v rozhovorech s pracovníkem stále častěji zmiňovala odtržení od rodičů a partnera.

Nepřítomnost rodičů paní Petry odhalila jednu skutečnost – klientka trávila většinu času na telefonu a děti nejčastěji zabavovala televizí či rovněž mobilem. Ten kromě volání s rodinou využívala také ke komunikaci s partnerem ve výkonu trestu.

Velmi často se tímto způsobem hádali, a to i za přítomnosti pracovníka. Svědky těchto hádek byli samozřejmě také oba synové a paní Petra se před nimi nezdráhala používat ani velmi hrubé výrazy a nadávky. Partner jí prý při každé komunikaci vyčítal, že ho nenavštěvuje ve vězení, a chtěl po ní, aby se přistěhovala blíže. Paní Petra několikrát po takové hádce pracovníkovi sdělovala, že ji to velmi vysiluje, stejně jako celá situace ohledně tohoto bydlení, protože je od partnera daleko. Ten jí pak podle jejích slov vyčítá, že nevidí ani vlastního syna, podle klientky má navíc také pěkný vztah i s Danielem. Tyto myšlenky spolu s faktem, že partner byl ve výkonu trestu odnětí svobody ve stejném regionu, kde nyní bydleli i její rodiče, paní Petru znovu stále více utvrzovaly v tom, že se tam chce odstěhovat. Začalo tedy intenzivní hledání bydlení v tomto regionu, do něhož se kromě služby zapojili i Petřini rodiče a na jejich popud také některé tamní sociální služby.

Od začátku bylo jasné, že pro paní Petru je z důvodu jejího jiného trvalého pobytu a absence opakovaného a dlouhodobějšího žádání nereálné získat v tomto regionu obecní byt, stejně jako sociální bydlení, které se od trvalého pobytu rovněž odvíjí. Téměř nemožné bylo také najít kvalitní soukromý podnájem, takže zbývaly ubytovny, jež jsou však pro rodiny s dětmi většinou velmi nešťastným řešením, a blízké azylové domy, které ovšem avizovaly plnou kapacitu. Paní Petra jim tak ve spolupráci se službou pouze odeslala svou žádost, na základě níž si mohly rodinu alespoň zaregistrovat a zařadit do pořadníku. Vzhledem k tomu, že na uvolnění místa v některých azylových domech však před rodinou čekalo ještě téměř dvacet dalších, vypadala situace beznadějně. Pracovník k tomu navíc uvádí: *„Ukázalo se, že klientka už na některých azylových domech byla a má tam nezaplacené dluhy z minulosti. Takto si zavírá dveře a postupně zmenšuje okruh svých možností. To jsou taky ty následky jejích rozhodnutí. Na nás to pak navíc může působit tak, že akorát utíká před problémy. Klientka také jednou tvrdila, že nikam nespěchá, protože je ráda, že tady má zajištěnou střechu nad hlavou, a dokud si nenajde jisté bydlení jinde, nechce o tohle přijít. Podruhé však řekla, že chce okamžitě pryč, a i když neměla jistotu jiného bydlení, tohle byla ochotná riskovat a ukončit ho.“*

Pracovník se také v rozhovorech s paní Petrou vracel k tomu, jakým způsobem klientka komunikuje s partnerem a jaký dopad to má na její syny, kteří jsou většinou u toho.

Rovněž probírali jejich trávení volného času, kdy jim jsou hlavní zábavou telefon a televize. V této souvislosti využil pracovník ve spolupráci s matkou také nácviku hry s dětmi a probírání principů asertivní výchovy. Paní Petra však v tomto období spotřebovávala téměř veškerou svou energii na řešení stěhování a komunikaci, resp. hádky s partnerem. Pracovník k tomu poznamenává: *„Bavili jsme se s klientkou o tom, jak je pro ni aktuální situace těžká, co s ní dokáže dělat komunikace s partnerem, a naráželi jsme na její hodnotový žebříček – porovnávali jsme, jak je pro ni důležitý partner a jak její děti – bavili jsme se o tom, jak moc to mají v této situaci těžké její dva malí synové a že mají jenom ji a jsou na ni jako na mámu a její výchovu zcela odkázáni.“*

Velký kámen úrazu spočíval také ve školní docházce syna Daniela, do které se negativně promítly události z podzimu roku 2023 a časté přesuny rodiny. Ředitel školy, kterou Daniel nově navštěvoval, poukazoval na to, že má dost zameškáno, v učivu je pozadu a že ho pošle na vyšetření do pedagogicko-psychologické poradny, kde je však nyní čekací lhůta dva měsíce. Maminka to prý již podepsala. Pracovník se s paní Petrou k tomuto tématu ještě následně vrátil a probrali některé její nejasnosti a domněnky o tom, co a k čemu je pedagogicko-psychologická poradna. Následně se hledaly možnosti doučování. V tom se nabízelo buď oslovení samotné školy, na jejíž půdě se nakonec také pravidelné doučování Daniela rozběhlo, nebo hledání doučovatele do rodiny, což bylo vzhledem k lokalitě obce obtížné. Kromě toho se pracovník s paní Petrou věnovali nácviku doučování s Danielem v domácnosti. Služba také začala v reakci na zmíněné události uplatňovat vůči klientce poněkud direktivnější přístup a větší kontrolu jak Danielovy školní docházky, tak klientčina zařizování potřebných záležitostí. Kromě liknavosti paní Petry však Danielovu docházku limitoval ještě jeden problém, kterým byla složitá dostupnost obce se školou, jež je vzdálená asi 3 km od místa bydliště rodiny. Vzhledem ke své situaci měla paní Petra v zásadě dvě možnosti, jak syna do školy i z ní každý všední den doprovázet – buď pěšky (samozřejmě i s malým Tadeášem v kočárku), což bylo pro paní Petru nepředstavitelné, nebo spojem veřejné dopravy, kvůli kterému však byla celá rodina nucena vstávat velmi brzy. Bylo tedy zřejmé, že Danielovu vysokou absenci ve škole způsobovala kombinace nutnosti ranního vstávání a přístupu paní Petry. Služba tak jednak zkoušela

ve spolupráci se starostou obce hledat možnosti, jak spojení do školy rodině co nejvíce ulehčit (sousedská či dobrovolná výpomoc, změna jízdního řádu), a jednak nejprve skrze pozitivní a později i negativní motivaci (např. praktické příklady důležitosti školy pro život syna, nácviky odchodu a příchodu ze školy nebo dopady neplnění povinné školní docházky) posílit rodičovské kompetence paní Petry.

Do toho rodina se službou stále hledala zmiňované bydlení, které, jak je již uvedeno výše, představovalo pro paní Petru naprostou prioritu a do kterého se zapojili i její rodiče a některé další sociální služby. Díky tomu se nakonec opravdu podařilo sehnat byt nedaleko bydliště Petřiných rodičů i věznice, kde si odpykával trest její partner. Rodina se do něj přestěhovala ještě po přechodném krátkodobém pobytu u bývalé švagrové, čímž spolupráce se službou skončila. K důvodu tohoto pobytu pracovník uvádí: *„Tím chtěla ušetřit peníze za nájem, na kterém tam navíc starostovi nechala dluh. A to přesto všechno, co pro ni udělal, a i přes naše opakované rozhovory o tom, co pro ni udělal a jaké následky může nezaplacení dluhu mít. A tou návštěvou samozřejmě ohrozila to bydlení bývalé švagrové.“*

Ještě před odstěhováním se však paní Petra dostala do kontaktu s místním orgánem sociálně právní ochrany dětí, kterému musela vysvětlovat nedokončené Tadeášovo povinné očkování a zmíněnou Danielovu absenci ve škole.

Pracovník služby tento případ uzavírá slovy: *„S touto klientkou to bylo poměrně náročné – rušení schůzek, nedržení dohod, odkládání, otočky, změny názoru, říkání, co chceme slyšet, neplacení závazků, pendlování, nedostatečné kompetence. Chtělo to přebírat více kontroly. Na konci jsme taky nabrali podezření na užívání návykových látek – podle toho, co říkala její bývalá švagrová, u které chvíli přebývala – jak vydržela být vzhůru ve dne v noci, nejíst a být stále na mobilu. Myslím, že to užívání někdy u klientů ani nepoznáme, když to není evidentní nebo v takové míře.“*

V rámci monitoringu časové dotace vybraných pracovníkových aktivit došlo během dvou sledovaných měsíců k sedmi schůzkám pracovníka s rodinou. Na cca 6,5 hodiny přímé práce pracovníka s klientem (tváří v tvář či distančně) připadlo cca 23,5 hodiny nepřímé práce (administrativa, komunikace pracovníka s jinými subjekty, příprava na schůzky, porady, čas na cestě).

8. Případ č. 3

Tento případ se týká spolupráce služby s romskou rodinou, kterou tvoří paní Kamila (v době zahájení spolupráce jí bylo kolem 45 let) a její synovec Emil (8 let), jehož má v příbuzenské pěstounské péči a jemuž byla diagnostikována porucha pozornosti s hyperaktivitou (ADHD) a snížená inteligenční schopnost. Emil opakoval první třídu a poté na doporučení pedagogicko-psychologické poradny nastoupil do školy zřízené podle §16 odst. 9 školského zákona (2004). Také navštěvoval středisko výchovné péče a dětského psychiatra. V případě se okrajově objevují i další členové širší rodiny paní Kamily. Rodina bydlela po celou dobu spolupráce v okresním městě, takže na rozdíl od předchozích případů mohla využívat snadné dostupnosti služeb i Emilovy školy.

Spolupráce rodiny se službou začala v létě roku 2021, kdy službu kontaktoval pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí se zakázkou na doučování Emila za účelem vyrovnání ztráty ve školním prospěchu. Pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí svolal společnou schůzku s paní Kamilou, Emilem a pracovníkem služby, na níž se shodli na společném cíli realizovat pravidelné doučování Emila a následně uzavřeli dohodu o trojstranné spolupráci. Pracovník služby k tomu uvádí: *„Klientka spíše odkývala, že doučování je také její cíl, přitom ta zakázka nešla přímo od ní a podle toho ji pak také držela.“* Na schůzce byly domluveny pravidelné návštěvy pracovníka služby v rodině, během kterých měl doučovat Emila společně s paní Kamilou v rámci nácviku rodičovských kompetencí, a pravidelné doučování Emila v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen nízkoprahové zařízení), které měl pracovník služby podle vzájemné dohody zprostředkovat. Pracovníkovi orgánu sociálně právní ochrany dětí měl také za každé čtvrtletí podávat zprávy o spolupráci s rodinou, jež si paní Kamila mohla před každým odesláním přečíst. Pracovník služby k tomu uvádí: *„Ty zprávy se, když to jde, snažíme dohodnout na co nejdělsí interval, protože jinak jsme jejich neustálým sepisováním zavaleni a také se za tak krátkou dobu nemusí odehrát nic tak podstatného. Spíše se snažíme o přímý kontakt s ospodem (pozn. orgánem sociálně právní ochrany dětí) i rodinou skrze společná setkávání nebo telefonické rozhovory. Vše záleží na vzájemné dohodě.“* Kromě již zmíněného nízkoprahového zařízení navázal pracovník služby se souhlasem paní Kamily rovněž spolupráci s Emilovou školou, aby mohl především s třídním učitelem chlapce konzultovat obsah, formu a délku

doučování s cílem zajistit jeho co nejvyšší efektivitu (např. doučovat, co je třeba, soulad s aktuální výukou ve škole). Pracovník dodává: *„Emilovi šla velmi dobře matematika a čtení, naopak bylo potřeba přidat v psaní. Osvědčilo se nám – a to i na doporučení školy – počítání s penězi a řešení úloh s pomocí nákupních letáků, kdy jsme si třeba říkali, kolik máme peněz a co si za ně z letáku můžeme koupit. Také se osvědčilo čtení a psaní jednoduchých textů o fotbale, který je Emilovým koníčkem.“* Zpočátku fungovalo doučování v rodině i nízkoprahovém zařízení bez větších obtíží. Emil byl chválen ve škole a společná snaha se odrážela i v jeho známkách, kterými se občas také rád pochlubil. Obecně velmi pozitivně reagoval na oceňování. Doučování v rodině se zprvu zúčastňovala i paní Kamila, která se podle svých slov pravidelně se synovcem učila i bez pracovníkovy přítomnosti. Její motivace v tomto směru však postupem času i přes opakované rozhovory s pracovníkem o smyslu společného učení klesala. K tomu pracovník uvádí: *„Klientka svou nepřítomnost na společných doučováním omlouvala například tím, že musí něco důležitého zařídit, dojít na úřad a podobně. Někdy to i bylo relevantní a pak je tu zase ta otázka, jestli dítě doučovat samostatně, nebo to rušit, když rodič nemůže, nebo spíš nechce.“* Ke konci roku pak už kromě omluv paní Kamily přibývala i kompletně rušená doučování, a to především v nízkoprahovém zařízení. Nejčastěji uváděným důvodem byla Emilova nemoc.

Na jaře roku 2022 se nízkoprahové zařízení kvůli pokračujícím neuskutečněným doučováním a vysoké poptávce po něm od dalších klientů rozhodlo doučování Emila definitivně zrušit s tím, že na jiné aktivity tam samozřejmě docházet může. Emil se nejen v nízkoprahovém zařízení rád věnoval různým sportům a hudbě, v době spolupráce se například přihlásil i do romského dětského tanečního souboru. Emilovy koníčky a možnost navštěvovat nízkoprahové zařízení se pozitivně promítly i do jeho aktivit o letních prázdninách, během nichž se kromě společného čtení komiksu doučování na doporučení školy nekonalo. Na začátku nového školního roku se paní Kamila se synovcem přestěhovali v rámci města k rodině příbuzné, kde neměl Emil prakticky žádné soukromí, natož adekvátní klid na učení. Paní Kamila navíc na podzim roku 2022 většinu znovunastartovaných doučováním v rodině zrušila a spolupráce se službou začala upadat. Pracovník služby, který v té době sháněl dobrovolníka jako alternativu za zrušené doučování v nízkoprahovém zařízení, se snažil k rodině dostat co

nejblíže, což se mu nakonec povedlo. V rozhovoru s paní Kamilou se pak ještě vrátil ke zmíněnému stěhování. Klientka, jež byla evidentně z přestěhování k příbuzné rozrušená, mu však jen stroze sdělila, že se musela z předchozího bytu odstěhovat, avšak požádala službu o pomoc s hledáním nového bydlení a také se zmínila o tom, že se nyní bude stěhovat k jiné příbuzné, kde je větší klid. Doučování v rodině se tak mohlo opět rozběhnout. Mezitím však již přicházely zprávy ze školy o Emilově zhoršené docházce, prospěchu i chování. Ke zmíněnému náhlému stěhování pracovník služby uvádí: *„Klientka předtím nějaké ohrožení bydlení vůbec nepřiznala, a ještě si o pomoc s hledáním bydlení řekla až po nějaké době. Proč, to jsme mohli jen spekulovat – mohla v tom být hrdost, stud, bagatelizování problému, víra, že se problém vyřeší sám...“*

Na začátku roku 2023 se konečně našel dobrovolník, s nímž se Emil po nové dohodě s nízkoprahovým zařízením mohl opět začít doučovat v jeho prostorech. Kromě toho se znovu konala doučování s pracovníkem služby, tentokrát již v bytě u druhé příbuzné paní Kamily, se kterou také služba začala intenzivně hledat nové bydlení. Při rozkrývání klientčiných dluhů začalo být zjevné, že nemá šanci dosáhnout na městský byt a získání městského sociálního bydlení by se týkalo delšího časového horizontu, a to ještě s nejistým výsledkem. Přáním paní Kamily tak bylo najít pro sebe a Emila běžný byt v soukromém podnájmu. Společně se službou tedy nejprve vyjednala na úřadu práce možnost proplacení potenciální kauce z dávky mimořádné okamžité pomoci a poté začala shánět soukromý podnájem, což se však dlouhodobě nedařilo. Z toho důvodu si nakonec podala žádost na azylový dům, kam se s Emilem díky náhle uvolněné kapacitě domu po krátké době přestěhovala. Pracovník služby se s azylovým domem také dohodl na pravidelném doučování s paní Kamilou a Emilem v jeho prostorech. Paní Kamila se však z této společné aktivity začala opět omlouvat. Vzhledem k tomu, že navíc Emil opakovaně nedorazil na doučování s dobrovolníkem v nízkoprahovém zařízení a podle slov třídního učitele se evidentně nepřipravoval ani s tetou doma, rozhodl se pracovník služby kontaktovat školu s tím, jestli by doučování s dobrovolníkem mohlo probíhat v rámci školní družiny, kterou Emil navštěvoval, s čímž škola souhlasila. Pracovník služby k tomu uvádí: *„Tímto jsme obešli to, že jestli doučování proběhne, nebo neproběhne, závisí na tom, jestli Emil přijde za dobrovolníkem do nízkoprahu (pozn. nízkoprahového zařízení pro děti a mládež),*

nebo ne. Takto přišel dobrovolník za Emilem do školní družiny a bylo jisté, že pokud byl Emil ve škole, tak doučování proběhne. Také jsme tím ale sejmuli tu odpovědnost za Emilovu školní přípravu z paní Kamily, což však bylo vykoupeno zlepšením Emila ve škole. Doučováním ve školní družině se jeho intenzita (pozn. intenzita doučování) totiž samozřejmě zvedla.“ Nově tak byla místo doučování v nízkoprahovém zařízení nastavena doučování Emila s dobrovolníkem ve školní družině, přičemž nadále pokračovaly také návštěvy pracovníka služby u paní Kamily v azylovém domě, rovněž spojené s Emilovým doučováním. V rámci doučování ve školní družině, kterého se zpočátku účastnil i pracovník služby, zavedla škola společný sešit, do kterého třídní učitel Emila kromě látky, kterou je třeba se zabývat, zaznamenával také návrhy na možné formy doučování (např. různé tipy na učení hrou).

Na začátku roku 2024 zajistila služba po předchozí domluvě s rodinou Emilovi ve spolupráci s nízkoprahovým zařízením a domovem dětí a mládeže nový sportovní kroužek, který hradila prostřednictvím jednoho ze svých projektů. Přestože paní Kamila původně avizovala, že Emila bude na kroužek minimálně zpočátku doprovázet, nestalo se tak. Služba tedy kontaktovala pracovníky místního terénního programu s dotazem, jestli by chlapce mohli do doby, než si v kroužku a na jeho docházení dostatečně zvykne, doprovázet. Tato nově nastavená spolupráce, stejně jako pokračující doučování, však fungovala jen krátce, protože paní Kamila se rozhodla přestěhovat do soukromého podnájmu, který si našla mimo region. Spolupráce se službou tak skončila předáním informací o tom, co je v rámci stěhování třeba zařídit, a kontaktů na sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi v místě nového bydliště rodiny, kde je kvůli svému přístupu paní Kamila i nadále pod drobnohledem orgánu sociálně právní ochrany dětí. Pracovník služby tento případ shrnuje: „*Tady jsme mohli být svědky toho, když to není zakázka rodiny, tak jak to pak vypadá. A také toho, že když nemá rodina zajištěné základní potřeby – v tomhle případě střechu nad hlavou – tak jde nějaké doučování stranou... Klientka se také díky odměně pěstouna příliš nehrnula do práce. Nacházela si krátkodobé brigády třeba na úklid... A pro nás v tomhle byla zase otázka, když rodič, nebo v tomto případě teta, nefunguje, tak jak moc dělat ty věci za něj, když jde hlavně o to dítě.“*

V rámci monitoringu časové dotace vybraných pracovníkových aktivit došlo během dvou sledovaných měsíců k pěti schůzkám pracovníka s rodinou. Na cca 3,5 hodiny přímé práce pracovníka s klientem (tváří v tvář či distančně) připadlo cca 16,5 hodiny nepřímé práce (administrativa, komunikace pracovníka s jinými subjekty, příprava na schůzky, porady, čas na cestě).

9. Výsledky

V rámci provedeného výzkumného šetření byly jednak sestaveny jednotlivé uvedené případy (na základě dat získaných z dostupných zdrojů prostřednictvím analýzy dokumentů a rozhovoru s pracovníkem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi) a jednak byly na základě vyhledaných kódů v datech získaných ze zdrojů, rozhovoru a sestavených případů vytvořeny kategorie těchto kódů řazené podle témat spolupráce, podobností a opakujících se kódů, postupů služby, limitů spolupráce a dilemat služby v rámci spolupráce. Příklad kategorizace kódů vyhledaných v datech znázorňuje tabulka 2.

Tabulka 2: Ukázka kategorizace kódů vyhledaných v datech

Kategorie	Podkategorie	Kódy
Doučování	Nácvik doučování s rodičem	společně jsme vypracovali domácí úkol z matematiky; trénování abecedy; počítání s penězi; společně si čtou
	Komunikace se školou o délce a obsahu doučování	dle slov tř. uč. není třeba se doučovat celou hodinu; dle doporučení tř. uč. procvičovat dočítání a přepis slov; informuji se o látce

Zdroj: autor

Na základě výzkumného šetření bylo identifikováno celkem sedm témat spolupráce mezi rodinou a službou: materiální zabezpečení; finance; bydlení; vzdělávání, výchova a volný čas; rodinné vztahy; zaměstnání; zdraví. V tabulce 3 je ke každému z těchto témat uveden výčet základních kategorií kódů vyhledaných v datech a také je zde uveden výčet dalších základních kategorií typických pro spolupráci rodiny a služby. Podrobný soupis všech kategorií a podkategorií nabízí příloha č. 9.

Tabulka 3: Souhrn základních kategorií kódů vyhledaných v datech

Téma	Kategorie podobností a opakujících se kódů / postupů služby / limitů spolupráce / dilemat služby v rámci spolupráce
materiální zabezpečení	materiální nouze; nouze o potraviny / zprostředkování materiální pomoci; přímá materiální pomoc; přímá potravinová pomoc / přímá pomoc spotřebovává energii a čas; společné podávání žádostí o nadační podporu spotřebovává energii a čas / Pokračovat v přímé pomoci a společném podávání žádostí?
finance	finanční nouze; dluhy a exekuce; dávky / zprostředkování finanční pomoci; zprostředkování pomoci s řešením dluhů; zprostředkování komunikace s věřiteli a exekutory; společné vyřizování dávek / pozastavování a přepočítávání dávek / Pokračovat ve společném podávání žádostí o nadační podporu?
bydlení	nekvalitní bydlení; lokalita; stěhování; diskriminace na trhu s bydlením / společné hledání bydlení; zprostředkování komunikace s relevantními subjekty; společné řešení situací ohrožujících bydlení; vyřizování záležitostí spojených se stěhováním / odpojení od elektřiny; nezajištěná potřeba bydlení / Uskutečňovat přímé stěhování klientů, jejich věci?
vzdělávání, výchova a volný čas	vstup dětí do vzdělávacího procesu; absence ve škole a školce; necílevědomost a nečitelnost ve výchově; zanedbávání péče; kroužky / podpora nástupu do školky a školy; zprostředkování komunikace s institucemi; doučování; motivace k plnění školních povinností; společné činnosti týkající se výchovy dětí; podpora zdravého trávení volného času / nedostatečně osvojené návyky dětí v samoobsluze pro vstup do školky; nedostatečná alternativa školek (dětské skupiny, hlídání) / Substituovat v některých situacích v zájmu dítěte rodiče, když neplní svou funkci (např. doučování, doprovod na kroužek)?

rodinné vztahy	samoživitel; intervence širší rodiny; konflikty v rodině / rozhovory o vztazích a komunikaci v rodině, hodnotě rodiny a podřizování širší rodině
zaměstnání	hledání práce či brigády; krátkodobost pracovních vztahů; diskriminace na trhu práce / společné sestavování životopisu, motivačního dopisu, hledání adekvátních nabídek, nácvik komunikace a společná komunikace se zaměstnavateli
zdraví	nemoci; stres; chybějící lékařská péče; nutnost dojíždění za lékařskou péčí; užívání návykových látek / rozhovory o zvládnání stresu; hledání lékařské péče / nedostatek lékařů / Jak postupovat při podezření na užívání návykových látek v rodině?
Další kategorie podobností a opakujících se kódů / postupů služby / limitů spolupráce / dilemat služby v rámci spolupráce typické pro spolupráci rodiny a služby	
formální podpora rodiny ze strany dalších subjektů / multidisciplinární spolupráce	
neformální podpora rodiny ze strany dalších subjektů / kontaktování a komunikace s těmito subjekty	
kompetence klienta a jejich různá úroveň; neporozumění obsahu komunikace s institucí ze strany klienta; ambivalence klienta / poradenství; zprostředkování kontaktu s institucemi; rozhovory pracující s ambivalencí klienta / nedostatečné kompetence klienta; chybějící důležité dokumenty klientů; náhlé změny v uvažování a jednání klienta; nositelem zakázky není klient	
rušené schůzky ze strany klienta; pasivita klienta v některých částech spolupráce / zvědomování kontextu rušených schůzek / Kdy spolupráci udržovat a kdy ji ukončit?	
dezinformace / práce s kritickým myšlením	
pozdní zahájení spolupráce	
kapacity / přetíženost služby, spolupracujících subjektů, klienta	
administrativní zátěž / přebujelá administrativa	

Zdroj: autor

Monitoring časové dotace vybraných pracovníkových aktivit během dvou sledovaných měsíců odhalil, že celkový čas, který pracovník stráví *přímou prací s klientem* (tváří v tvář či distančně), a čas, který stráví *nepřímou prací ve prospěch klienta* (administrativa, komunikace pracovníka s jinými subjekty, příprava na schůzky, porady, čas strávený na cestě), je v poměru cca 1 : 4. Poměr pracovníkova času stráveného *přímou prací s klientem* a času stráveného *administrativou* je cca 1 : 1.

10. Diskuse

Níže jsou nejprve představeny odpovědi na specifické výzkumné otázky, které byly zjištěny prostřednictvím provedeného výzkumného šetření a které společně pomáhají k vytvoření celkového obrazu o spolupráci služby s vybranými rodinami, čímž přispívají k zodpovězení obecné výzkumné otázky, jež je uvedena pod nimi. Následně jsou odpovědi na výzkumné otázky, výsledky a další kontext výzkumného šetření diskutovány.

Specifické výzkumné otázky:

1. Jaká témata služba s vybranými rodinami v rámci spolupráce řeší?

V rámci spolupráce s vybranými rodinami se služba věnuje tématům materiálního zabezpečení rodin, jejich financí, bydlení, vzdělání, výchovy a volného času, vztahů mezi členy rodiny, jejich zaměstnání či zdraví. S rodinami rovněž řeší možné zdroje další podpory a pomoci (vnitřní, vnější, formální, neformální), objevující se dezinformace ve společnosti či nevhodné jednání některých institucí.

2. Na jaké limity služba v rámci spolupráce s těmito rodinami naráží?

Limity pro službu v rámci této spolupráce představují opakující se materiální a finanční nouze rodin, náročnost vlastní přímé materiální a potravinové pomoci, zdlouhavý proces sestavování žádostí o nadační podporu společně s klientem, časté pozastavování a přepočítávání dávek rodinám, sporadické poskytování dávky mimořádné okamžité pomoci, nastavení podmínek milostivého léta, nekvalitní bydlení, lokalita a nedostupnost služeb, časté stěhování rodin, diskriminace na trhu s bydlením, omezené možnosti při hledání bydlení, přístup majitelů nemovitostí, odpojování domácností od elektřiny, nedostatečná nabídka dostupných alternativ školky,

diskriminace na trhu práce, nedostatek lékařů, podezření na užívání návykových látek v rodině, náhlé změny v uvažování a jednání klienta či jeho nedostatečné kompetence, chybějící důležité dokumenty klientů, situace, kdy klient není nositelem zakázky, pasivita klienta a rušené schůzky, pozdní zahájení spolupráce, kapacity služby, rodiny i dalších subjektů a administrativní zátěž služby.

3. Jakým dilematům služba v rámci této spolupráce čelí?

Dilemata služby se v rámci této spolupráce z velké části odvíjejí od výše zmíněných limitů. Služba řeší, zda pokračovat v přímé potravinové pomoci či sestavování žádostí o nadační podporu společně s klientem, zda uskutečňovat stěhování klienta, přímý dovoz potřebného materiálu klientovi, přímé doučování, nákup školních pomůcek či doprovod dítěte na kroužek bez účasti rodiče, jak postupovat při podezření na užívání návykových látek v rodině a jak otevírat a řešit témata užívání návykových látek, aniž by byl narušen vztah s klientem, jak se postavit k rozhodnutí klienta, které je podle služby nesprávné, za jakých okolností a do jaké míry uplatňovat direktivnější styl spolupráce a přebírat ve spolupráci kontrolu nebo kdy spolupráci ještě udržovat a kdy ji ukončit, třeba i ve prospěch potřebnějších rodin. Pracovník služby také v některých situacích zažívá vnitřní dilema, zda klientovi v jeho těžké situaci půjčit peníze či zda mu znovu pomoci poté, co klient v dané situaci předchozí pomoc nejprve přijal, ale následně ji zrušil.

Obecná výzkumná otázka:

Jak vypadá spolupráce s vybranými rodinami s dětmi na Táborsku z pohledu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi?

Rodiny objevující se ve spolupráci tvoří samoživitelky s dětmi, jež jsou přetíženy vícečetnými problémy najednou. Typickými znaky těchto rodin jsou opakující se materiální a finanční nouze, zatíženost dlouhodobými dluhy a exekucemi, dávky představující většinový a mnohdy jediný příjem, nekvalitní bydlení a ohroženost jeho ztrátou, časté stěhování, vystavení diskriminaci na trhu s bydlením i práce, chybějící stabilní zaměstnání, absence dětí ve škole a školce, necílevědomost a nečitelnost ve výchově, zanedbání péče o děti, vlivy širší rodiny, konflikty v rodině, nemoci a stres. Spolupráce se službou se týká všech zmíněných jevů. Spočívá ve zprostředkovávání i

přímém poskytování materiální pomoci službou rodině, společném vyřizování dávek, vytváření rodinného rozpočtu, rozkrývání dluhů, exekucí a jejich řešení, zprostředkování kontaktu a komunikace s dluhovým poradenstvím a věřiteli, pomoci s úhradou některých položek, společném hledání bydlení, sestavování a podávání žádostí o bydlení, pomoci při placení kaucí, společném řešení situací ohrožujících bydlení, vyřizování záležitostí spojených se stěhováním, pomoci s přihlášením a podpoře při nástupu dětí do školky a školy či jejich učení se návykům potřebným pro vstup do školky, případně pomoci při hledání dalších alternativ, zprostředkování kontaktu a komunikace rodiny se školou, zajištění doučování, motivaci k docházce dítěte do školky či školy a plnění školních povinností, hledání možností dopravy do školy, podpoře při vzdělávání dospělého klienta a trávení volného času členů rodiny, také v nácviu činností týkajících se výchovy dětí, rozhovorech o vztazích, komunikaci v rodině a hodnotovém žebříčku, společném sestavování životopisu, motivačního dopisu, hledání adekvátních pracovních nabídek, nácviu komunikace a společné komunikaci se zaměstnavateli nebo hledání lékařské péče a rozhovorech o zvládnutí stresu. Služba uplatňuje v rámci spolupráce s rodinou rovněž poradenství, rozhovory pracující s ambivalencí a kritickým myšlením klienta či nácvik asertivního jednání. Důležitým prvkem je také multidisciplinární spolupráce s dalšími formálními i neformálními subjekty.

Vzájemná spolupráce s rodinami s sebou rovněž nese určité limity a dilemata, kterým je služba nucena čelit. Ta například zvažuje, zda nadále vykonávat činnosti, jež sice představují výraznou pomoc klientům v jejich těžké situaci, avšak jsou náročné na kapacitu služby, kterou by mohla využít na důležitější sociální práci. Dilema pro službu představuje také rozhodování o tom, zda v některých situacích v zájmu dítěte substituovat rodiče, který neplní svou funkci. Rovněž se objevuje otázka, jak se postavit k situaci, v níž se klient rozhodne jinak, než by podle služby měl. Častý výskyt rušených schůzek a pasivity klienta narušující kontinuitu a efektivitu spolupráce vyvolává dilema, kdy má smysl spolupráci ještě udržovat a kdy ji ukončit, a některá jednání klienta zase otázku, za jakých okolností a do jaké míry uplatňovat direktivnější styl spolupráce a přebírat kontrolu při vědomí, že služba má mít především podporující charakter. Nedostatečná kapacita služby vede k myšlence, zda při jejím naplnění ukončit

spolupráci s rodinou v momentě, kdy se objeví jiná rodina, jejíž situace je vážnější. Kromě přetížení služby i dalších subjektů limituje spolupráci také časté stěhování rodin, nedostupné kvalitní bydlení, diskriminace na trhu s bydlením a trhu práce, pozastavování a přepočítávání dávek či sporadické poskytování mimořádné okamžité pomoci. Znatelnou překážku ve vzájemné spolupráci představuje užívání návykových látek v rodině, jež kromě zřejmých rizik a ohrožení, způsobuje také nekonzistentnost a zmatečnost v klientově jednání. Pro službu je pak otázkou, jak se k této skutečnosti postavit. Možnosti preventivního působení limituje pozdně zahájená spolupráce, jež také výrazně snižuje její efektivitu, stejně jako administrativní zátěž služby.

Typické znaky rodin účastnících se výzkumného šetření korespondují s poznatky a výsledky výzkumů uvedenými v teoretické části práce, které například poukazují na skutečnost, že rodiny spolupracující se sociálními službami jsou mnohdy zatížené mnoha problémy najednou nebo že rodiny samoživitelů s dětmi patří mezi nejohroženější skupiny z hlediska chudoby či nekvalitního bydlení a jeho ztráty. Také jim velmi často chybí příjem z pracovní činnosti, setkávají se s diskriminací (ještě umocněnou v případě romských rodin), často si nemohou dovolit větší jednorázový výdaj a dávky je jako jejich jediný příjem z chudoby nedostanou (Bechyňová & Konvičková, 2011; Bergová, 2013; Kuchařová et al., 2019; Matoušek et al., 2014; Matoušek & Pazlarová, 2010; Median, 2016, 2017; Mynarská et al., 2015; Paloncyová et al., 2023; Pemová & Ptáček, 2016; Prokop, 2020). Provedené výzkumné šetření dokazuje provázanost výše zmíněných problémů rodin a jejich vzájemné podmiňování (např. vliv jistoty a kvality bydlení na školní docházku dětí), čímž potvrzuje výsledky předchozích výzkumů k danému tématu (Median, 2016, 2017; Prokop 2020 atd.). Rovněž ukazuje, že při nenaplnění základních potřeb rodina (potažmo i služba) jen velmi těžko hledá kapacitu k řešení dalších témat. Přetíženost pečujících osob existujícími problémy a nenaplněnými základními potřebami je podle mého názoru třeba respektovat, avšak i přesto je s nimi třeba v odůvodněných případech přiměřeně řešit především výchovná témata, například skrze běžné situace v rodině vznikající během návštěv pracovníka.

Ve výsledcích výzkumného šetření se mimo jiné opakovaně objevuje časté stěhování rodin, které v případě romských respondentů potvrzuje i Analýza situace vybraných

oblastí z pohledu romské komunity na území města Tábor (2024), jejíž zjištění je taktéž uvedeno v teoretické části. Zde se nabízí polemika o tom, do jaké míry je tento jev podmíněn etnicitou a do jaké míry spíše socioekonomickou situací rodin a jejich přístupu ke kvalitnímu bydlení, což se podle mého názoru jeví jako skutečný kámen úrazu. Téma bydlení jako jeden z ústředních bodů spolupráce služby s rodinou se také objevuje ve výzkumné zprávě nadace Lumos a Charity ČR (2021), která mj. uvádí, že podle 78 % dotázaných sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi by k podstatnému zvýšení úspěšnosti této služby vedla existence zákona o sociálním bydlení.

Zpráva nadace Lumos a Charity ČR (2021) však především poukazuje na nedostačující kapacitu těchto služeb vzhledem k potřebnosti rodin, a to v drtivé většině krajů České republiky. Rovněž zdůrazňuje časté pozdní zahajování spolupráce služby s rodinou, čímž koresponduje se zjištěnými limity výzkumného šetření v rámci této práce. Další limity zjištěné ve výzkumném šetření (např. pasivita rodin nebo užívání návykových látek) zmiňuje časopis Sociální práce (2020), který se věnuje náročnostem výkonu profese pracovníka služby, taktéž uvedeným v teoretické části práce.

Kategoriím v oblasti dilemat služby zjištěným ve výzkumném šetření v rámci práce odpovídají výsledky výzkumného šetření Burdíkové (2019), které se přímo věnuje dilematům pracovníků sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a ve kterém se objevují otázky týkající se pomoci versus kontroly, administrativní zátěže versus přímé práce, míry osobní angažovanosti pracovníka proti vlastní aktivitě klienta ve spolupráci či téma pracovníkových hranic.

S výsledky výzkumného šetření uvedenými v této práci také v zásadě korespondují témata spolupráce (vzdělávání a výchova, bydlení, finance, zaměstnání apod.) a činnosti služby (např. nácviky, doprovody, potravinová pomoc, multidisciplinární spolupráce) zjištěné dalšími výzkumnými šetřeními (Falešníková, 2018; Havel, 2017; Krobotová, 2020; Machalová, 2019). Havel (2017) v závěru svého šetření rovněž uvádí skutečnost, že převažující klientelou služby jsou matky samoživitelky.

Osobně mě poněkud překvapilo, kolik času a energie věnuje služba v rámci vzájemné spolupráce *materiálnímu zabezpečení* rodin. Z mého pohledu by i s ohledem na přetíženost služby bylo žádoucí ideálně materiální a potravinovou pomoc

zprostředkovávat, nikoli však už přímo poskytovat. To by mohlo nabízet více prostoru například pro témata *péče o dítě a výchovy*. Na materiální zabezpečení a potravinovou pomoc se podle mě také váže dilema závislosti rodin na této formě pomoci, proto by s ní mělo být nakládáno s rozvahou. Vzhledem ke zmiňované kapacitě služby je podle mě rovněž třeba co nejvíce *zjednodušit administrativu*, nastavit ji v rámci organizace takovým způsobem, aby zápisy pracovníka o spolupráci s rodinou existovaly v předatelné formě kolegům a celková administrativa byla maximálně zjednodušena v souladu s tím, jaké údaje je služba povinna vykazovat dalším subjektům (např. poskytovatelům dotací). Služba by také měla obsah a rozsah těchto údajů s těmito subjekty diskutovat. Naprostým základem služby je totiž podle mého názoru *intenzivní přímá práce s rodinami* (samozřejmě v přijatelných mezích pro všechny), jejíž kvalitě by se mělo vše ostatní v rámci možností podřizovat. Domnívám se, že (nejen) v rámci spolupráce služby s rodinou je třeba se více zaměřit na *rozvoj pozitivního mezigeneračního přenosu* (Bechyňová & Konvičková, 2011), a to především zaměřením na *prevenci*. Tím mám na mysli nejen včasné navázání spolupráce s rodinou, která má potíže v plnění svých funkcí, ale i práci s čerstvými, a především budoucími rodiči. Nejen v tomto směru nabízí podle mě velmi zajímavé možnosti *skupinová práce*, kterou by pro lepší efektivitu, i vzhledem ke zmiňované nedostatečné kapacitě, bylo vhodné kombinovat s tou individuální. Další pozitivum skupinové práce spatřuji v jejím potenciálu formovat a upevňovat zdravé mezilidské vztahy, rozšiřovat sociální kapitál a působit preventivně proti izolaci a ideálně vytvářet solidární komunitu. Budoucnost spolupráce služby s rodinou leží podle mého názoru také v dalším rozvoji její už nyní klíčové a několikrát výše zmiňované součásti, kterou je *multidisciplinární spolupráce* s dalšími subjekty. Při kvalitní koordinaci může všechny aktéry výrazně posílit v řešení spleťových a vzájemně se podmiňujících rizikových jevů. S šancí na co nejúspěšnější spolupráci s rodinou i dalšími subjekty podle mě souvisí další velký úkol pro službu, kterým je *aktivní působení na společenské poměry* a vytrvání ve snaze uskutečňovat pozitivní společenské změny, a to aktuálně především v oblastech dostupnosti kvalitního bydlení pro rodiny a rozhýbání zaseklé situace ohledně předluženosti mnohých z nich, ze které i přes jisté viditelné střípky společenské snahy není v mnoha případech cesty ven. Ztotožňuji se s názorem ustoupit ve lpění na zásluhovosti

jednotlivce, potažmo rodiny a s ohledem na děti, které za nastalou situací nemohou, jít jako společnost nejen v těchto směrech rodinám více naproti (Prokop, 2020).

Někdy se může na první pohled zdát (zvláště ve společnosti orientované na okamžité výsledky), že spolupráce služby s rodinou nepřináší až tolik pozitivních dopadů, které by situaci členů rodiny nějak zásadně změnilo. Podle mého názoru je spolupráce rodin se sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi během na dlouhou trať. Některé její přínosy se mohou skutečně projevit až během dalších generací. Proto je třeba vytrvat a službu se neustále pokoušet zkvalitňovat (mj. sdílením praxe a vzděláváním se o nejnovějších poznatcích).

Kromě možných limitů uvedených v kapitole 5 může určité obtíže výzkumného šetření představovat značné množství dat způsobující vyšší nároky na jejich zpracování. Námětem pro další výzkumná šetření by mohl být případný zájem nahlédnout na spolupráci se službou pohledem rodiny či např. orgánu sociálně právní ochrany dětí, jakožto důležitého aktéra trojstranné spolupráce s rodinou a službou (Lumos & Charita ČR, 2021). Rovněž by se dala blíže zkoumat zmíněná dilemata služby v rámci spolupráce nebo by šlo uskutečnit výzkumné šetření s cílem zjistit faktory (na straně služby, rodiny i prostředí), které spolupráci ovlivňují pozitivním způsobem.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo přiblížit situaci vybraných ohrožených rodin s dětmi a popsat jejich spolupráci se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi. K jeho naplnění byl zvolen kvalitativní metodologický přístup – metoda vícepřípadové studie. Data pro vícepřípadovou studii byla získána analýzou relevantních dokumentů a rozhovorem s pracovníkem služby, na jejichž základě byly sestaveny jednotlivé případy. Analýza dat vedla k zodpovězení výzkumných otázek a interpretaci výsledků, jež byly následně diskutovány s poznatky uvedenými v teoretické části práce a výsledky dalších výzkumů a šetření, jež se k danému tématu vztahují. Prostřednictvím výše uvedených metod a postupů došlo k naplnění cíle bakalářské práce.

Výsledky práce ukazují, že ohrožené rodiny jsou často zatíženy celou spleť problémů, které se vzájemně ovlivňují. Služba se snaží tyto problémy ve spolupráci s rodinou rozkrývat a řešit, přičemž naráží na limity a dilemata vycházející ze vzájemné interakce s rodinou i společností. Vzájemná spolupráce rodiny se službou mnohdy začíná pozdě, takže vzniklé problémy jsou často již velmi těžko řešitelné. K tomu se rodina v rámci spolupráce při nenaplnění vlastních základních potřeb jen velmi těžko orientuje na jiná témata, jakými jsou například péče o dítě a jeho zdravý rozvoj či výchova a vzdělávání.

Ze zjištění v rámci teoretické i praktické části práce tedy mimo jiné vyplývá, že pro spolupráci ohrožených rodin se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi je klíčové její včasné zahájení. Pro službu se zdá být žádoucí, aby se do budoucna více orientovala na prevenci a podporu rozvoje pozitivního mezigeneračního přenosu. Plnění tak náročného úkolu však vyžaduje multidisciplinární spolupráci, a především pak celospolečenskou změnu. Samotná spolupráce s rodinami na individuální či lokální úrovni totiž těžko něco změní, když se odehrává ve společnosti, jež má neférově nastavena některá „pravidla hry“, kterými jde paradoxně sama proti sobě. Pokud se chceme ze současného začarovaného kruhu dostat ven, bude potřeba snahy a vůle všech – samotných lidí v nouzi, sociálních služeb, okolních aktérů i celé společnosti. Pokud by ohroženým rodinám bylo například systémově odlehčeno v jejich předluženosti či jim byl usnadněn přístup ke kvalitnímu bydlení, mohly by pak lépe

plnit své funkce a jejich děti, které za současný stav věcí nemohou, se tak mohly rozvíjet co nejzdravějším způsobem, a být tak příslibem lepší společnosti.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- Ainsworth, M. D. S. (1979). Infant—Mother Attachment. *American Psychologist*, 34(10), 932–937.
https://local.psy.miami.edu/faculty/dmessenger/c_c/rsrscs/rdgs/attach/ainsworth.1979.amer_psych.pdf
- Bechyňová, V., & Konvičková, M. (2011). *Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Portál.
- Berg, I. K. (2013). *Posílení rodiny: Základy krátké terapie zaměřené na řešení* (přeložil Ivan ÚLEHLA). Portál.
- Burdíková, L. (2019). *Dilemata sociálních pracovníků pracujících s rodinou* [Diplomová práce, Ostravská univerzita]. Databáze vysokoškolských kvalifikačních prací OSU.
https://portal.osu.cz/wps/portal!/ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zizQzcPQ2M_A38LTxdnA0CXb1CvYzMQpzcXQ30g5OL9QuyHRUBxVfxMA!!/
- Cleveland Clinic. (2022, 22. září). *The 4 Attachment Styles and How They Impact You*.
<https://health.clevelandclinic.org/attachment-theory-and-attachment-styles>
- Collin, C., Benson, N., Ginsburg, J., Grand, V., Lazyan, M., & Weeks, M. (2019). *Kniha psychologie* (přeložila Michaela BUCHTELOVÁ, přeložila Ivana MIČÍNOVÁ, přeložil Otakar VOCHOČ). Euromedia Group.
- Časopis Sociální práce. (2020, 6. října). *Sociální pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny*.
<https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny/>
- Český statistický úřad. (2016, 29. února). *Gender: Základní pojmy*.
https://www.czso.cz/csu/gender/gender_pojmy
- Dětské krizové centrum. (2024). *Ohrožené dítě*.
<https://www.ditekrize.cz/2023/03/ohrozene-dite/>
- Dunovský, J., Bém, P., Břicháček, V., Dytrych, Z., Kovařík, J., Kučerová, M., Kukla, L., Matějček, Z., Niederle, P., Pelech, L., Rozsypal, H., Srb, V., Staňková, M., Šulová, J., & Tychtl, P. (1999). *Sociální pediatrie*. Grada.

Eger, L., & Egerová, D. (2014). *Základy metodologie výzkumu pro studenty ekonomických oborů*. ZČU v Plzni.

Erikson, E. H. (2022). *Dětství a společnost* (přeložil Jan VALEŠKA). Portál.

Fischer, S., & Škoda, J. (2014). *Sociální patologie: Závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. Grada.

Falešníková, J. (2018). *Význam sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* [Diplomová práce, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně]. Portál IS/STAG UTB. <https://portal2.utb.cz/portal/studium/prohlizeni.html>

Fryč, J., Beran, J., Bětáková, M., Hrdlička, F., Katzová, P., Kovář, K., Matušková, Z., Seifert, L., & Valachová, I. (2020). *Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+*. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

Gavora, P. (2010). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Paido.

Havel, D. (2017). *Realizace sociálně-aktivizační služby pro rodinu s dětmi v Novém Jičíně* [Bakalářská práce, Masarykova univerzita]. Archiv závěrečných prací MUNI. <https://is.muni.cz/th/p9lk7/>

Helus, Z. (2011). *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. Grada.

Horecký, J., & Průša, L. (2020). Kolik lidí pracuje v sociálních službách? *Odborný časopis Sociální služby*, 22(2), 25. https://www.socialnisluzby.eu/images/obr/1617960506_unor-final-2020.pdf

Hricová, A., Ondrášek S., & Urban, D. (2023). *Metodologie v sociální práci*. Grada.

Charita Česká republika. (2024). *Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Litvínově*. <https://www.charita-most.cz/jak-pomahame/socialne-aktivizacni-sluzby/sas-pro-rodiny-s-detmi-litvinov/>

Cherry, K. (2023, 14. prosince). *4 Types of Attachment Styles*. Dotdash Media, Inc. <https://www.verywellmind.com/attachment-styles-2795344>

Chrastina, J. (2019). *Případová studie – metoda kvalitativní výzkumné strategie a designování výzkumu*. Univerzita Palackého v Olomouci.

- Jankovský, J. (2018). *Etika pro pomáhající profese*. Triton.
- Kaczor, P. (2022). *Sociální systém ČR*. Oeconomica.
- Keller, J. (2011). *Tři sociální světy*. Slon.
- Kimplová, T., Jochmannová, L., & Svoboda, J. (2023). *Psychologie rodiny*. Grada.
- Kliment, P. (2007). Rodinný systém se závislým na alkoholu. *Sociální práce: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 2007(3), 61–67. <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-3.pdf>
- Kraus, B. (2014). *Základy sociální pedagogiky*. Portál.
- Kraus, B., Poláčková, V., Lorenzová, J., Spousta, V., Stašová, L., & Žumárová, M. (2001). *Člověk – prostředí – výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Paido.
- Krobotová, E. (2020). *Analýza potřeb uživatelů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi vybrané organizace* [Bakalářská práce, Univerzita Palackého v Olomouci]. Portál IS/STAG UPOL. <https://stag.upol.cz/portal/studium/prohlizeni.html>
- Křišťan, A. (2008). Žité křesťanství znamená konkrétní starost o druhého, propojení praktické teologie a sociální práce. *Sociální práce: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 8(4), 48–49. <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2008-4.pdf>
- Kuchařová, V., Barvíková, J., Höhne, S., Janurová, K., Nešporová, O., Palonciová, J., Svobodová, K., & Vidovičová, L. (2019). *Česká rodina na počátku 21. století. Životní podmínky, vztahy a potřeby*. Slon.
- Límová, M. (2018). Kritická sociální práce – příležitosti a výzvy. Pracovník tváří v tvář člověku hledajícímu pomoc. *Sociální práce: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*, 18(3), 101–111. <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2018-3.pdf>
- Lumos, & Charita Česká republika. (2021). *Podpora ohrožených rodin v České republice: výzkumná zpráva o kapacitách sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi*. https://lumos.contentfiles.net/media/assets/file/sas_kapacity.pdf

- Macková, M. (2014). *Sociální práce v rodině a náhradní rodinná péče*. Gaudeamus. https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/mackova_-_socialni_prace_v_rodine_a_nahradni_rodinna_pece.pdf
- Macková, P. (2020, 27. srpna). *Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi: co od ní můžete čekat?* Národní pedagogický institut České republiky. <https://zapojmevsechny.cz/clanek/socialne-aktivizacni-sluzba-pro-rodiny-s-detmi-co-od-ni-muzete-cekat>
- Machalová, A. (2019). *Podpora ohroženého dítěte prostřednictvím sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi jako jednoho z aktérů sítě služeb pro ohrožené rodiny* [Diplomová práce, Univerzita Palackého v Olomouci]. Portál IS/STAG UPOL. <https://stag.upol.cz/portal/studium/prohlizeni.html>
- Mann, A. B. (2001). *Romský dějepis*. Fortuna.
- Martochová Dudová, M., Martoch, M., & Martochová, J. (2013). *Dítě a nadání*. <https://edu.ceskatelevize.cz/storage/worksheet/ochrance/dite-a-nadani.pdf>
- Matějček, Z., & Langmeier, J. (2011). *Psychická deprivace v dětství*. Karolinum Press.
- Matoušek, O. (2003). *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Slon.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Portál.
- Matoušek, O., Brzobohatý, R., Kornel, M., Löblová, O., Matoušková, I., Nekola, V., Nováková, S., Pavlát, J., Pavlát, J., Podešvová, J., Schreilová, K., Šmolka, P., (2015). *Děti a rodiče v rozvodu: manuál pro zúčastněné profesionály a rodiny*. Portál.
- Matoušek, O., Kodymová, P., & Koláčková, J. (Eds.). (2012). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál.
- Matoušek, O., Kodymová, P., Kovařík, J., Macek, Z., Musil, L., Navrátil, P., Šiklová, J., Šustová, J., & Tomeš, I. (2001). *Základy sociální práce*. Portál.
- Matoušek, O., Koldinská, K., & Průša, L. (2011). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Portál.
- Matoušek, O., Pazlarová, H., Bartoňová, A., Candia Muñoz, A., Gardiner, T., Hůlová, K., Landischová, E., Linková, M., Palme, K., Šabatová, H., Uhlíková, Š., Uhlová, S.,

Vaculíková, K., Vrabcová, D., & Wünschová, P. (2014). *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Portál.

Matoušek, O., & Pazlarová H. (2010). *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. Portál.

Matoušek, O., Šámalová, K., Šťastná, J., & Vojtíšek, P. (2022). *Strategie a postupy v sociální práci*. Portál.

Median (2016). *Stav české rodiny, co ji chrání a ohrožuje: závěrečná zpráva z výzkumu*. Nadace Sirius. <https://www.nadacesirius.cz/soubory/zaverecne-zpravy/Zaverecna-zprava-z-vyzkumu-primarni-prevence-ohrozeni-rodiny.pdf>

Median. (2017). *Analýza dopadů nedostačujícího bydlení na školní a další problémy dětí v ČR*. MPSV. https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Analyza_dopadu_nedostacujiciho_bydleni_na_skolni_a_dalsi_problemy_deti_v_CR.pdf/26bac884-b124-6f49-beeca062b2eec275

Městský úřad Tábor, & Cheiron T, o.p.s. (2024). *Analýza situace vybraných oblastí z pohledu romské komunity na území města Tábor*. https://www.taborcz.eu/vismo/zobraz_dok.asp?id_org=16470&id_ktg=3819&n=norske%2Dfondy%2D2014%2D2021&p1=65695

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2021). *Sociální bydlení v ČR*. https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Brozura_Socialni_bydleni_v_CR.pdf/4256219b-5acf-1fff-9f4d-ba8ed95905be

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2023). *Strategie sociálního začleňování 2021–2030*. https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Strategie+soci%C3%A1ln%C3%ADho+za%C4%8Dle%C5%88ov%C3%A1n%C3%AD+2021-2030_aktualizace+2023.pdf/fec71d0b-c783-53e1-4b37-b73c7d591ec0

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (2024). *Strategie rodinné politiky 2024–2030*. <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Strategie+rodinn%C3%A9+politiky+2024-2030.pdf/f256340c-9229-a4de-6f0a-90f7ad343fef>

- Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. (2021). *Koncepce bydlení České republiky 2021+*. [https://mmr.gov.cz/getmedia/30528174-7e61-421e-a058-5f39aa4f09c9/KB-2021-_komplet-web\(C\)_max.pdf.aspx?ext=.pdf](https://mmr.gov.cz/getmedia/30528174-7e61-421e-a058-5f39aa4f09c9/KB-2021-_komplet-web(C)_max.pdf.aspx?ext=.pdf)
- Mynarska, M., Jaschinski, I., Krivanek, D., Neyer, G., Oláh, L., & Riederer, B. (2015). *Vulnerability of families with children: Major risks, future challenges and policy recommendations*. <http://www.familiesandsocieties.eu/wp-content/uploads/2015/11/WP49MynarskaEtAl2015.pdf>
- Navarová, H. (2017, 11. prosince). *Dětství*. Sociologická encyklopedie. <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/D%C4%9Btstv%C3%AD>
- Odbor pro sociální začleňování MMR (Agentura). (2023). *Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*. <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi/>
- Paloncyová, J., Höhne, S., Křečková Tůmová, N., Svobodová, K., & Vidovičová, L. (2023). *Zpráva o rodině*. RILSA. https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_548.pdf
- PAQ Research. (2024). *Mapa vzdělávání: Datové analýzy a výzkumně podložená řešení vzdělávacích nerovností v Česku*. <https://www.mapavzdelavani.cz/>
- Pavelčíková, N. (2004). *Romové v českých zemích v letech 1945-1989*. Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu.
- Pemová, T., & Ptáček, R. (2016). *Zanedbávání dětí: příčiny, důsledky a možnosti hodnocení*. Grada.
- Plaňava, I. (1994). Komponenty a procesy fungující rodiny a manželství. *Československá psychologie: Časopis pro psychologickou teorii a praxi*, 38 (1), 1–14.
- Pratasava, V. (2022, 18. února). *Unwanted Pregnancies: Outcomes for Children*. Drexel University College of Medicine. <https://drexel.edu/medicine/academics/womens-health-and-leadership/womens-health-education-program/whep-blog/unwanted-pregnancies-outcomes-for-children/>
- Procházka, M. (2012). *Sociální pedagogika*. Grada.

Prokop, D. (2019). Záleží na bydlení? Vztah nekvalitního bydlení a školních problémů dětí v chudých českých domácnostech. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 55(4), 445–472. <https://doi.org/10.13060/00380288.2019.55.4.473>

Prokop, D. (2020). *Slepé skvrny*. Host.

Průcha, J. (2007). *Interkulturní psychologie*. Portál.

Riederer, B., Philipov, D., & Rengs, B. (2017). *Vulnerability of families with children: experts' opinions about the future and what families think about it*. https://www.researchgate.net/publication/314006866_Vulnerability_of_families_with_children_experts'_opinions_about_the_future_and_what_families_think_about_it

Říčan, P. (2021). *Cesta životem: vývojová psychologie*. Portál.

Sdělení č. 104/1991 Sb., Sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech dítěte (1991). <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2434>

Skutil, M., Bartošová, I., Faberová, M., Haviger, J., Havigerová, J. M., Chráska, M., Juklová, K., Křováčková, B., Maněnová, M., Průcha, J., Zíkl, P., & Žumárová, M. (2011). *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Portál.

Služby pro rodiny s dětmi PREVENT 99. (2024). *Pomoc rodinám v obtížné životní situaci*. <https://www.prevent99.cz/sas/>

Šulová, L. (2023, 3. ledna). *Etapy psychického vývoje dítěte od narození po dospívání*. Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. <https://www.idetskysluch.cz/panel-expertu/psycholog/etapy-psychickeho-vyvoje-ditete-od-narozeni-po-dospivani/>

Švaříček, R., Šedřová, K., Janík, T., Kaščák, O., Miková, M., Nedbálková, K., Novotný, P., Sedláček, M., & Zounek, J. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Portál.

Urban, D., & Kajanová, A., (2014). Sociální opora u sociálně exkludovaných romských rodin. *Anthropologia integra*, 5(2), 49–54. <https://doi.org/10.5817/AI2014-2-49>

Ústav pro jazyk český Akademie věd ČR. (2023). *Plán genderové rovnosti 2023–2026*. https://ujc.avcr.cz/miranda2/export/sitesavcr/ujc/sys/galerie-download/GEP/UJC_Plan_genderove_rovnosti_0329.pdf

- Vágnerová, M. (2014). *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Portál.
- Vágnerová, M., & Lisá, L. (2021). *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Karolinum.
- Valachová, B. et al. (2020). *Budu máma....* Amalthea z.s.
- Vašková, R. (2006) *Rozhodovací procesy -náctiletých těhotných dívek vedoucí k volbě časného rodičovství: Vliv kulturních rozdílů a tradice*. In D. Hamplová, P. Šalamounová & G. Šamanová (Eds.), *Životní cyklus sociologické a demografické perspektivy* (s. 87-107) Sociologický ústav AV ČR.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* (2006). <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5010>
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research. Design and Methods*. Sage Publications.
- Zákon č. 40/2009 Sb., zákon trestní zákoník* (2009). <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5405>
- Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách* (2006). <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4883>
- Zákon č. 117/1995 Sb., zákon o státní sociální podpoře* (1995). <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2842>
- Zákon č. 561/2004 Sb., Zákon o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)* (2004). <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4494>
- Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2021*. (2023). Úřad vlády ČR.
- Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2022*. (2024). Úřad vlády ČR.

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1: Přehled základních benefitů sociálního systému ČR
- Příloha č. 2: Trojstranná dohoda o spolupráci mezi klientem, oddělením sociálně právní ochrany dětí a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Člověk v tísni, o.p.s.)
- Příloha č. 3: Ukázka monitoringu časové dotace sledovaných činností pracovníka
- Příloha č. 4: Vzor informovaného souhlasu účastníka výzkumu
- Příloha č. 5: Ukázka kódování dat ze zdroje
- Příloha č. 6: Ukázka kategorizace témat spolupráce
- Příloha č. 7: Ukázka přepisu rozhovoru
- Příloha č. 8: Ukázka kódování a kategorizace odpovědí v rozhovoru
- Příloha č. 9: Podrobný soupis kategorií a podkategorií kódů vyhledaných v datech

Příloha č. 1

Kompetentní instituce	Skupina dávek	Název dávky	Cílová skupina	
Česká správa sociálního zabezpečení	důchody	starobní důchod	senioři	
		invalidní důchod	zdrav. postižení	
		vdovský důchod	pozůstalí	
		sirotčí důchod	pozůstalí	
	nemocenské dávky	nemocenská	nemocní	
		peněžitá pomoc v mateřství	matky (otcové)	
		dávka otcovské poporodní péče	otcové novorozeneho dítěte	
		ošetřovné	lidé pečující o blízkou osobu	
		dlouhodobé ošetřovné		
		vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství	matka převedená na jinou práci	
Úřad práce	státní politika zaměstnanosti	podpora v nezaměstnanosti	nezaměstnaní	
		podpora při rekvalifikaci	nezaměstnaní	
		dotace zaměstnavatelům	firmy	
	dávky státní sociální podpory	přídavek na dítě	rodiny s dětmi	
		příspěvek na bydlení	sociálně slabší	
		rodičovský příspěvek	rodiče s dětmi	
		porodné	rodiny s dětmi	
		pohřebné	pozůstalí	
	dávky hmotné nouze	příspěvek na živobytí	sociálně slabší	
		doplatek na bydlení	sociálně slabší	
		mimořádná okamžitá pomoc	mimořádné situace	
	dávky pro zdravotně postižené osoby	příspěvek na péči	zdravotně postižení	
		příspěvek na mobilitu	zdravotně postižení	
		příspěvek na zvláštní pomůcku	zdravotně postižení	
	dávky pěstounské péče	příspěvek při převzetí dítěte	pěstouni	
		příspěvek na úhradu potřeb dítěte	pěstouni	
		odměna pěstouna	pěstouni	
		příspěvek na zakoupení motorového vozidla	pěstouni	
		příspěvek při pěst. péči	pěstouni	
		zaopatřovací příspěvek jednorázový	dítě v pěstounské péči	
		zaopatřovací příspěvek opakující se	dítě v pěstounské péči	
	Obce a kraje (městské úřady a krajské úřady – odbory sociálních věcí)	sociálně právní ochrana dětí a rodiny	práce s problémovými rodinami, podávání návrhů na ústavní výchovu a na zbavení (omezení) rodičovské zodpovědnosti	sociálně ohrožené rodiny a děti
		sociální prevence	protidrogová prevence, prevence kriminality, pomoc společensky nepřízpůsobeným osobám a osobám ohroženým sociálním vyloučením	osoby ohrožené sociálním vyloučením
sociální služby		zřizování a provozování zařízení poskytujících sociální služby – tj. např.: domovy pro seniory, zdravotně postižené, pečovatelská služba, stacionáře, azylové domy, noclehárny, nízkoprahová centra...	senioři, zdravotně postižení, osoby v tíživé sociální situaci a osoby ohrožené sociálním vyloučením	

Zdroj: Kaczor (2022)

Příloha č. 2

DOHODA O SPOLUPRÁCI

uzavřená mezi:

Člověk v tísni, o.p.s.,
Šafaříkova 24, 120 00 Praha 2
Adresa kontaktní kanceláře
zastoupené zaměstnancem
tel.:
dále jen ČvT

a

Magistrát města, odbor sociálních věcí
Oddělení sociálně právní ochrany dětí
zastoupený
tel.:
dále jen OSPOD

a

Jméno a příjmení:
Datum narození:
Adresa:
tel.:
dále jen klient

I.

Cíl/e spolupráce:

.....
.....
.....
.....

Kroky klienta:

.....
.....
.....

Kroky pracovníka ČvT:

.....
.....
.....

Kroky pracovníka OSPOD:

.....
.....
.....

.....

Tato dohoda se uzavírá na základě spolupráce ČvT a klienta založené Smlouvou o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

II.

Výše uvedené strany se dohodly na společných schůzkách, které se budou realizovat v prostorách, a budou společně postupovat vymezenými kroky tak, aby byl naplněn dohodnutý cíl/cíle spolupráce. Na termínech a četnosti schůzek se výše uvedené strany domluví podle aktuální potřeby.

III.

1) Klient souhlasí, že na společných schůzkách, kterým bude přítomen, si budou pracovník OSPOD a pracovník ČvT vyměňovat informace, související s jeho osobou, které se vztahují k dohodnutému cíli/cílům spolupráce a vymezeným krokům jednotlivých stran, a to pouze v rozsahu nezbytně nutném k plynulému plnění vymezeného cíle nebo cílů.

2) Klient souhlasí s tím, že pracovník ČvT bude poskytovat pracovníkovi OSPOD písemnou zprávu, v níž shrne dosavadní provedené kroky, postup klienta a pracovníka ČvT směřující k naplnění dohodnutého cíle nebo cílů. Tuto zprávu pracovník ČvT s klientem před poskytnutím pracovníkovi OSPOD projedná.

3) Klient souhlasí, že pracovník ČvT bude informovat pracovníka OSPOD v případě, že dojde k ukončení spolupráce mezi pracovníkem ČvT a klientem.

4) Klient byl informován, že pracovník OSPOD je podle § 57 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, povinný zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámil.

5) Klient byl informován, že pracovník ČvT je podle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, povinný zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.

6) Klient bere na vědomí, že dohoda se uzavírá mezi ním, společností ČvT a OSPOD, přičemž v průběhu plnění dohody může dojít ke změně konkrétního pracovníka těchto subjektů, kteří budou spoluprací s klientem realizovat. ČvT a OSPOD se zavazují o změně pracovníka klienta neodkladně informovat.

7) Klient, pracovník ČvT a pracovník OSPOD jsou povinni se k sobě navzájem chovat slušně a zdvořile s respektem k právům a oprávněným zájmům druhého účastníka.

8) Klient je seznámen s tím, že pracovník ČvT a pracovník OSPOD se nesmějí dopustit jednání, které by vedlo k neoprávněnému zásahu do jeho lidských a občanských práv, zejména práva na lidskou důstojnost, na ochranu osobnosti, práva na ochranu soukromého a rodinného života a práva na ochranu před diskriminací.

IV.

Klient může kdykoliv ukončit spolupráci s ČvT a dohodu vypovědět s okamžitou účinností.

ČvT může ukončit spolupráci s klientem a dohodu vypovědět v případech uvedených ve Smlouvě o poskytnutí sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, kterou klient uzavřel s ČvT před uzavřením této dohody.

OSPOD a ČvT může vypovědět dohodu s okamžitou účinností v případě, kdy dojde k porušení povinností stanovených v čl. III odst. 7 a přes písemnou výzvu nedojde v přiměřené lhůtě k nápravě nebo k poskytnutí uspokojivého vysvětlení.

Dohoda zaniká výpovědí, naplněním dohodnutého cíle nebo cílů, nebo uplynutím doby, na kterou byla uzavřena. Dohoda může být ukončena dohodou všech tří stran.

V.

Tato dohoda se uzavírá na dobu 6 měsíců.

VI.

Dohoda je vyhotovena ve třech provedeních s platností originálu. Každá ze stran obdrží jedno vyhotovení. Jednotlivé strany si tuto dohodu přečetly, jejímu obsahu rozumějí a souhlasí s ním.

V dne.....

.....
klient

.....
ČvT

.....
OSPOD



Informovaný souhlas účastníka výzkumu

Vážený pane, vážená paní,

v souladu se zásadami etické realizace výzkumu¹ Vás žádám o souhlas s Vaší účastí ve výzkumném projektu v rámci bakalářské práce.

Název projektu: Spolupráce s rodinami na Táborsku z pohledu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Řešitel projektu: Jaroslav Gruber, tel. 608 460 868.

Název pracoviště: Katedra pedagogiky Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková, tel. 389 033 243.

Cíl výzkumu: Cílem výzkumu je popsat spolupráci s vybranými rodinami s dětmi na Táborsku optikou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Popis výzkumu: K dosažení cíle výzkumu a zodpovězení výzkumných otázek je zvolen kvalitativní metodologický přístup – výzkumná metoda vícepřípadové studie.

V rámci výzkumné části bakalářské práce se případem rozumí spolupráce konkrétního pracovníka sociálně aktivizační služby s konkrétní rodinou. Data pro vícepřípadovou studii budou získávána metodami analýzy dokumentů – jednak analýzou zápisů (deníků) pracovníka a jednak analýzou dalších dokumentů vzniklých v rámci spolupráce služby s rodinou, jako jsou např. formuláře, žádosti či zprávy o spolupráci – a rozhovoru s pracovníkem služby. Použit bude nestrukturovaný rozhovor s předpokládanou délkou cca 30 min. Zapojenými osobami do výzkumu budou tedy přímým způsobem pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a nepřímo členové vybraných rodin, se kterými navázal spolupráci. Předpokládaný termín rozhovoru s pracovníkem je květen 2024. Předcházet mu bude zmíněná analýza zápisů (deníků) a dalších dokumentů, na jejímž základě bude vytvořen rámeček nestrukturovaného rozhovoru.

Výsledky výzkumu budou představeny a diskutovány v rámci bakalářské práce, jež bude v souladu s § 47b Zákona č. 111/1998 Sb. (Zákona o vysokých školách) zveřejněna po jejím odevzdání. V rámci bakalářské práce bude zachována anonymita všech osob zapojených do její výzkumné části. Citlivé údaje a materiály (včetně tohoto souhlasu) budou chráněny autorem práce a jeho mlčením před případným zneužitím dalšími osobami. Realizace výzkumu je podmíněna dobrovolností zapojení relevantních osob a možností jej kdykoliv bez udání důvodu opustit.

.....
datum a podpis řešitele projektu

¹ Všeobecná deklarace lidských práv, nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dalšími obecně závaznými právními předpisy (tímž jsou zejména Helsinská deklarace přijatá 18. Světovým zdravotnickým shromážděním v roce 1964, ve znění pozdějších změn (Fortaleza, Brazílie, 2013), zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, zejména ustanovení jeho § 28 odst. 1, a Úmluva na ochranu lidských práv a důstojnosti lidské bytosti v souvislosti s aplikací biologie a medicíny: Úmluva o lidských právech a biomedicíně publikovaná pod č. 96/2001 Sb. m. s., (neu-ii aplikovalské).



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

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

Etická komise Pedagogické fakulty
Ethics Board of the Faculty of Education

Prohlášení a souhlas účastníků s jejich zapojením do výzkumu:

Prohlašuji a svým níže uvedeným vlastnoručním podpisem potvrzuji, že dobrovolně souhlasím s mou účastí a účastí členů mé rodiny ve výše uvedeném projektu a že jsem měl/a možnost si řádně a v dostatečném čase zvážit všechny relevantní informace o výzkumu, zeptat se na vše podstatné týkající se účasti ve výzkumu a že jsem dostal/a jasné a srozumitelné odpovědi na své dotazy. Byl/a jsem poučen/a o právu odmítnout účast ve výzkumném projektu nebo svůj souhlas, resp. souhlas mého dítěte, kdykoli bez represí odvolat.

Jméno a příjmení účastníka: Datum narození:

Adresa trvalého bydliště účastníka:

Podpis účastníka:

Příloha č. 5

TÉMATA

DILEMATA

LIMITY

PODOBNOSTI A OPAKUJÍCÍ SE KÓDY

Klientka volala, protože potřebuje PC pro syna na distanční výuku dříve, než jsme předpokládali. Byla ubezpečena, že potřebná technika je tu pro ni již zajištěna. Připojením k internetu rodina disponuje díky sousedům.

Potravinová pomoc: Klientce byly také předány informace z potravinové banky – dárce, který ji už jednou podpořil, by chtěl svůj dobrý skutek zopakovat. S klientkou jsme dali dohromady seznam věcí, které by uvítala tentokrát. Také byla upozorněna, že kvůli přeplněné kapacitě reálně hrozí, že nám z PP vypadne.

Zapísování do evidence a odpověď klientce na sociální síti na její žádost využít možnost zažádání u nadace o kočárek pro syna.

Společně jsme vyplnili online formulář ke sčítání lidu za všechny členy domácnosti.

Příjem a třídění oblečení a obuvi podle velikosti do jednotlivých rodin.

Klientka teď řeší těžší finanční situaci, dostala totiž zpětně dříve pozastavené přídavky na děti a za tento balík peněz vzala děti na víkend do ZOO do Zlína, v pondělí jí potom přišlo vyrozumění o tom, že jí byl na základě přepočítání příjmů (a v něm se nově promítnutých zmíněných přídavicích) odebrán příspěvek na živobytí a snížen doplatek na bydlení, což kromě toho, že jí zbývá velmi málo peněz, znamená, že nemá za tento měsíc jak zaplatit zálohu na elektřinu.

Příloha č. 6

1. **Materiální zabezpečení**
 - 1.1. *PP*
2. **Finance**
 - 2.1. *Dluhy a exekuce (a milostivé léto a oddlužení)*
 - 2.2. *Dávky*
 - 2.3. *Nedoplatky*
3. **Vzdělávání, výchova a volný čas**
 - 3.1. *Škola*
 - 3.2. *Školka*
 - 3.3. *Distanční výuka*
 - 3.4. *Doučování*
 - 3.5. *Výchova dětí*
 - 3.6. *Fotbal*
 - 3.7. *Letní tábor*
 - 3.8. *NZDM*
 - 3.9. *Akce služby*
 - 3.10. *ŘP*
4. **Bydlení**
 - 4.1. *Lokace a velikost obce*
 - 4.2. *Stěhování*
 - 4.3. *Voda*
 - 4.4. *Plíseň*
 - 4.5. *Přístup majitele bytu*
 - 4.6. *Stěhování*
 - 4.7. *Přepisy el.*
5. **Zdraví**
 - 5.1. *Zdravotní a psychický stav klientky*
6. **Zaměstnání**
 - 6.1. *Práce/brigáda*
7. **Rodina**
 - 7.1. *Podpora širší rodiny*
 - 7.2. *Snaha o odříznutí se od širší rodiny bývalého*
8. **Specifické oblasti spolupráce**
 - 8.1. *Dezinformace*
 - 8.2. *Založení mailu*
 - 8.3. *SLDB*
 - 8.4. *Neporozumění obsahu komunikace (např. seznamu ze školy, dopisu)*
 - 8.5. *Zrušené schůzky*
 - 8.6. *Neslušné jednání s kl. ze strany institucí*
9. **Kompetence klientky**
10. **Monitoring časové dotace**
11. **Spolupracující subjekty (sít)**

Příloha č. 7

Jak to bývá s tím přebýváním u příbuzných?

„To se děje poměrně běžně, když je někdo z rodiny v nouzi. A my to pak probíráme s těmi, kteří nechávají své příbuzné v bytě, i s těmi, kteří tam jdou na čas bydlet. Bavíme se o tom, že to ohrožuje bydlení, bude tam míň místa, víc stresu, bude to mít dopady na děti... Přinese to finanční zátěž... Ptáme se, jak to mají domluvené, i třeba s placením jídla, energií... Když se tak obě strany rozhodnou, je to už na nich...

Takže vlastně necháváme to rozhodnutí na klientovi, i když je třeba z našeho pohledu špatné...

Na, když se tak rozhodnou, tak s tím těžko něco uděláme – na nás je hlavně umožnit jim, pokud možno, nějaký celostní náhled, uvědomit si všechny konsekvence, dát jim co nejvíce informací, co nejširší pohled, aby mohli zvážit co nejvíce možných variant, pokud možno všechny, a pak se rozhodnout. Je to jejich odpovědnost a my s tím nic neuděláme. Buď je můžeme přesvědčovat, nebo je nechat, i když víme, že se rozhodli špatně. Z našeho pohledu... To je taky otázka, kdy být víc direktivní a přebírat tu kontrolu a kdy ne. Jsme podporující služba, ale taky tu jde o ty děti. Já znám kolegy z obou táborů – manipulovat, přesvědčovat, radit, nebo je prostě nechat řídit si svůj autobus, taky právě záleží na té konkrétní situaci.“

A zrovna u toho bydlení moc možností, jak se rozhodnout, nemají...

To určitě ne, to je, jak jsme o tom mluvili... A navíc taky kolikrát přijdou s tím, že potřebují bydlení hned, že se mají vystěhovat. Přijdou ne minutu před dvanáctou, ale pět minut po. Celkově dost ty věci řešíme až ex post, hasíme až ten požár, namísto abychom dělali primárně tu prevenci.

A k tomu ty kapacity...

To je taky další věc. Často jsme přetížení. Rodin je moc a ta práce s rodinou vyžaduje hodně času a intenzitu. Jde pak o to ten čas co nejlépe využít...

A když bychom se ještě vrátili tady v tom případě k tomu podezření na užívání návykových látek, jak to pak kdyžtak řešit?

„No, otázka je, jak vůbec tahle témata otvírat a jak je řešit vzhledem k našemu vztahu s klienty. A taky jak se rozhodnout pak – jak postupovat, když je to třeba rekreační užívání, jaký to má vliv na děti... Někdo zastává názor, že při nastavení a dodržování určitých pravidel jde jako rodič poměrně bezpečně rekreačně užívat, třeba dát děti na víkend babičce a tak. A samozřejmě je tu taky ten opačný pohled, že brání drog nejde s dětmi dohromady...“

Příloha č. 8

Kategorie související s výzkumnými otázkami:

TÉMATATA SPOLUPRÁCE

DILEMATA VE SPOLUPRÁCI

LIMITY PŘI SPOLUPRÁCI

Kategorie podobností a kódů opakujících se ve výpovědích:

Limity klienta

Dilemata klienta

Lokace a velikost obce

Žebříček hodnot

Kompetence

Milostivé léto

Žádosti u nadací

Potravinová pomoc

Multidisciplinární spolupráce

Doučování

Finance

„Maminka samozřejmě neměla jak pračku odvézt a musela by si na to shánět auto, třeba od sousedů, a to by jí stálo peníze, takže po nějakém rozmyšlení jsme se rozhodli, že tu pračku jí dovezeme my, i když je to nad rámec činnosti služby a bere to nějakou energii a čas.“

„Tahle maminka byla velice dobře orientovaná, moc pěkně nad tjjo, přemýšlela a věděla, že je třeba zaplatit hlavně nájem, energie, jídlo... Líbil se mi i její žebříček hodnot. Tahle maminka byla velice kompetentní a dokázala zařídit spoustu věcí, akorát na tom byli dost blbě.“

„Vedeme klienty k tomu, aby u problémů a třeba při nezaplacení splátky nebo nájmu nedělali mrtvé brouky, ale aktivně s věřiteli komunikovali, popsali svou situaci a důvod, proč nezaplatili a snažili se situaci nějakým způsobem vyřešit.“

Zrušené schůzky

„Nejhorší je asi to rušení schůzek ze strany klientů na poslední chvíli nebo to, když máme domluvenou schůzku u klienta doma a on tam pak není. Když je to často, tak se vlastně nedá kontinuálně pracovat a nic se neodeběhne nebo to jde velmi pomalu a efekt je prakticky nulový. Pak je otázka, kdy to ještě držet a kdy tu spolupráci s klientem ukončit.“

Vzdělávání, výchova a volný čas

„Služba by neměla doučovat, měla by jenom doučování zprostředkovat nebo dělat nácvik s rodiči v tom doučování. Ale někdy to je těžké. Když si třeba rodič ani dítě s tjjo, učerijaj neví rady a rodič je ještě navíc přetížen nedostatkem základních potřeb pro rodinu třeba, tak pak je to na zvážení, než třeba sežijem někoho na doučování. Je to složité.“

„Najít někoho na doučování a vůbec ty možnosti doučování byly velmi omezené vzhledem k tomu, že jde o malou obec, kam se musí dojet.“

Příloha č. 9

Téma: Materiální zabezpečení

Kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů: nouze o potraviny a materiální nouze, potravinová pomoc; materiální pomoc – nábytek, spotřebiče, vybavení do bytu, kočárky, oblečení, školní potřeby, hygienické prostředky, počítač na distanční výuku, hračky (např. na vánoční dárky); žádosti o nadační podporu.

Kategorie postupů služby: společné podávání žádostí o nadační podporu u nábytkové banky a různých nadací; procházení inzerátů; zprostředkování materiální pomoci, kontaktu s dalšími pomáhajícími organizacemi (např. sběrnými místy s oblečením); zařazení rodiny do systému potravinové pomoci; přímá materiální pomoc – nákup školních pomůcek.

Kategorie limitů spolupráce: přímé materiální zabezpečování ubírá energii a čas na vlastní sociální práci; sestavování žádostí o nadační podporu společně s klientem a dokládání příloh ubírá energii a čas na vlastní sociální práci; přímá potravinová pomoc ubírá energii a čas na vlastní sociální práci; opakující se potřeba materiální pomoci rodině limituje rodinu i službu ve spolupráci na jiných tématech.

Kategorie dilemat služby v rámci spolupráce: ne/pokračovat v přímé potravinové pomoci – výrazná pomoc příjemcům v jejich těžké situaci, která však pracovníkům služby bere jejich energii a čas na sociální práci, navíc je to doplňková služba a její kapacita nedostačuje potřebnosti, pracovníci zvažují, do jaké míry ji vzhledem k uvedeným nárokům na energii a čas navyšovat; ne/pokračovat v sestavování žádostí klienta u nadací společně s klientem – opět výrazná pomoc příjemcům v jejich těžké situaci, která však vzhledem ke zdlouhavému procesu vyplňování celé žádosti a dokládání povinných příloh bere pracovníkům služby jejich energii a čas. Některé sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi tuto činnost nenabízejí, odkazují na poradny; ne/uskutečňovat přímý dovoz potřebného materiálu klientovi v jeho těžké finanční situaci po vyčerpání ostatních možností, činnost nad rámec služby, která bere energii a čas na sociální práci.

Téma: Finance

Kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů: finanční nouze; těžko řešitelné nečekané jednorázové výdaje; výskyt dluhů a exekucí (včetně dluhů ve škole a

dluhů souvisejících s přepisy elektřiny – klient je již odstěhovaný a v místě jeho původního bydliště žije a spotřebovává elektřinu někdo jiný, avšak přepis ještě není dokončen, takže klientovi vzniká dluh); dávky (dávky převažujícím (a mnohdy jediným) příjmem; podávání žádostí o dávky, dokládání příloh, pozastavování a přepočítávání dávek, využití mimořádné okamžité pomoci na zaplacení kauce či nedoplatku za elektřinu, skončení rodičovského příspěvku); výživné; nedoplatky na elektřině za vyúčtovací období; milostivé léto; pomoc s úhradou některých položek (obědy ve škole a školce zdarma, možnost bezúplatného tisku, finance na školní akce, potřeby a volnočasové aktivity, např. letní tábor).

Kategorie a podkategorie postupů služby: společné vyřizování dávek (sestavování žádostí, doprovod na úřad, zprostředkování komunikace s úřadem, získávání a dokládání požadovaných dokumentů a příloh); vytváření rodinného rozpočtu, žebříčku položek, které je potřeba zaplatit přednostně, nácvik zacházení s rodinným rozpočtem; rozkrývání dluhů, exekucí a jejich řešení (především formou splátkových kalendářů), zprostředkování kontaktu a komunikace s dluhovým poradenstvím a věřiteli a společné hledání možného řešení; pomoc s hrazením některých položek a hledání další finanční pomoci (pomoc s hrazením kroužků, obědů ve škole a školce a dalších poplatků s nimi spojených, odlehčování rodině vyhledáváním a komunikací s dalšími potenciálními zdroji – nadacemi a dárci); společné zakládání emailu klienta společně s klientem, mj. pro komunikaci s nadacemi, věřiteli apod.

Kategorie limitů spolupráce: opakující se finanční nouze rodiny, kterou způsobuje každý větší nečekaný výdaj, limituje rodinu i službu ve spolupráci na jiných tématech; sporadické poskytování dávky mimořádné okamžité pomoci; pozastavování a přepočítávání dávek; nastavení milostivého léta způsobovalo, že klientům služby tato akce nijak nepomohla.

Kategorie dilemat služby v rámci spolupráce: ne/pokračovat v sestavování žádostí klienta u nadací společně s klientem; ne/půjčovat finance klientům – v některých případech by jim pomohlo v jejich těžké situaci, ale jde o jasné překročení hranic spolupráce, narušení vztahu s klientem.

Téma: Bydlení

Kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů: nekvalitní bydlení (např. technický stav, plíseň, odstávky vody); lokace obce a místní nedostupnost služeb; komunikace s relevantními subjekty: komunikace s pronajímateli a jejich přístup; nároky okolí a vztahy se sousedy; hluk v domě; odpojení od elektřiny; zařizování nového připojení elektřiny; nejistota bydlení; stěhování; hledání a poptávání nového bydlení; diskriminace ze strany subjektů nabízejících bydlení; žádosti na azylové bydlení; potenciální možnosti bydlení: obecní bydlení, sociální bydlení, azylové domy, soukromý podnájem, ubytovny, církevní objekty; přebývání u příbuzných; pomoc služby při sčítání lidu, domů a bytů.

Kategorie a podkategorie postupů služby: společné hledání bydlení (sumarizace možností bydlení, vyhledávání inzerátů, reagování na nabídky, komunikace s majiteli nemovitostí, domluva prohlídek, oslovování dalších subjektů při hledání); společné sestavování a podávání žádostí o bydlení (na azylové domy, obecní a sociální bydlení); pomoc při placení kaucí (komunikace s nadacemi či úřadem práce o možnosti jejich proplacení); společné řešení situací ohrožujících bydlení (postup boje s plísní a její předcházení, řešení odstávek vody, odpojení elektřiny, komunikace s majiteli nemovitostí, dodavateli energií); řešení stěhování (hledání pomoci se stěhováním, rozhovory o stěhování a jeho kontextu); vyřizování náležitostí spojených s přestěhováním (trvalý pobyt, hlášení nové adresy, navázání vztahů rodiny se sousedy, seznámení se s pravidly domu, předání kontaktů na další služby)

Kategorie limitů spolupráce: lokace obce, místní nedostupnost služeb stěžuje a protahuje spolupráci; přístup majitelů nemovitostí; časté stěhování rodin; omezené možnosti při hledání bydlení (nedostupné kvalitní bydlení, diskriminace na trhu s bydlením, dluhy klientů na bydlení z minulosti); odpojení od elektřiny paralyzuje rodinu a spolupráci; pokud rodina nemá zajištěné základní potřeby, jako například bydlení, těžko s ní lze řešit jiná témata.

Kategorie dilemat služby v rámci spolupráce: ne/uskutečňovat přímé stěhování klientů, jejich věci – činnost nad rámec služby, kterou však již v minulosti po zvážení všech okolností (finanční nouze rodiny, není nikdo, kdo by rodinu odvezl, obtížná cesta veřejnou dopravou) provedla; ne/pomoci znovu klientovi při hledání bydlení, když předchozí pomoc nejprve přijal, ale následně ji zrušil.

Téma: Vzdělávání, výchova a volný čas

Kategorie podobností a opakujících se kódů: přihlášení a přestupy do školy a školky; nástup do vzdělávacího procesu; odklady povinné školní docházky; absence dětí ve školce a škole; doučování; distanční výuka; speciální vzdělávací potřeby; vzdálenost/nedostupnost školy od bydliště; doprava (dojíždění) do školy; vztahy ve škole; zanedbávání péče o dítě; necílevědomost a nečitelnost ve výchově; kontakt s orgánem sociálně právní ochrany dětí; kroužky; letní tábor; pobyt v přírodě; účast na akcích služby (např. výlet pro rodiny); řidičský průkaz.

Kategorie a podkategorie postupů služby: pomoc s přihlášením a podpora při nástupu dítěte do školky a školy; podpora při učení dítěte návykům potřebným pro vstup do školky; pomoc při hledání alternativ školky (dětské skupiny, hlídání); komunikace a zprostředkování kontaktu klienta se školou (školkou, školským zařízením a školským poradenským zařízením, rozhovory o jejich činnosti); doučování (hledání možností a zprostředkování doučování; nácvik doučování s rodičem, dobrovolníkem; přímé doučování; komunikace se školou o obsahu, formě a délce doučování); motivace k docházce dítěte do školky či školy a plnění školních povinností (rozhovory o roli školy a školky v životě, nácvik odchodu a příchodu do školy a školky, hledání možností dopravy, rozhovory o dopadech neplnění povinné školní docházky, neplnění domácích úkolů a absence školních pomůcek, oceňování členů rodiny); pomoc při distanční výuce (zprostředkování potřebné techniky, možnost bezúplatného tisku); hledání možností umožnění snadnějšího spojení do školy (sousedská či dobrovolná výpomoc, změna jízdního řádu); podpora při vzdělávání dospělého klienta (vytvoření učebního plánu na testy řidičských znalostí); podporování zdravého trávení volného času (rozhovory o trávení volného času, podpora a zajišťování volnočasových kroužků, pořádání akcí pro rodiny); společné činnosti týkající se výchovy dětí (nácvik hry s dětmi, probírání principů asertivní výchovy, rozhovory o dopadech toxické komunikace mezi dospělými členy rodiny na děti, rozhovory o naprosté odkázanosti dětí na pečující osobu).

Kategorie limitů spolupráce: nedostatečně osvojené návyky dětí v samoobsluze limitují nástup do školky; nedostatečná nabídka dostupných alternativ školky pro rodiny (např. dětské skupiny, hlídání) také znemožňuje nástup rodiče-samoživitele do práce.

Kategorie dilemat služby v rámci spolupráce: ne/uskutečňovat přímé doučování dítěte – přímé doučování dítěte není činností služby, která má doučování zprostředkovat,

nebo se mu věnovat pouze s rodičem v rámci nácviku rodičovských kompetencí, avšak vzhledem k okolnostem (přetíženost rodiče, zatím neexistují jiné možnosti, rodič se přes snahu služby s dítětem nedoučuje apod.) je to v některých případech dilema; ne/uskutečňovat nákup školních pomůcek bez účasti rodiče – také v tomto případě dilema přebírání odpovědnosti za rodiče, který v tomto směru neplní svou funkci, v zájmu dítěte a pro jeho prospěch; ne/hledat náhradu pro doprovázení dítěte na kroužek – když tak rodič nečiní.

Téma: Rodinné vztahy

Kategorie podobností a opakujících se kódů: samoživitel; intervence širší rodiny; člen rodiny ve vězení; vztahy a konflikty v rodině; osamělost – odtržení od rodiny.

Kategorie postupů služby: rozhovory o vztazích v rodině, hodnotě rodiny v hodnotovém žebříčku, míře podřizování širší rodině a komunikaci v rodině.

Téma: Zaměstnání

Kategorie podobností a opakujících se kódů: hledání práce či brigády; diskriminace ze strany subjektů nabízejících práci; krátkodobost pracovních vztahů.

Kategorie postupů služby: společné sestavování profesního životopisu a motivačního dopisu; hledání adekvátních pracovních nabídek; nácvik komunikace a společná komunikace se zaměstnavateli.

Kategorie limitů spolupráce: diskriminace na trhu práce ztěžuje především romským klientům a samoživitelům nalezení vhodného zaměstnání.

Téma: Zdraví

Kategorie podobností a opakujících se kódů: nemoci, stres; chybějící lékařská péče; nutnost dojíždění za zdravotní péčí; očkování; užívání návykových látek.

Kategorie a podkategorie postupů služby: rozhovory o zvládnutí stresu (také o uvědomování vlastních sil, zdrojů a zvládnutých situacích v minulosti); společné řešení nedostatku lékařů (hledání, oslovování, hledání podpory u zdravotních pojišťoven).

Kategorie limitů spolupráce: nedostatek lékařů; užívání návykových látek představuje rizika a ohrožení, způsobuje nekonzistentnost v klientově jednání, zmatečnost ve spolupráci.

Kategorie dilemat služby v rámci spolupráce: jak postupovat při podezření na užívání návykových látek v rodině; jak otevírat a řešit témata užívání návykových látek (aniž by to narušilo vztah mezi klientem a pracovníkem).

Další kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů, postupů služby, limitů spolupráce a dilemat služby v rámci spolupráce:

Téma: Formální podpora rodiny ze strany dalších subjektů

Kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů: multidisciplinární spolupráce s dalšími subjekty formální podpory (potravinové a nábytkové banky, firemní dárci, neziskové organizace, nadace, dluhové poradenství, úřad práce, věřitelé, školka, škola, školská poradenská zařízení, školní družina, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní program pro děti a mládež, dům dětí a mládeže, kroužky, oddíly, zaměstnavatelé, lékaři, zdravotní pojišťovny, obce, azylové domy, hasiči, pronajímatelé a majitelé nemovitostí).

Podkategorie postupů služby: oslovování a udržování kontaktu s pomáhajícími subjekty formální povahy (ohledně všech sedmi témat spolupráce).

Téma: Neformální podpora rodiny ze strany dalších subjektů

Kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů: (širší) rodina, sousedé (např. připojení internetu díky sousedům, sousedé pomohli s dodávkami vody), dobrovolníci, dárci, nabídky věcí za odvoz.

Podkategorie postupů služby: kontaktování a vedení rozhovorů s pomáhajícími subjekty neformální povahy (o konkrétních dopadech jejich pomoci pro rodinu, poděkování, ocenění).

Téma: Kompetence klienta

Kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů: neporozumění obsahu komunikace s institucí ze strany klienta (např. seznamu ze školy, dopisu); různá úroveň kompetencí klientů; ambivalence klienta.

Podkategorie postupů služby: vysvětlování, zprostředkování dalšího kontaktu s institucemi; rozhovory pracující s ambivalencí klienta (porovnávání možných variant rozhodnutí, soupis „pro a proti“, rozšiřování spektra možností)

Podkategorie limitů spolupráce: jednání klienta na základě jeho nedostatečné orientace v situaci, nedostatku znalostí ohledně tématu, nedostatečné kompetence klienta

komplikují spolupráci; chybějící důležité dokumenty klientů a jejich shánění protahují spolupráci; náhlé změny v uvažování a jednání klienta ztěžují spolupráci, způsobují její stagnaci, pracovníkovi ubírají na energii a čase; nositelem zakázky není klient – jeho nižší motivace ve spolupráci.

Téma: Respektování rozhodnutí klienta

Podkategorie dilemat služby v rámci spolupráce: ne/respektovat rozhodnutí klienta (při jeho uvědomování si všech možných následků rozhodnutí i ostatních možností), když by se měl podle pracovníka rozhodnout jinak.

Téma: Rušené schůzky a pasivita klienta

Kategorie podobností a opakujících se kódů: rušené schůzky ze strany klienta v rámci spolupráce se službou a pasivita klienta v některých částech spolupráce.

Podkategorie postupů služby: zvědomování kontextu rušených schůzek.

Podkategorie limitů spolupráce: rušení schůzek limituje kontinuitu a efektivitu spolupráce, způsobuje prodlevy, neuskutečnění podstatných kroků, pracovníkům také bere energii a čas, ubírá na jejich kapacitě; pasivita klienta v některých částech spolupráce jednak limituje samotnou spolupráci a jednak může mít negativní dopady pro rodinu (následkem může být např. zrušení žádosti o dávku).

Podkategorie dilemat služby v rámci spolupráce: častý výskyt rušených schůzek a pasivity klienta vyvolává otázku, kdy má smysl spolupráci ještě udržovat a kdy ji ukončit.

Téma: Dezinformace

Kategorie a podkategorie podobností a opakujících se kódů: dezinformace (týkající se pandemie, očkování, války, voleb; jejich vlivem se prohlubují tendence klienta generalizovat a zjednodušovat vlastní náhled na realitu).

Kategorie a podkategorie postupů služby: práce s kritickým myšlením (vysvětlování, zvědomování skutečnosti, rozšiřování kontextu, ukazování jiných úhlů pohledu, hodnocení zdrojů).

Téma: Neslušné jednání s klientem ze strany některých institucí

Podkategorie postupů služby: nácvik asertivního jednání, rozhovor o pravidlech slušné komunikace.

Téma: Uplatňovaný styl spolupráce ze strany služby

Podkategorie postupů služby: uplatňování nedirektivního, či do určité míry direktivního přístupu ve spolupráci, s různou mírou kontroly dle potřeby; podpora; oceňování.

Podkategorie dilemat služby v rámci spolupráce: za jakých okolností a do jaké míry uplatňovat direktivnější styl spolupráce a přebírat ve spolupráci kontrolu, služba je ze své podstaty podporujícího charakteru a její činnost není kontrolní.

Téma: Pozdní zahájení spolupráce

Podkategorie limitů spolupráce: pozdně zahájená spolupráce výrazně snižuje její efektivitu, eliminuje možnosti prevence.

Téma: Ukončení spolupráce

Podkategorie dilemat služby v rámci spolupráce: ukončení spolupráce s rodinou ve prospěch potřebnějších – ne/ukončit v momentě plné kapacity služby spolupráci s rodinou, když se objeví jiná rodina, kde jsou na tom její členové ještě hůře.

Téma: Kapacity

Podkategorie limitů spolupráce: přetíženost služby, dalších spolupracujících subjektů či klienta limituje spolupráci, která se tím zpomaluje, snižuje se výčet možností, hledají se priority.

Téma: Administrativní zátěž

Podkategorie limitů spolupráce: přebujelá administrativa ubírá pracovníkům služby energii a čas na přímou práci s klientem.