

**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

**Barbora Hamanová**

*Profesní identita pracovníků sociálně aktivizačních  
služeb pro rodiny s dětmi ve městě Vsetín v rámci  
trojúhelníku SAS - OSPOD - klient.*

**Diplomová práce**

vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, PhD.

**2014**

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

V Olomouci 21.4.2014

Za přínosné náměty, postřehy a podporu bych chtěla poděkovat vedoucí práce Haně Šlechtové, Kateřině Pomklové, Marcele Anežce a Tereze Michutové.

# Obsah

Použité zkratky .....	1
ÚVOD .....	2
1. Charakteristika SAS a její konkrétní podoba v praxi .....	5
2. Vybrané aspekty práce SAS .....	8
2.1 Partnerství.....	9
2.2 Zmocňování a motivování.....	9
2.3 Individuální plánování na základě potřeb klienta .....	10
2.4 Zaměření na pozitiva.....	11
2.5 Ochrana soukromí a dobrého jména klienta.....	11
2.6 Respekt ke kolegům a spolupráce v zájmu klienta .....	12
2.7 Práce s rodinou jako celkem.....	13
3. Dilematické oblasti spolupráce v souvislosti s legislativou .....	14
3.1 Dilematické oblasti vztahu pracovník SAS – klient.....	14
3.1.1 Nediskriminování klienta a rovný přístup ke všem.....	15
3.1.2 Ochrana osobních údajů a nakládání s nimi.....	15
3.1.3 Dobrovolnost, IP jako zakázka klienta.....	17
3.1.4 Vztah s klientem založený na důvěře, transparentní jednání .....	17
3.2 Dilematické oblasti vztahu pracovník SAS – OSPOD.....	18
3.2.1 Sdílení informací .....	18
3.2.2 Předávání klientů.....	19
3.2.3 Spolupráce na zlepšení situace rodiny – případové konference.....	20
3.2.4 Spolupráce na zlepšení situace rodiny – individuální plánování .....	21
3.2.5 Financování a rozhodování o pověření k výkonu SPOD nebo o jeho odebrání (aneb tabu ve spolupráci OSPOD – SAS).....	23
4. Koncepce výzkumu profesní identity pracovníků SAS pro rodiny s dětmi v rámci trojúhelníku SAS - OSPOD – klient a jeho metodologie.....	25
4.1 Koncept identity určující pro výzkum.....	25
4.2.1 Výzkumný soubor .....	27
4.2.2 Validita dat .....	28
5. Identifikované typy profesních identit pracovníků SAS pro rodiny s dětmi.....	30
5.1 PRACOVNÍK LADIČ .....	31
5.2 PRACOVNÍK NÁRAZOVÉ ZÓNY .....	34
5.3 STIGMATIZOVANÝ PRACOVNÍKA.....	38
5.4 PRACOVNÍK V CENZURNÍCH SLUŽBÁCH.....	41
5.5 TVŮRCE DOBRÝCH VZTAHŮ .....	44
5.6 TYP VELKÉ MATKY .....	47
5.7 PROFESIONÁL V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	50
5.8 PRACOVNÍK ZA HRADBAMI .....	55
5.9 PRACOVNÍK HODNÉ NÁSTAVBY OSPOD A TYP HLEDAČE SMYSLU .....	57
Závěr.....	65
Bibliografie.....	69

# Použité zkratky

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky ... etický kodex

Individuální plán ...IP

Individuální plán ochrany dítěte ... IPOD

Krajský úřad ... KÚ

Ministerstvo práce a sociálních věcí ... MPSV

Nestátní nezisková organizace ... NNO

Obecní úřad ... OÚ

Obecní úřad obce s rozšířenou působností ... OÚORP

Orgán sociálně – právní ochrany dětí ... OSPOD

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ... SAS

Soubor otázek a odpovědí k novele zákona SPOD ... Otázky a odpovědi

Standardy kvality sociálních služeb obsažené ve vyhlášce č. 505/2002 Sb. ... standardy kvality

Vyhláška ze dne 17. prosince 2012 o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí ... Vyhláška

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ... zákon SS

Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně – právní ochraně dětí ... zákon SPOD

# ÚVOD

Sociální práce s rodinami s dětmi je obsáhlé téma, které zahrnuje otázky jak čistě praktické (zaměstnanost a materiální zajištění rodiny, právní otázky manželství apod.), tak otázky citlivé, jako je působení na vztahy v rodině v případě umístění dítěte do náhradní rodinné péče, posilování rodičovských kompetencí a citového pouta k dítěti a jiné. Důležitou institucí na tomto poli je orgán sociálně - právní ochrany dětí (dále jen OSPOD). V odborné diskusi se ovšem objevuje otázka, nakolik jeho působení pokrývá potřeby rodin, nakolik je efektivní a preventivní.<sup>1</sup> Šabatová komentuje, že OSPOD: „nedostatečně reaguje ve fázích, kdy by mohl nápravy docílit méně invazivními zásahy v rodině, načež se situace eskaluje tak, že je nutné přistoupit k odebrání dítěte a jeho umístění v náhradní péči“. V takové situaci se už s rodinou pracuje daleko obtížněji a OSPOD si tak svou vlastní práci „neúměrně ztěžuje“ (Šabatová, Bajer, 2005, s. 41). Tato výtku logicky vede k otázce, jak oblast, kde OSPOD selhává, zajistit. Řešením je spolupráce OSPOD s širokým polem institucí, s nimiž je rodina v kontaktu. Jednou z nich mohou být sociální služby, v případě mé práce konkrétně sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SAS).

Spolupráce SAS a OSPOD může být velmi dobrá a pro rodinu i společnost přínosná<sup>2</sup>, na druhou stranu má i mnohá úskalí, která vyplývají z rozdílností obou institucí. Já sama se v praxi<sup>3</sup> potýkám s rozporem, zda být dobrý spolupracovník OSPOD a usilovat o efektivitu práce, nebo pracovat striktně v souladu se zásadami sociálních služeb a jako nejvyšší hodnotu mít práva konkrétního klienta či rodiny. Nejdříve jsem pátrala v metodikách zaběhnutých služeb a na jejich webových stránkách, zda si jako organizace nevytyčily nějaká jasná pravidla pro spolupráci v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD – klient.<sup>4</sup> Poté jsem si během stáže v jiné SAS uvědomila, že vypořádání se s dilematickou situací není věcí psaných pravidel a jasného nastavení v rámci organizace, ale že je to věcí každého individuálního pracovníka jako osobnosti. Jednání v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD - klient souvisí s vnímáním identity sebe jako pracovník SAS. Tehdy vznikla výzkumná otázka: „Jaké jsou podoby identit pracovníků SAS v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD – klient?“ Jinými slovy,

---

<sup>1</sup> Viz např. Barvínková, Svobodová, Šťastná, 2009, s. 34-48. nebo články z časopisu Sociální práce/Sociální práce, např. Hollá, Molčanová, 2010.

<sup>2</sup> Příklady dobré praxe uvádí např. Bechyňová, Konvičková, 2011, str. 109-110.

<sup>3</sup> Jsem pracovník SAS.

<sup>4</sup> Viz např. Ženíšková, J. a kol., 2012.

na kterém místě se sám pracovník SAS v rámci trojúhelníku našel nebo kde se právě nachází<sup>5</sup> (ve smyslu nacházet se na určitém místě), proč tomu tak je, jaké pozadí toto místo má a jak sám pracovník hodnotí výhody či nevýhody tohoto sebenalezení či nacházení se. Cílem diplomové práce je zmapovat, jaké vlastní profesní identity se mezi pracovníky SAS objevují, popsat, co je pro danou profesní identitu charakteristické a jaká vodítka pro dilematickou spolupráci přinášejí nebo nepřinášejí.

Význam práce spatřuji na několika úrovních. Konceptuální částí (tvořené třemi prvními kapitolami) jsem chtěla zobrazit pozadí pozice pracovníka SAS i OSPOD, legislativní rámec a v něm jasně daná práva, odpovědnosti a kompetence obou institucí, jelikož se domnívám, že zdaleka ne všichni pracovníci znají legislativu druhé strany, což vzájemnou spolupráci ztěžuje.<sup>6</sup> Ve své praxi jsem si také všímala a sama zažívala pocit, že OSPOD, navzdory tomu, že toto nemá faktickou oporu v zákoně, stojí svou autoritou nad pracovníky SAS. Proto bych chtěla povzbudit hlavně začínající pracovníky SAS, aby od tohoto nepatřičného pocitu upustili a začali se sami na sebe dívat jako na plnohodnotného partnera. Co se samotné identity týče, doufám, že se mi podaří ve výzkumném souboru najít příklady dobré praxe ve vybalancování ideální pozice v trojúhelníku a podaří se mi tak dát konkrétní příklad pro pracovníky, kteří tento ideál stále hledají. Jelikož se ztotožňuji s názorem<sup>7</sup>, že: „je nutné, aby sociální pracovníci budovali a rozvíjeli svoji profesionální identitu, která se neomezuje pouze na výkon práce podle současného legislativního kontextu, ale aby díky svým kompetencím usilovali o rozvoj sociální práce jako nezávislé disciplíny, které se na tvorbě legislativy podílí a může ji přetvářet a doplňovat“ (Kolektiv autorů, 2008, s. 191), také doufám, že výstupy z výzkumného vzorku mohou dát podněty na další úpravy v legislativě nebo vyhláškách konkrétních obcí s rozšířenou působností či krajů ke spolupráci OSPOD se SAS.

Ve třetí úrovni je cílem mé práce rozvinutí profesní identity tady a teď, jak ji popisuje Kaufmann:

„Rozhovor vlastně působí jako ozvěna situací, v nichž běžně dochází k budování identity. Člověk při něm musí myslet na sebe a mluvit o sobě hlouběji, přesněji a explicitněji, než to dělá obvykle (...). Pokud se výzkumníkovi podaří vstoupit do respondentova světa, stává se zajatcem své vlastní promluvy: čím jde dále, tím víc se zároveň snaží vnést do toho, co o sobě říká, řád, protože se tu jedná o jeho život o jeho osobu. A čím více se snaží svůj projev uspořádat, tím více mluví o sobě a předkládá zase další informace, které potřebují uspořádání. Ten, kdo mluví, se neomezuje na poskytování informací. Tím, že je vtažen do rozhovoru, začíná pracovat sám na sobě, aby přímo před výzkumníkem vytvořil jednotu identity, na

<sup>5</sup> Jelikož identitu vnímám jako nestabilní stav (viz. úvod do výzkumu)

<sup>6</sup> Mnohé texty označují právě nevyjasněné kompetence a povinnosti za největší problém dobré spolupráce SAS a OSPOD (např. Kubalová, 2012, s. 5-6, 34).

<sup>7</sup> A současně navazují na prvně zmíněný význam.

úrovni, která svoji složitostí a přesností dalece přesahuje to, co dělá obvykle. (...) Reprezentace tedy není pouhým odrazem, ale představuje zásadní moment v dialektickém procesu konstruování reality.“ (2010, s. 69–70)

Mým záměrem je tedy použít výzkum a rozhovor jako společný prostor pro reflexi hledání svých vlastních (profesních) identit a pro jejich upevňování a na úrovni já – ty tento proces sdílet. Práce má teoreticko-empirický charakter, kdy v rámci kvalitativního výzkumu s vybraným souborem respondentů – terénních sociálních pracovníků SAS – vedu polostrukturované rozhovory. Na základě analýzy rozhovorů pátrám po profesních identitách pracovníků SAS. Zaměřuji se hlavně na vnímání vlastní pozice v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD – klient.

Výstupem je výčet a popis charakteristik jednotlivých identit. Tato druhá, výzkumná část navazuje na část věnovanou teoretickým východiskům a dalším souvislostem nutným pro koncepci výzkumu, kde podrobně představuji pozadí postavení pracovníka SAS vymezením jednotlivých subjektů trojúhelníku. Tedy SAS – OSPOD - klient. Konceptuální část je psána tak, aby co nejdůležitěji zobrazila potřeby a zájmy jednotlivých stran a nastínila dilematické oblasti spolupráce i legislativní ukotvení.

Konceptuální část čerpá z literatury, která se většinou zaměřuje na vymezení jednotlivých subjektů nebo na spolupráci mezi dvěma z nich. Nalezla jsem pouze nízké zastoupení zdrojů, jež by nabízely text ke spolupráci v rámci celého trojúhelníku. Tyto byly povětšinou z řad závěrečných vysokoškolských prací nebo článků z periodik<sup>8</sup>, kde se nastiňují praktické výhody nebo nevýhody spolupráce a úskalí trojúhelníku. Nenašla jsem jediný zdroj, který by se v rámci této spolupráce věnoval samotné identitě pracovníka nebo procesu utváření pevné pozice SAS vůči OSPOD a klientovi. Mnoho informací jsem také čerpala ze stránek Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), kde je množství dokumentů k sociálním službám a legislativě obou oblastí, jak SAS, tak OSPOD.<sup>9</sup> Časopis Sociální práce/Sociální práca se aktuálně vyjadřoval k dění na poli sociální práce s rodinou a mnoho textů komentovalo změny v zákoně o OSPOD a důsledky, které v praxi přinese. Také se zde objevovaly zkušenosti profesionálů z oboru a pohled na dilematickou pozici pracovníka OSPOD.<sup>10</sup>

<sup>8</sup> Zde jsem čerpala např. z Jančové (2012), Kubalové (2012) nebo z krátkých odstavců článků v časopise Sociální práce/ Sociální práca (např. Janebová, 2010) nebo Sociální revue (Šimková, 2012), nebo např. Barvínková, Svobodová, Šťastná, 2009, které v několika článcích zobrazují praxi respondentů – pracovníků SAS nebo podobné služby – např. sociální asistence do rodin.

<sup>9</sup> Např. Macela, 2012; Kolektiv autorů, 2008a; MPSV, 2003.

<sup>10</sup> Bajer, 2010; Šabatová, Bajer, 2005; apod.



# 1. Charakteristika SAS a její konkrétní podoba v praxi

SAS jsou definovány zákonem č. 106/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen zákon SS), jako služby sociální prevence podle § 53. 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“. „Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ V případě služeb SAS to mohou být například intervence v problémových nebo dysfunkčních rodinách, kde dochází k zanedbávání nezletilých dětí, ke kriminální činnosti dětí nebo z jakéhokoli důvodu hrozí odebrání dítěte z rodiny.

Samotné služby SAS jsou vymezeny § 65 zákona SS a jsou poskytovány terénní popřípadě ambulantní formou rodinám s dítětem, jehož „vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat a u kterého existuje další riziko ohrožení jeho vývoje“.<sup>11</sup>

Zákon SS definuje čtyři typy činností služby SAS. Jejich konkretizací se pokusím přiblížit každodenní praxi služby, ovšem musím zdůraznit, že každá organizace se může v konkretizaci činností lišit (dle místní nabídky služeb, dle kvalifikace pracovníků apod.). První z činností je „výchovná, aktivizační a vzdělávací činnost“, což zahrnuje např. nácvik rodičovského a partnerského chování, pomoc a podporu při péči a výchově dětí, vedení domácností nebo pomoc a podporu rodičů při školní přípravě. Druhou, zákonem danou činností je „zprostředkování kontaktu se společenským prostředím“. Pod ni lze zařadit zejména doprovody na různé instituce a podporu rodičů v samostatném jednání s nimi. Dále je to „sociálně terapeutická činnost“, kam obvykle spadá účast na případových konferencích, případová práce, v některých službách poté poskytování krizové intervence nebo video trénink interakcí. Poslední činností danou zákonem je „pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí“. Jde hlavně o pomoc rodině v případě dluhů, při obstarávání bydlení nebo zaměstnání, při vyřizování dávek a upravování rodinných poměrů (např. formulace návrhu na svěřeni dítěte do péče). Také sem může spadat podpora

---

<sup>11</sup> Ač by se mohlo zdát, že zákon mluví jasně a striktně, v praxi služeb pro rodiny s dětmi panuje mírný pojmový chaos. Některé služby používají název „sanace rodiny“, čímž míní typ, nikoliv, jak uvádí Matoušek „postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, popř. kvůli tomu, že je sám někým ohrožen“ (2007, s. 185), i když tyto postupy velmi pravděpodobně také samy používají. Jiné služby používají název „sociální asistence pro rodiny s dětmi“. Jelikož zákon tyto služby samostatně nedefinuje, spadají většinou pod registrovanou službu dle § 65 zákona.

v kontaktu se širší rodinou nebo pomoc a podpora rodině v kontaktu s dítětem v pěstounské péči nebo v ústavní výchově.

Jelikož cílem této práce je zabývat se identitou sociálního pracovníka SAS (a ta je ovlivněna mnoha vlivy a mnoha proměnnými, je důležité představit službu SAS v širších i hlubších kontextech, než nabízejí často strohé, ovšem nepopírám, že jasné definice (např. právě zákon SS). Nevypovídají např. nic o tom, jaký přístup se od klienta očekává a v jaké pozici stojí. Proto využiji k vymezení jeden z mála pojmů, který tyto informace nese – pojem nízkoprahovost<sup>12</sup>.

Specifickým rysem SAS, který snižuje pomyslný práh využívání, je časová dostupnost služby. Schůzky pracovníka s klientem probíhají ve sjednané době na základě možností obou stran. Čas jednotlivých schůzek se může lišit například v souvislosti se směnami v zaměstnání rodičů nebo s rozvrhem dětí ve škole. Dalším nízkoprahovým znakem je místní dostupnost služby. Jak je definováno v zákoně, SAS je „...terénní popřípadě ambulantní služba...“, ale její smysl tkví hlavně v intervencích v přirozeném prostředí dítěte a rodiny, kdy může pracovník lépe porozumět kontextu situace, vidět rodinu v běžných interakcích a lépe tak pracovat na zakázce klienta. K výhodám přirozeného prostředí se vyjadřuje například Černá: „Návštěvy v domácnostech uživatelů v rámci práce v přirozeném prostředí také poskytují příležitost ke spolupráci s celou rodinou a širším společenstvím“ (Černá, 2008, s. 10), díky čemuž může pracovník spolu s rodinou rozkrývat zdroje ke zlepšení situace a hlavně pomoci rodinám udržovat nebo zlepšovat mezilidské vztahy. Dále vyzdvihuje „snazší navázání důvěry, méně formální kontext, bezprostřední kontakt s realitou, ve které klient žije, možnost působit preventivně“ (Černá, 2008, s. 11)<sup>13</sup>

Vedle chápání terénní práce jako docházení do rodiny (do bytu, domu) se jedná i o doprovázení klienta na nejrůznější instituce a podporu při jednání s nimi. Tato dimenze terénní práce „je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin, či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině“ (Černá, 2008, s. 10).<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Za nízkoprahovou považuje Česká asociace streetwork takovou službu, která by místní, časové, psychologické a finanční bariéry minimalizovala tak, aby byla cílové skupině maximálně dostupná (např. [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=183](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=183)).

<sup>13</sup> Toto snížení prahu může být některými rodinami, hlavně na počátku spolupráce, naopak vnímáno jako překážka. Nechtějí si například takzvaně „pustit pracovníka tak blízko k tělu“, stydí se za svou bytovou situaci, nechtějí, aby si sousedé mysleli, že...

<sup>14</sup> I zde má nízký práh svou druhou rovinu – ohrožení soukromí, pověsti.

Jelikož se značná část klientských rodin potýká s finančními problémy, je logické, že se za služby neočekává peněžitá odměna. I v tomto bodě tedy SAS naplňují nejnižší možný práh. Některé služby navíc poskytují (jako fakultativní činnost) potřebným rodinám zapůjčení pomůcek k péči o děti, ve výjimečných krizových situacích jednorázový nákup plen nebo sunaru apod.<sup>15</sup>

Tímto výčtem ale „pasivita“ klienta končí. V dalších bodech se značně odráží výchovná povaha služby, požadavek na přebírání odpovědnosti za vlastní život a požadavek iniciativy ze strany uživatelské rodiny. Mezi povinnosti uživatele služby patří podílet se na individuálním plánování a být spolurealizátorem kroků, které vedou k naplnění cíle. To vyžaduje často samostatnou práci rodiny a alespoň minimální motivaci něco ve svém životě změnit. Legitimita takového požadavku ale v případě SAS pramení z jiných základů než u individuálního plánu ochrany dítěte (dále jen IPOD) vytvářeného spolu s pracovníkem OSPOD, který má pravomoc použít represivní opatření.<sup>16</sup>

Dalším možným prahem, který může rodinu od spolupráce odradit, je multidisciplinární povaha praxe SAS. Jak vyplynulo i z výše uvedeného, pracovníci SAS bývají v kontaktu s OSPOD. Rodiny samy jsou součástí dalších vazeb s odborníky. Nejčastěji jsou to pediatři, pedagogové, psychologové a jiní odborníci. Takto širokou škálu aktérů je v zájmu rodiny třeba koordinovat, tj. použít metodu case-managementu, která „reaguje na potřebu poskytovatelů služeb spolupracovat v síti a koordinovat aktivity ve prospěch rodiny. Cílem je efektivní nastavení intenzity služeb, posílení a znovunavrácení kompetencí rodiny“ (Ženíšková, a kol., 2012, s. 52). Předpokladem multidisciplinární spolupráce je, zjednodušeně řečeno, dobrovolné sdílení některých informací. Od klienta se tedy předpokládá, že bude určité informace s pracovníky SAS sdílet a dá souhlas se sdílením informací vzhledem ke třetím stranám, které v práci s rodinou figurují. Množství a povaha informací, které má služba SAS právo od klienta požadovat, i pravidla sdílení informací se třetími stranami jsou

---

<sup>15</sup> Z hlediska společenské etiky a solidarity je na místě uvést, že „služba (SAS – poznámka autorky) pro jednu osobu stojí průměrně za rok 10 300 Kč. Náklady na výkon ústavní výchovy jednoho dítěte stojí ročně okolo 250 000 Kč. Kvalitu života dítěte a vysokou šanci na jeho zařazení do společnosti nelze finančně vyčíslit.“ (z [www.strep.cz](http://www.strep.cz))

<sup>16</sup> Některé SAS se ve smlouvě se zadavatelem zakázky realizace služby zavazují k vykazování určitého procenta úspěšnosti služby. Tím se myslí například naplnění individuálního cíle „nalezení nového zaměstnání“ nebo „splacení dluhu na výživném do ledna“ apod. V souvislosti s tímto závazkem může mezi povinnosti uživatele služby, se kterými je seznámen každý zájemce o službu při uzavírání smlouvy, patřit povinnost spolupodílet se na tvorbě a naplnění individuálního plánu. Dlouhodobé neplnění této povinnosti pak může být důvodem k ukončení spolupráce ze strany služby SAS.

ukotveny v zákonech (např. zákon SS, zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí (dále jen zákon SPOD), zákon č. 101/2000 Sb.,...) Problematice se budu dále věnovat např. v podkapitole

\* \* \*

SAS je z pohledu zákona SS definována jako služba sociální prevence, jejímž cílem je napomáhat osobám překonat jejich nepříznivou sociální situaci a zároveň chránit společnost před nežádoucími společenskými jevy. Služby SAS jsou poskytovány ambulantní nebo terénní formou rodinám s dětmi, které nemohou nebo neumí svou nepříznivou situaci řešit vlastními silami. SAS se v praxi věnují: výchovné, aktivizační a vzdělávací činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoci klientům při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. V některých ohledech naplňují SAS zásady nízkoprahovosti. Jde hlavně o místní (jsou poskytovány v přirozeném prostředí rodiny a zahrnují doprovody na nejrůznější instituce), časovou (na času jednotlivých schůzek se domlouvá pracovník s klientem dle možností obou z nich) a finanční (služby jsou bezplatné) dostupnost. Vyšší prahy již služba vytváří pro požadavek na sdílení informací (jak ve směru od pracovníka ke klientovi, tak ve směru od pracovníka k dalším zainteresovaným subjektům) a v rámci vyžadování aktivní spolupráce s klienty.

## **2. Vybrané aspekty práce SAS**

V této podkapitole se pokusím prostřednictvím vybraných aspektů přiblížit, jakými hodnotami se výkon práce SAS řídí, jaké zásady práce s klientem by měl pracovník dodržovat, a současně co by mělo hrát vliv při tvorbě identity pracovníka SAS<sup>17</sup>. Výběr aspektů jsem podřídila tomu, aby co nejdůležitěji představil styl práce SAS a zároveň, po zasazení do kontextu poznatků z kapitoly o OSPOD, jasně vymezil postavení a odlišnosti obou profesionálů a institucí. Kapitola vychází hlavně ze zákona SS, ze Standardů kvality sociálních služeb obsažených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. (dále jen Standardy kvality) a z etických kodexů sociálních pracovníků.

## 2.1 Partnerství

Na XI. konferenci Společnosti sociálních pracovníků v roce 2000 zaznělo, že „sociální práce v novém tisíciletí směřuje k partnerství“ (Hejná, 2000, s. 13). Zásada partnerství mezi pracovníkem a klientem se samozřejmě nedá chápat v absolutním smyslu, ale přináší ideu vztahu založeného na vzájemné spolupráci a transparentních postupech práce v rámci otevřeně vydefinovaných hranic.

Klient je chápán jako partner, jako „odborník na vlastní život“ (tj. jako ten, kdo zná nejlépe podrobnosti ze svého života a jeho běh a dokáže o tom podávat informace), zatímco pracovník je odborník na koordinaci a způsoby řešení společné zakázky. Takovýto postoj s sebou přináší požadavek respektu vůči klientovi. Pracovník respektuje klienta s jeho slabými i silnými stránkami, stejně jako jeho vůli činit i to, co pracovník vnímá jako problematické. Upřesnění hranic nalezneme v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky (dále jen Etický kodex): „Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob“<sup>18</sup>.

Partnerství se odráží i v respektu vůči klientově zakázce. Pracovník nenutí klienta do plánování a realizace změn, které si klient sám nepřeje, a nepřebírá za něj zodpovědnost tehdy, když mu jeho pasivita škodí nebo není v řešení vlastní situace sám aktivní. „Služba pak nepřináší potřebný efekt učení, zvyšuje se tím riziko závislosti na službě ve smyslu ‚vždyť tu bude někdo s námi, kdo nám s tím pomůže, nepotřebujeme znát své zdroje‘.“ (Ženíšková a kol. 2012, s. 39)

## 2.2 Zmocňování a motivování

Pracovník SAS používá jiné nástroje než uplatnění moci nebo jednání za klienta. Tyto sice vyžadují čas, ale mají dlouhodobý efekt. Jsou to především motivační rozhovory, práce na „zvýšení sociálních kompetencí a sociální mobility uživatele s využitím zdrojů, které

---

<sup>17</sup> Domnívám se totiž, že podobu jednotlivých profesních identit ovlivňuje i různý důraz na různé aspekty práce.

<sup>18</sup> Profesionální řešení situace (nejprve snaha o motivování a podpora rodiny, zapojení dalších odborníků, v případě nespolupráce a ohrožení dítěte transparentní předání OSPOD), kdy už k takovému překračování dochází, popisuje Ženíšková v metodice služby: „Pokud klíčový pracovník v rodině zachytí znaky zanedbávání dítěte a nepatřičné chování dospělých, snaží se téma předložit rodičům a motivovat je všemi nástroji, aby si uvědomili problematičnost situace. Pokud rodina na snahu pracovníka nereaguje, konzultuje pracovník věc v týmu a snaží se společně hledat možné řešení, která by vedla ke změně. Může také hledat příčiny nespolupráce rodiny a na jejich základě směřování intervencí pozměnit. Pokud se situace zhoršuje, domluví klíčový pracovník společnou schůzku na OSPOD, kde by se věc projednala. Nesouhlasí - li rodina bez vážných důvodů, na schůzku nedorazí, a zároveň tím hodnotí situaci jako ohrožující pro dítě, kontaktuje pracovník OSPOD sám bez souhlasu rodičů. O ohlášení ale rodinu poté informuje.“ (Ženíšková, 2012, s. 29)

v lokalitě nabízejí služby“ (Nedělníková, 2007, s. 14), což zahrnuje především zprostředkování náhledu na vlastní situaci a učení<sup>19</sup>. Pracovník například osvětluje klientovi, co se od něho v dané situaci očekává, jak jeho jednání působí na okolí a co to způsobuje. Pracovník jej nejprve v daných situacích doprovází a aktivně podporuje. Poté jeho podpora spočívá pouze v pasivní přítomnosti, až jej přestane doprovázet úplně. Tomuto procesu, který je jednou z důležitých zásad sociálních služeb, se říká zmocňování (více např. Nedělníková, 2007, s. 14-15).

To, že pracovník SAS nemá v ruce žádné přímé nástroje represe, zvyšuje pravděpodobnost pozitivního vztahu a současně pravděpodobnost úspěchů ve spolupráci, jak zmiňuje např. Berg. „Je-li vztah kladný, všichni mají sklon dívat se na věci pozitivně, a proto se zvyšuje šance na dobré výsledky“. (2013, s. 52) S tímto tvrzením mohou automaticky operovat pracovníci SAS, kteří si už ale nemusí uvědomit, že: „ačkoliv pozitivní pracovní vztah zvyšuje klientovu motivaci a pomáhá větší spolupráci a otevřenosti vůči pracovníkovi, bylo by chybou věřit, že to samo o sobě stačí změnit klientovo chování“ (Berg, 2013, s. 52).

## 2.3 Individuální plánování na základě potřeb klienta

V souvislosti se zákonem SS a zavedením standardů kvality do praxe se plošně přešlo na koncept individuálního plánování. Na rozdíl od IPOD<sup>20</sup> je to u SAS primárně klient, kdo přichází se zakázkou. Dovedností pracovníka SAS je podpořit ho v jasném pojmenování své potřeby, což obnáší navození atmosféry bezpečí a důvěry. V ideálním případě a dle filozofie sociálních služeb by tedy celý proces tvorby individuálního plánu i jeho postupné naplňování mělo být partnerskou spoluprací klienta a pracovníka.<sup>21</sup>

Abych na chvíli odpustila teoretizování o sociálních službách, zmíním trefnou poznámku Úlehly:

Realitou je, že v prostředí „dobrovolné sociální služby“ se občas ocitne klient nedobrovolný. I u něj se v drtivé většině dá nalézt naděje, že by mu přeci jen mohl (pracovník) pomoci. Klient sám sebe chápe, sám sebe definuje jako toho,

---

<sup>19</sup> Zde by čtenář mohl namítnout, že učení je už uplatnění moci. Jak uvádí Ivan Úlehla, je to „realizace něčeho, co si klient nevyžádal“. (Úlehla, 2007, s. 24) Já zde pod pojmem učení míním především možnost klienta si v bezpečném a respektujícím prostředí vztahu klient – pracovník vyzkoušet nové vzorce chování a reakce širokého okolí a také zprostředkování informací, o které nemůže klient požádat, jelikož o jejich existenci netuší nebo nezná svá práva či povinnosti. Jak s těmito nově nabytými znalostmi a dovednostmi klient naloží, dále už opět nechá pracovník na klientově odpovědnosti.

<sup>20</sup> Viz níže podkapitola Spolupráce na zlepšení situace rodiny – individuální plánování.

<sup>21</sup> U IPOD, který je OSPOD povinen vést u dítěte dle §6 podle zákona SPOD, je často rámec cílů autoritativně dán pracovníkem OSPOD. Partnerem může klient být v procesu plánování. Může tedy spolurozhodovat o cestách, které k naplnění cílů povedou. Cíle jsou ovšem z velké části dány pracovníkem

kdo si žádá pomoc. Má tedy již předem vytvořenou představu o tom, co pro něho může být pomocí a co pro něho pomocí není, byť možná zformulovanou jen v hrubých obrysech. (2007, s. 18)

Shrnu-li tedy výše řečené, další zásadou sociální služby je pomoci klientovi vyjádřit a pojmenovat vlastní potřeby a společně s pracovníkem dojednat konkrétní zakázku, jež vychází z individuální potřeby.<sup>22</sup>

## 2.4 Zaměření na pozitiva

Zaměření na pozitiva je zásada v obecné teorii sociálních služeb celkem opomíjená. Ovšem v jednotlivých přístupech k práci s rodinou hraje často významnou úlohu a pro vymezení rozdílů mezi SAS a OSPOD je dost názorná. Pracovníci orientující se na pozitiva hledají spolu s rodinou spíše situace, kdy věci fungují, kdy je komunikace efektivní, než že by zdůrazňovali, co v rodině nefunguje, kdy klient jedná nezodpovědně apod. Tím chtějí jednak zvýšit počet situací, kdy „to“ funguje, a také pracovat na zvýšení sebedůvěry jednotlivce i rodiny, což je často klíčem k nastartování změn. „Pracovníci zaměření na řešení věří, že věnovat pečlivou pozornost obdobím, kdy je klient kompetentní, pečující a odpovědný, je mnohem přínosnější, protože takovéto pozitivní chování tvoří základ pro posílení rodiny.“ (Berg, 2013, s. 28) Pátrají spolu s klientem, co se tehdy dělo jinak, jak kdo reagoval a co udělal, aby našli souvislosti a příčiny jiného vývoje v jinak konfliktní situaci. Zastávají názor, že „rozšiřování období úspěšnosti je daleko snadnější, než zvládání nového či odlišného chování.“ (Berg, 2013, s. 29)

## 2.5 Ochrana soukromí a dobrého jména klienta

Pracovník si musí být vědom, že zastává několik rolí. Je profesionální pomáhající pracovník, ale také, v souvislosti s výkonem terénní práce, je v roli návštěvníka. Automaticky by tak mělo platit, že nebude chodit neohlášen a nebude navštěvovat rodinu častěji, než si to sama přeje. Obdobně to platí pro telefonování. Na druhou stranu slušný návštěvník očekává slušného hostitele, takže mezi očekávání ve směru od pracovníka ke klientovi patří pevná a spolehlivá domluva, co se místa i času týče.

---

OSPOD, který je určuje v souladu s naplněním povinnosti chránit zájmy nezletilých dětí. Zjednodušeně tedy lze říci, že v případě OSPOD je klient partnerem do té míry, do jaké i on spoluhájí zájmy dítěte.

<sup>22</sup> Pro zdůraznění této zásady cituji Millera: „mnoho studií ukazuje (Miller, 1985), že u jakéhokoli problému, obzvláště u zneužívání alkoholu, úspěšnost narůstá, když klienti spolupracují na stanovení cílů. Proto je důležité zapojit klienta do volby cílů“.

Náplní práce pracovníka SAS je dále doprovázet klienty na různé instituce, což obnáší jejich společný pohyb na veřejnosti. Pracovník by měl reflektovat, že klient může jeho přítomnost na veřejných prostranstvích nebo návštěvy u něj v bytě vnímat jako ohrožení dobré pověsti. Základem dobrého vztahu je citlivost pracovníka v takových situacích a vyjasnění okolností doprovodů, návštěv i náhodných setkání na ulici předem.

Pokud se nejedná o zvláštní okolnosti (OSPOD, SAS a klient se v rámci IP domluvili na vykonávání určitého dohledu nad rodinou), pracovník nemá oprávnění vykonávat kontrolu. Nemá právo kontrolovat např. zásoby potravin, hygienu u novorozenců nebo to, zda jsou rodiče ve večerních hodinách s dětmi doma.

Pracovník SAS nemá oprávnění zjišťovat si informace o klientech od třetích osob (např. lékař, pedagog, sousedé, atd.). Pokud rodina před pracovníkem určité informace skrývá, musí toto rozhodnutí respektovat, popřípadě se zamyslet nad motivem utajování a reflektovat jej. Nemá ani právo informace předávat jiným osobám bez souhlasu klienta. Výjimku tvoří situace definované zákonem. Jde konkrétně o oznámení a překažení trestného činu dle § 367 a 368 zákona č. 40/2009 Sb. a o ohlášení skutečností OSPOD dle §10 zákona SPOD.

## 2.6 Respekt ke kolegům a spolupráce v zájmu klienta

Pro rámeček práce – trojúhelník SAS - OSPOD – klient – jsou důležité dvě zásady z etického kodexu<sup>23</sup>. Je to zásada respektu ke kolegům a ostatním pracovníkům, která se týká hlavně znalostí, zkušeností, postojů, individuálních odlišností a názorů. Můžeme ji aplikovat jak na vztah směřující od pracovníka SAS k pracovníkovi OSPOD, tak naopak. Druhá zásada – spolupráce v zájmu klienta - jako jedna z mála koriguje trojstranný vztah SAS – OSPOD – klient. Zásada, jak je uvedena v kodexu, je dokreslena větou: „s jeho souhlasem (klienta<sup>24</sup>) a v jeho zájmu spolupracuje pracovník s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou angažováni v řešení zakázky klienta“. Jak budu dále zmiňovat, jde o zásadu velmi problematickou a z vlastní zkušenosti pocítuji, že je více dodržována pracovníky SAS než pracovníky OSPOD. Uplatňování zásady navíc často brání i podřízenost řešení situace rodiny zákonu<sup>25</sup> a neplatí tedy absolutně.

<sup>23</sup> Zde jde o Etický kodex ČAS.

<sup>24</sup> Poznámka autorky.

<sup>25</sup> Například situace, kdy rodina v evidenci OSPOD dostane spolupráci s konkrétní SAS nařízenou. Rodina v dané situaci nesouhlasí, aby pracovník SAS spolupracoval s pracovníkem OSPOD a sdílel s ním informace, které si rodina nepřeje šířit. Navíc došlo k nařízení ústavní výchovy a kroky, které k výkonu rozhodnutí soudu musí rodina udělat, nejsou v jejím zájmu.



## 2.7 Práce s rodinou jako celkem

V současné podobě sociální práce s rodinou se odráží významný trend – práce s rodinou jako celkem. Tato zásada má dvě odlišná, avšak úzce propojená východiska. První z nich vyzdvihuje například výrazná postava české sanace rodin Věra Bechyňová. Uvádí, že: „cesta, jak pomoci dítěti, je pomoc jeho rodině“ (2011, s. 18). V tomto východisku spatřuji hluboké kořeny hlavně sociologických teorií, které hovoří o funkcích rodiny. Bechyňová tak poukazuje na to, že rodina má být podporována ve vlastních funkcích, které nejsou zastupitelné jinou institucí, ať by byla sebeodbornější a profesionálnější<sup>26</sup>.

Druhým východiskem je teorie systémů, která rodinu nahlíží jako určitý uzavřený mikro systém v makro systému společnosti.<sup>27</sup> „Volba řešení problému je poté vždy přizpůsobena zvyklostem rodiny a jejich vzájemným vztahům.“ (Ženíšková a kol., 2012, s. 14)

\* \* \*

V kapitole jsem představila některé aspekty praxe SAS. Vybrala jsem ty, které mi přijdou klíčové pro pochopení stylu práce SAS a které by se v identitě pracovníků SAS měly odrážet. Konkrétně jde o zásadu partnerství, která pojednává o posunu vztahu mezi pracovníkem a klientem na co možná nejrovnější úroveň (klient je odborník na vlastní život, pracovník na sociální práci); zmocňování a motivování, které hovoří o poskytování takové podpory klientovi, jež by jej neznemožňovala, ale naopak mu dopomohla zvládat další podobné problémy vlastními silami; individuálního plánování na základě potřeb klienta (tedy dojednání zakázky poskytování služby, která primárně vychází z potřeb klienta, jeho možností a schopností a nabídky služby); zaměření na pozitiva (zásada staví na silných stránkách klienta, které vnímá jako zdroje pro překonání jeho nepříznivé situace), zásada ochrany soukromí a dobrého jména, která vyzývá pracovníky k citlivému přístupu a empatii k potřebám klienta např. při společném pohybu na veřejnosti nebo při sdílení informací v rámci rodiny; dále respekt k práci a názoru kolegů; spolupráce v zájmu klienta (vztahuje se hlavně k multidisciplinární povaze SAS) a práce s rodinou jako celkem, kde se odráží systémový přístup (vnímá rodinu jako makro systém, kdy změna jednoho aspektu má vliv na celek).

---

<sup>26</sup> Zároveň nepopírá, že v určitých situacích je náhradní výchova lepším řešením než ponechání dítěte ve vlastní rodině.

<sup>27</sup> Viz například Ludewig, 2011.

### 3. Dilematické oblasti spolupráce v souvislosti s legislativou

Práva a povinnosti SAS v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD - klient vyplývají z mnoha zdrojů. Na všeobecné úrovni z Listiny základních práv a svobod, z Úmluvy o právech dítěte a dalších evropských dokumentů, dále ze zákona SS, který udává povinnost řídit se standardy kvality, z etického kodexu, ze zákon č. 40/2009 Sb., č. 101/2000 Sb., a zákona SPOD, z nichž některé se překrývají (např. Listina základních práv a svobod a zákon SS) a jiné definují výjimky (např. zákon č. 40/2009 Sb. a zákon SS). V této kapitole bych chtěla popsat dilematické oblasti trojúhelníku, kdy dochází ke střetům zájmů, k porušování práv klientů, či porušování zásad práce pracovníka SAS, a to na základě rozporu praxe a legislativy nebo relevantních dokumentů. Cílem zde opět není vyjmenovat všechny, ale zmínit ty nejproblematičtější nebo nejčastější.

Kapitola je strukturovaná do dvou podkapitol, z nichž první se věnuje dilematickým oblastem ve vztahu pracovník SAS – klient a druhá pracovník SAS – pracovník OSPOD. V každém odstavci vždy nejprve nastíním pozadí problematiky a poté připojím vlastní komentář a postřehy z literatury nebo praxe.

#### 3.1 Dilematické oblasti vztahu pracovník SAS – klient

Na počátku je záhodno definovat, kdo je vlastně klient. Vzhledem k trendům ve vnímání současné rodiny<sup>28</sup> a vzhledem k jedinečnosti každé služby SAS by to byl úkol snad nadlidský. Zjednoduším si definice prostě tím, že klient je „rodina“ se kterou SAS uzavřeli smlouvu podle zákona SS<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Definice rodiny prošla poslední dobou značnými změnami. Z toho důvodu si autoři mnoha publikací vypomáhají přívlastky jako tradiční, moderní nebo postmoderní. V souvislosti s trojúhelníkem SAS – OSPOD – klient zmíním definici rodiny dle Smutkové: „Rodinu můžeme též chápat jako skupinu lidí spojených společným původem, manželstvím nebo jiným (právním) vztahem jako je například adopce, jejíž členové se vzájemně (společensky, ekonomicky, psychologicky) podporují a shodně se identifikují jako jedna společenská jednotka. Rodina zároveň podléhá normám dané společnosti a společenským představám o rolích, které by měla naplňovat“ (2007, s. 15) Ve výše zmíněné souvislosti je důležitá hlavně poslední věta definice, kterážto odkazuje na sdílené společenské normy a plnění společností očekávaných rolí. V přeneseném významu se klienty SAS (a hlavně OSPOD) stávají právě ty rodiny, které poslední větu neplní. Navzdory definici ale většina SAS vnímá rodinu v tom nejširším slova smyslu, tedy jako téměř jakýkoli typ soužití (klientem by mohla být i osamělá těhotná prvoroďčka).

<sup>29</sup> Nehledě na to, zda je pro konkrétní SAS přípustné pracovat s těhotnou svobodnou matkou – budoucí prvoroďkou nebo s dívkou, která byla svěřena do péče své babičky a takto vystupují jako rodina.

### **3.1.1 Nediskriminování klienta a rovný přístup ke všem**

Přístup na základě rovnosti skrývá mnoho obtížně uchopitelných situací, které musí pracovník SAS v první řadě rozpoznat<sup>30</sup>, a naopak je třeba reflektovat daleko složitější situace. Diskriminovat (např. věnovat jí menší a méně profesionální péči) může neuvědoměle rodinu, kterou pracovník OSPOD předem označil za nespolupracující, která mu připomíná jeho vlastní, nebo rodinu s dřívější špatnou zkušeností s pomáhajícími pracovníky. Může jít také o rodinu, které je vzhledem k zakázce, již SAS naplňuje a která požaduje určité procento úspěšnosti služby, naprosto nevýhodná co do vynaložené energie pracovníků a „úspěchů“, jak si je zadavatel zakázky představuje.

Zcela specifická situace nastává z důvodu, že klientem je celá rodina. Postavit se na stranu jednoho z rodičů (ač legitimní) tak zásadu nediskriminace vůči klientovi jasně porušuje<sup>31</sup>.

### **3.1.2 Ochrana osobních údajů a nakládání s nimi<sup>32</sup>**

Velmi problematickým, ač legislativně čteně ošetřeným právem klienta, je ochrana osobních údajů. Ve směru od pracovníka se jedná o povinnou mlčenlivost a povinnost ošetřit sdílení informací se třetími stranami souhlasem klienta. Výjimky, kdy je mlčenlivost prolomena, jsem uvedla již výše, stejně jako ne–právo pracovníka SAS zjišťovat si údaje o klientovi u třetích stran.

Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby je pracovník povinen seznámit budoucího uživatele služby o tom, že o jeho osobě bude vedena dokumentace (obsahuje např. IP a jejich vyhodnocení, zápisy intervencí s rodinou, atd.) a za jakých podmínek<sup>33</sup>. Taktéž, že jeho právem je nahlížet do spisu, vyjadřovat se k němu a povinností pracovníka je zabránit nahlížení do dokumentace neoprávněným osobám, přičemž za oprávněné osoby jsou

---

<sup>30</sup> Nebudu se zde zabývat diskriminací ve smyslu rovný přístup na základě barvy kůže, národnosti, náboženství nebo politického vyznání v tom povrchovém slova smyslu, jelikož se domnívám, že ve vysoce humanizované společnosti sociálních služeb je to již „přežitek“.

<sup>31</sup> Např.: pracovnice SAS spolupracující s mladou rodinou s ročním dítětem, kde jsou práva dítěte ohrožena v souvislosti se zhoršenou péčí o dítě a špatnou finanční situací, má již delší dobu podezření, že matka dítěte nadužívá alkohol. Tuto domněnku ovšem nemá nikterak podloženu. Matka má v umu péče o dítě značné mezery, které spolu s pracovníci zmírňují nácviky a podporou, ovšem citové napojení je velmi dobré. Otec nikdy nepracoval, o dítě se v nutnosti postarat umí, ale jelikož jsou role v rodině nastaveny klasicky, tuto činnost vykonává matka. Po opakované neohlášené návštěvě pracovnice OSPOD, která pro špatnou péči o dítě stanovila v rodině dohled, se situace vyhrotila a otec požádal pracovníci SAS, zda by mu pomohla sepsat návrh na svěřeni dítěte do jeho péče. Pracovnice nemůže potají návrh s otcem sepsat, jelikož klientem je rodina jako celek a nemůže takto jednat proti zájmu klienta.

<sup>32</sup> Další informace např. Janebová, 2010.

<sup>33</sup> Tyto podmínky má každá služba zpracovány individuálně v souladu se standardem č. 6. (viz standardy kvality) a v souladu s právním rámcem vedení dokumentace dle zákona č. 101/2000 Sb.

považovány ty, kterým dal klient písemný souhlas (nejčastěji jde o tým služby, inspekci dle zákona SS, popř. kontrolu od zadavatele zakázky, u některých služeb též dobrovolníci nebo stážisté).

Otázku, nakolik se praxe sociálních služeb řídí celkem jasně daným právním ukotvením, nechám na etičnosti a profesionalitě každé služby a každého pracovníka, ale v souvislosti s touto nářžkou bych chtěla zmínit několik problematických oblastí, které se váží konkrétně k poskytování služeb SAS.

První z nich je problematičnost pojmu klient ve službě SAS. Logicky vyplývá, že klientem je celá rodina, ovšem někdy může být dost nejasné, kam hranice rodiny a tedy i „klientství“ sahá. Navíc v některých rodinách službu SAS přijme jen její část a druhá ji ignoruje. Otázkou je poté sdílení informací v rámci rodiny, která může být ještě problematičtější v souvislosti s rozporu a tajnostmi mezi partnery, či dalšími členy rodiny.

Druhou oblastí je multidisciplinární charakter služby během doprovodů klienta na instituce, případových konferencí apod. V reálu je těžké dostat zákonných norem, které uvádějí, že musí být klientem odsouhlaseno a předem jasně vymezeno, komu, co, v jakém rozsahu, kdy a za jakým účelem může být sděleno.

Problematiku v oblasti multidisciplinární spolupráce bych označila jako „kospirační“ (právě na ni se dá zachytit podstatná část dilematického pojetí profesní identity pracovníka SAS). V praxi se může pracovník dostat před dvě dilemata. První – „kospirace pracovník – klient“ - nastává tehdy, když pracovník pro obavu ze ztráty klientovy důvěry a z dobré víry v jeho vůli a odhodlání věci změnit, zatají některé skutečnosti před OSPOD<sup>34</sup>. Druhá je „kospirace pracovník SASRD – OSPOD“, kdy oba překročí legislativou daný objem informací, které mohou sdílet a třebaže v zájmu klienta, jednájí „o něm bez něj“.

Poslední problematickou oblastí související s osobními údaji jsou legislativou dané situace, kdy je pracovník SAS povinen sdělit OSPOD, případně policii určité skutečnosti o klientovi. Dilematickým je zde pak udržení důvěry ve vztahu pracovníka s klientem. Jde o situace, kdy je pracovník jako občan „oprávněn upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče“, „oprávněn upozornit OSPOD na porušení povinností nebo zneužití práv vycházejících z rodičovské zodpovědnosti“ (§7, odst. 1, 2 zákona SPOD) a také vázán ohlašovací povinností dle § 367 a 368 zákona č. 40/2009 Sb. Jako pracovník SAS má zase

---

<sup>34</sup> Může se jednat o pracovníkovo ultimátum např.: „Jste si jistě vědomi, že v této situaci je již mou profesní i občanskou povinností Vaši situaci nahlásit. Jelikož věřím, že tento krok ke změně situace dokážete udělat, ještě nic nepodniknu, ale pokud se do příští schůzky situace nezmění, jsem nucen věc nahlásit OSPOD.“

povinnost bezplatně sdělit údaje potřebné k poskytování SPOD, je-li podezření, že jde o dítě týrané, zneužívané nebo zanedbané (§53 zákona SPOD)<sup>35</sup>.

Jiná situace by nastala, pokud by SAS byly současně pověřenou osobou dle zákona SPOD. V tom případě by se na ně vztahovala povinnost „oznámit skutečnosti nasvědčující, že jde o dítě týrané, zneužívané nebo zanedbávané bez zbytečného odkladu“ (§10, odst. 4) a další ustanovení (dle hlavy II., části 6. zákona SPOD a dle §53 a §59 téhož zákona)

### **3.1.3 Dobrovolnost, IP jako zakázka klienta**

Služba SAS je založena na dobrovolnosti. Deklaruje, že klient může kdykoliv spolupráci ukončit, aniž by uvedl důvod a mělo to pro něj nějaké důsledky. Stejně tak i rozhodnutí službu začít využívat by mělo být čistě jeho vůle. V praxi je ovšem klient do spolupráce občas natlačen autoritou OSPOD. To s sebou přináší špatnou spolupráci s pracovníkem SAS a nechut' se svou situací něco dělat. Další dilematická oblast je tvorba IP ve službě SAS. Podle standardů a zákona jsou cíle postaveny na potřebě klienta a možnostech SAS. V praxi se ovšem cílem může jednoduše stát zakázka OSPOD.

### **3.1.4 Vztah s klientem založený na důvěře, transparentní jednání**

Důležitou dovedností pracovníka SAS je navázat, rozvíjet a udržet profesionální vztah s klientem. Jde o vztah transparentně vymezený hranicemi, které by měl pracovník určovat a hájit, což není u mezilidských vztahů nikterak snadné. Specifická podoba profesionálního vztahu u SAS vyplývá z většinou dlouhodobé a úzké spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a členy rodiny. Z toho důvodu jde o vztahy daleko bohatší než například u jednorázových poradenství. Vztah se tak stává skutečně terapeutickým nástrojem. Ženíšková uvádí: „Klíčový pracovník v této situaci vytváří profesionální vztah založený na důvěře rodičů, který je základem pro sociálně-terapeutickou práci. Zůstává však objektivním a nezávislým, jeho názor nemusí kopírovat názor pracovníka OSPOD“. (Ženíšková, 2012, str. 20)

Povinnosti a kolegiální jednání s OSPOD může ale snadno vztah důvěry narušit. Problémem bývají také nejasné hranice vztahu, neznalost povinností nebo obava pracovníka otevřeně s klientem hovořit o své spolupráci s OSPOD v domnění, že by jeho důvěru hned ztratil.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Více k legislativnímu zakotvení a prolomení mlčenlivosti SAS vůči OSPOD v §100a zákona SS

<sup>36</sup> Uměním pracovníka SAS je, si transparentní, ovšem stále na důvěře založený vztah v trojstranném vztahu najít a ustát, protože každá ze stran má svá očekávání vůči pracovníkovi. Očekáváním rodiny může být například to, že pracovník se postaví na jejich stranu a pomůže uklidnit situaci a pracovníka OSPOD tak, aby se o rodinu přestal zajímat. Rodina může také předpokládat, že uzavře – li se službou smlouvu, zbaví se pozornosti

## 3.2 Dilematické oblasti vztahu pracovník SAS – OSPOD

Ve druhé podkapitole se pokusím zobrazit hlavní dilematické oblasti vztahu s OSPOD. Stejně jako v první části budu vycházet z legislativy a relevantních dokumentů důležitých pro vyjasnění práv a povinností jednotlivých stran a zmínit také diskusi, která se aktuálně kolem spolupráce vede (tvůrci legislativy, pracovníci OSPOD a nestátní neziskové organizace (dále jen NNO)). Lze z ní vyčíst některé předsudky a očekávání, která mezi oběma stranami panují.

Vedle zákona SPOD a SS, jsem pracovala hlavně se Souborem otázek a odpovědí k novele zákona SPOD (dále jen Otázky a odpovědi), s dalšími metodickými pokyny vydaných MPSV k výkonu SPOD<sup>37</sup>. Dále s odbornými články a vysokoškolskými pracemi<sup>38</sup>.

### 3.2.1 Sdílení informací

Jaká jsou vzájemná práva a povinnosti v oblasti sdílení informací, jsem zmínila již v textu výše. Také jsem zmínila, že ač je tato oblast legislativně bohatě ošetřena, v praxi existuje stále spousta nejasností a obtíží. Důvodem je hlavně snaha chránit práva klienta a důvěru vztahu mezi klientem a pracovníkem SAS a zájem pracovníků OSPOD znát o rodině co nejvíce informací<sup>39</sup>. Před novelou zákona SPOD a před vydáním pokynů o úpravě prolomení mlčenlivosti poskytovatelů sociálních služeb, která doplnila zákon SS o §100a, byla problémem i dosti vágní definice a nejasnosti v praxi na obou stranách. Běžně se stávalo, že OSPOD požádal klíčového pracovníka o pravidelné informování o každém proběhlém setkání s rodinou a o posunech v naplňování IP. Pracovník SAS tak činil v domnění, že jde o jeho povinnost. Od 1. 1. 2014 se mohou pracovníci na obou stranách opřít o taxativní výčet informací, které si lze dle zákona předávat.<sup>40</sup>

---

a dohledu ze strany OSPOD a pod maskou spolupráce bude dále setrvávat v témže stavu. Může ale také doufat, že pracovník ji skutečně pomůže z obtížné situace ven. Pracovník OSPOD na druhou stranu může doufat, že SAS převezmou dohled nad rodinou a nedovolí jí žádné „odchylky od normálu“. Nebo může předpokládat, že pracovník bude s rodinou pracovat přesně podle jím určeného IPOD a dohlédne na to, aby jej rodina do daného termínu naplnila.

<sup>37</sup> Např. Macela, 2012; MPSV, 2011; nebo i Motejl, Černá, Panovská, Matyášová (Eds.). 2007; nebo i Novotná, Burdová, 2007.

<sup>38</sup> Např. Šimková, 2012; Jančová, 2012, apod.

<sup>39</sup> Ze své praxe mám tu zkušenost, že pracovníci OSPOD se občas vžívají do role „detektivů“. Informace o klientech získávají nejen zprostředkovaně od nejrůznějších „spolehlivých zdrojů“, jak mi bylo několikrát řečeno, ale prohlížejí i facebookové profily svých klientů. Dalším, velmi zajímavým (a zároveň velmi nespolehlivým) zdrojem jsou jiné klientské rodiny.

<sup>40</sup> Jedná se o dva režimy prolomení mlčenlivosti. Pokud byla rodině uložena povinnost využít odborné poradenství, je sociální služba povinna sdělit: zda rodina uzavřela se SAS smlouvu, dobu platnosti smlouvy, datum ukončení poskytování, výpovědní důvod a zhodnocení průběhu. Pokud nebyla uložena povinnost využít

Předávání informací ve směru od OSPOD k SAS se řídí §51, odst. 4 písmene d) zákona SPOD: „Obecní úřad obce s rozšířenou působností (dále jen OÚORP) poskytuje na vyžádání pověřené osobě údaje potřebné pro poskytování SPOD těmito osobami a poskytovateli sociálních služeb údaje potřebné pro poskytnutí sociální služby“. Co přesně ale jsou „potřebné údaje“ zákon nedefinuje. Sdílení dalších údajů je možno ošetřit písemným souhlasem klienta o sdílení informací.

### **3.2.2 Předávání klientů**

Na rozdíl od předávání informací není předávání klientů v zákonech přímo zakotveno a vyplývá z okolností a z vlastního zájmu obou stran. Zájmem na straně OSPOD je např. úspora času a faktické posuny v situacích rodin vedoucí ke stabilizaci situace a postupnému rozvolňování kontaktu s rodinou. Zájmem ze strany SASRD je přísun nových klientů.

Panuje zde několik předsudků. Pracovníci OSPOD si někdy neuvědomují, že způsob práce SAS je odlišný. Proto je jejich limitní kapacita počtu rodin výrazně vyšší, ovšem na úkor délky a intenzity kontaktů. Deklaruje to například výrok „My musíme zvládnout všechny a rychle a oni (sociální služby<sup>41</sup>) řeknou, že když mají 15 klientů, tak už mají stop stav...“ (Šimková, 2012). Pracovníci OSPOD také někdy doufají, že „předáním“ rodiny SAS zároveň předávají i část odpovědnosti za dění v rodině a předpokládají, že pracovníci SAS dohlédnou, aby rodina plnila kroky společného plánu: „Co je to za práci, když neziskovka nechá na klientovi, aby se rozhodl, jestli bude chtít jejich služeb znovu využít, měla by si ho znovu pozvat a nenechávat to jen na něm.“ (Šimková, 2012)

Problémem je opět neznalost kompetencí. Zákon SS jasně říká, že poskytovatel sociální služby nemůže potenciálnímu uživateli nařídit, aby se uživatelem stal. Zato OSPOD má pravomoc udělit rodině povinnost využít služeb odborného poradenství. Tíha odpovědnosti ale leží na samotné rodině. Podle zákona SPOD je povinna „spolupracovat s OSPOD při ochraně zájmů a práv dítěte dle §53, ods.2, písmene a). Neučiní – li tak, dopouští se přestupku podle §59, ods.1, písmene i) téhož zákona, za nějž lze uložit pokutu až 50 000Kč. Poskytovatelé sociálních služeb by sice v rámci zákonem zmíněné součinnosti měli

---

odborné poradenství, tak na písemnou žádost bezplatně sdělit, zda rodině poskytuje nebo poskytovala službu, druh, formu, délku poskytování služby, a pokud OSPOD současně uvede, že rodina spadá do jeho zorného pole (jedná se o dítě §6 podle zákona SPOD), hodnocení průběhu služby. Povinnost hodnotit byla již dříve obsažena v §88 f) zákona. Pracovníci proto nemusí vypracovat nic nového, stačí pouze poskytnout upravený výpis z vedené evidence o klientovi.

<sup>41</sup> Poznámka autorky.

s OSPOD spolupracovat (např. při případových konferencích), ovšem jejich povinnost poskytnout službu vychází z negativního vymezení zákona SS, kde se přesně vymezují situace odmítnutí zájemce o službu<sup>42</sup>.

### **3.2.3 Spolupráce na zlepšení situace rodiny – případové konference**

Jakmile OSPOD rodinu službě SAS „předá“ (přesněji doporučí její služby rodině nebo uloží povinnost odborné poradenství využít)<sup>43</sup>, budou se obě strany odborníků pravděpodobně setkávat při případových konferencích, popřípadě při sestavování IPOD.

Případové konference se dnes již běžně používají v sociální práci s rodinou. Díky zahraničním zkušenostem bylo zabudování tohoto nástroje do české legislativy daleko snadnější, protože již existovaly manuály vedení případových konferencí a byl vydefinován jejich cíl v systému SPOD. Metodické doporučení MPSV charakterizuje případovou konferenci jako „odbornou diskusi zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem ohroženého dítěte nebo jeho rodiny; účelem je rychlé a úplné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny s cílem nalézt optimální řešení. Setkání se uskuteční určení odborníci za účelem řešení konkrétního problému, uskutečňuje se za/bez účasti dítěte a jeho rodiny nebo osob odpovědných za výchovu dítěte“ (2011, s. 7). V praxi opět panuje několik předsudků. Prvním je, že SAS na její svolání nemá dostatek „moci“. Svolat případovou konferenci je ovšem oprávněn jak pracovník OSPOD<sup>44</sup>, tak pracovník SAS. Svolání případové konference pracovníky SAS je ovšem organizačně obtížnější<sup>45</sup>. V tomto případě ale pravděpodobně nedojde k situaci, kdy by se rodina případové konference nezúčastnila, což se u organizace OSPOD stát může. V praxi se ale objevuje palčivější problém. Případová konference má být diskrétní, bezpečné a podpůrné místo, které funguje na partnerském přístupu všech zúčastněných. Rodině má přinést podporu, motivaci a vést rodiče k převzetí odpovědnosti

---

<sup>42</sup> Viz § 91, ods. 3. zákona SS.

<sup>43</sup> Výše jsem zmiňovala, že pro služby SAS, které jsou zároveň pověřenou osobou pro výkon SPOD, panují mírně odlišná pravidla (očekává se užší spolupráce). Ač to legislativa nijak přímo neuvádí, v praxi si lze všimnout upřednostňování služeb, které jsou zároveň pověřenou osobou. Např. Informace z metodického setkání MPSV s krajskými úřady a magistrátem hl. města Prahy uvádí, že v případě uložení povinnosti využít odborné poradenství, může pomoc poskytnout pověřená osoba (pokud se odborným poradenstvím zabývá). Zabývá - li se subjekt poskytováním odborného poradenství, ale není pověřenou osobou, je vhodné na tuto skutečnost rodiče dítěte upozornit a návštěvu zařízení pouze doporučit, nikoli postupovat dle §12 zákona SPOD. Využijí - li rodiče služby takového zařízení, přebírají na sebe zodpovědnost za výběr zařízení. (2011, s. 4-5)

<sup>44</sup> V některých případech je to jeho povinnost.

<sup>45</sup> Jelikož své služby poskytují na bázi dobrovolnosti, je třeba, aby s případovou konferencí souhlasila rodina a dala k jejímu svolání i k výběru zúčastněných souhlas. Vzniknou - li s přípravou a realizací konference nějaké náklady, musí je SAS uhradit z vlastního rozpočtu.



(2011, s. 8).<sup>46</sup>Ideální předpoklady má v tomto ohledu tedy SAS, pro kterou je snadnější být nestranný koordinátor<sup>47</sup>. V souvislosti s pořádáním případových konferencí bych chtěla zmínit ještě jeden jev, kterého jsem si během své praxe všimla. Pracovníci OSPOD často svolávají případové konference za účelem vyhodnocení spolupráce s rodinou podle IPOD. Po vyhodnocení přichází revize IPOD a nové kroky a cíle. K jednotlivým krokům se píše, či je to úkol, kdo se má na jeho splnění podílet. V případě, že krok je úkolem klienta za asistence SAS, může mylně vznikat dojem, že je ošetřen určitým „přeneseným dohledem“. Pracovník OSPOD bude spokojen protože to bude vnímat tak, že SAS na to dohlédnou, a pracovník SAS může mít tendenci přebírat nad plněním kroku dohled.

### **3.2.4 Spolupráce na zlepšení situace rodiny – individuální plánování**

IP SAS je výsledek společné domluvy mezi pracovníkem a klientem, zakázka, na které budou společně spolupracovat. Jeho podoba není nijak přesně stanovena zákonem SS. Uvádí se pouze, že poskytovatel služby je dle §88 písm. f) povinen „plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby“. Ani standardy kvality neuvádějí nic přesného, pouze kritérium pro naplnění standardu, a to mít zpracována pravidla, podle kterých se SAS v praxi řídí, plánovat s klientem s ohledem na osobní cíle a jeho možnosti a průběžně hodnotit, zda jsou cíle naplňovány<sup>48</sup>. IPOD je sestaven primárně za účelem ochrany práv dítěte. Také pro lepší orientaci rodiny ve věci plánovaných i uskutečněných opatření, důsledků, které z nich plynou, a termínů plnění. V neposlední řadě je významnou pomůckou pro pracovníka, který případ vede.

Úloha pracovníka OSPOD je odlišná od SAS. První významný krok je již to, že pracovník OSPOD rodinu označí za rodinu, která by měla být v zorném poli OSPOD. Tím

---

<sup>46</sup> Ze své praxe mám ovšem zkušenost, že pokud je případová konference svolána jako reakce na krizovou situaci a její organizaci má v rukou pracovník OSPOD, může se z ní stát spíše setkání poukazující na chyby rodiny a působit jako stresová situace. Pak je vedena v represivním duchu ve smyslu „pokud nezměníte to a to, děti budou z péče odebrány“.

<sup>47</sup> Tím nechci v žádném případě říci, že svolávání případových konferencí by mělo být v rukou SAS a že jejich přístup je vždy nestranný. Poukazují pouze na fakt, že ve vyhrocených situacích, kdy pracovník OSPOD stojí před rozhodnutím, zda podat návrh na některé výchovné opatření (nejhůře při hrozbě odebrání dítěte z rodiny) může tlačit případovou konferencí spíše do roviny sdílení negativních zkušeností o rodině a informací o represivních opatřeních, která jí hrozí, než směrem ke konstruktivnímu řešení situace. V tomto případě je velmi důležité hlídat si odstup od role represivního orgánu nebo přizvat facilitátora.

<sup>48</sup> SAS mají tedy relativně volné ruce v konečné podobě plánu. IP může mít v odůvodněných případech podobu krátkodobých plánů ze setkání na setkání, kdy hodnocení probíhá bezprostředně a následuje nový krátkodobý cíl. Individuální plánování u SAS tedy nese primárně znaky partnerského přístupu ve věci nalezení cílů, flexibilní realizace a přizpůsobení možnostem, zájmům a schopnostem klienta.

direktivně říká, že něco není v pořádku, ať s tím rodina souhlasí, nebo ne. Poté ji může ke spolupráci přizvat stejně jako pracovník SAS a vyčkat na reakci. Může se stát, že rodina si svou obtížnou situaci uvědomuje a chce s ní něco dělat. V tom případě může být spolupráce velice podobná spolupráci se SAS. Častější jsou ovšem případy, kdy si rodina spolupráci nepřejí a problém si nepřipouští. Informace k vybraným ustanovením zákona vydaná MPSV k tomuto uvádí:

Způsoby zpracování IPOD mohou být různé – od naplánování kroků výhradně samotným pracovníkem v případě nespolupracujícího klienta, přes plán, na kterém se aktivně podílí děti, až po variantu, kdy pracovník přenechá vytvoření plánu rodině, která vymyslí strategii, která doposud byla mimo zorné pole sociální práce. (Macela, 2012, s. 5).

K případu nespolupracujících klientů se lze ještě dočíst, že za vytvoření IPOD je primárně odpovědný pracovník OSPOD. Jeho povinnost nezaniká nespoluprací rodiny a pokud nelze plánovat přímo s rodinou (neúčastní se případových konferencí, nedochází na schůzky na OSPOD ani není k zastizení v místě bydliště), je oprávněn plánovat bez účasti rodiny. Může tak činit v součinnosti s dalšími odborníky, mimo jiné i se SAS. V případě takto nespolupracujících klientů by měl pracovník zaslat IPOD poštou. „Z IPOD musí být zřejmé, co jejich nespolupráce přináší a znamená pro další vývoj situace (tzn. variantní řešení – pokud rodič spolupracovat bude, a pokud nebude).“ (MPSV, 2012, s. 3-4)

V praxi se lze nejčastěji setkat s otázkou ze strany SAS, či individuální plán má přednost a jak si zachovat zásadu dobrovolnosti. V metodice Amalthea o.s. se k tomuto přímo uvádí:

Dílčí cíle by neměly být v zásadním rozporu s cíli, které pojmenoval OSPOD při prvním setkání s rodinou. V praxi se však stává, že rodina si přeje pracovat na jiných cílech, než jsou stanoveny OSPOD. V takovém případě je vhodné využít motivaci rodiny a pracovat na jejích cílech (rodina tím zažívá úspěch v té oblasti, kterou si sama vytyčila). Zároveň je však s ohledem na míru ohrožení dítěte vhodné vést rodinu k přijetí dílčích cílů daných OSPOD či pracovníkem služby. Společně s rodinou je možno cíle seřadit dle priorit a postupně na jejich plnění začít pracovat. (Ženišková a kol, 2012, s. 17)

Na straně vytížených pracovníků OSPOD zase vzniká otázka (MPSV, 2012, s. 8-9), zda má smysl individuálně plánovat za OSPOD, když už to dělá SAS, který má aktuálnější informace a zároveň s ohledem na intenzitu spolupráce i užší vztahy s rodinou.

Z dotazu vyplývá, že praktickým se OSPOD zdá, že by toto mohla činit SAS s následným předáním OSPOD. Ten by IP pouze schválil, případně dodal nějaké připomínky.

Pracovníci OSPOD se dotazují, zda by vytvoření IPOD nemohlo být v kompetenci SAS například jako placená služba. Odpověď je kladná (tedy ano, šlo by to, SAS by mohli připravit podklady pro sepsání IPOD, jeho části nebo celého), ale osobou primárně zodpovědnou za IPOD je stále pracovník OSPOD, který je zároveň držitelem povinnosti dítě pravidelně navštěvovat a jeho situaci hodnotit a aktualizovat opatření.

### ***3.2.5 Financování a rozhodování o pověření k výkonu SPOD nebo o jeho odebrání (aneb tabu ve spolupráci OSPOD – SAS)***

Než zakončím podkapitolu o dilematech vztahu SAS a OSPOD, chtěla bych poukázat ještě na jednu oblast. Rozhodně se nesnažím zobrazit nějaký konkrétní příklad, mým cílem je pouze zmínit potenciálně velmi vlivné vztahy, které ve spolupráci mohou hrát svou roli.

Sociální služby, které jsou zároveň NNO, jsou většinou nuceny každoročně si samy shánět prostředky na svou činnost. Jedním ze zdrojů mohou být finance města nebo kraje. Do jednání o rozdělování financí může zasahovat komise pro SPOD, která je zřizována starostou OÚORP dle § 38 zákona SPOD, nebo poradní sbor zřizovaný krajským hejtmánem jako orgán kraje (dle §38b téhož zákona). Ty mají na starosti mimo jiné posuzovat a navrhopvat koncepce a opatření vztahující se k programům prevence v oblasti SPOD, k péči o děti týrané, zneužívané nebo zanedbávané nebo k zajištění a rozvoji služeb pro rodiny s dětmi v daném kraji. Mohou mluvit do plánování služeb na další období, a tudíž i ovlivnit objem financí, kterými město podpoří tu kterou sociální službu<sup>49</sup>. I udělení pověření k výkonu SPOD může být svázáno podobným tabu. Podle §49 zákona SPOD by o pověření pro SAS ve smyslu §39, odst.1, písm. a)<sup>50</sup> rozhodoval krajský úřad. Jeho právem je vyžádat si vyjádření OÚORP k dosavadní činnosti dané služby. Pokud by hodnocení bylo negativní, může to rozhodnutí o pověření ovlivnit<sup>51</sup>.

\* \* \*

V kapitole jsem se snažila zobrazit hlavní dilematické oblasti spolupráce v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD – klient na základě legislativního ukotvení. Pro přehlednost jsem kapitolu

---

<sup>49</sup> Stejně tabu můžeme vnímat i na úrovni zprostředkování rodin službě SAS. Tichou dohodou by teoreticky mohlo být smluveno, že pokud bude pracovník SAS na rodinu „dohlížet“, zajistí mu OSPOD stálý přísun nových rodin. A naopak. Každá neshoda ve spolupráci může pro pracovníka OSPOD znamenat varování, aby se příště obrátil na službu jinou, i když „neshodou“ byla pouze legitimní střet zájmů.

<sup>50</sup> Zařízení odborného poradenství pro péči o děti.

<sup>51</sup> Pro vytvoření si objektivního úsudku doporučuji Otázky a odpovědi str. 56, kde se podrobně pojednává o tom, jak má krajský úřad naložit s negativním hodnocením příslušného OSPOD na činnost žadatele.

rozdělila na dvě podkapitoly, kdy první se věnovala dilematickým oblastem vztahu pracovník SAS – klient a druhá vztahu pracovník SAS – pracovník OSPOD.

V první podkapitole jsem zmínila problematiku nerovného přístupu ke klientům, která může být v případě SAS aktuální z důvodu vnímání klienta jako celé rodiny. Také se problematickým může jevit předávání klientů SAS od OSPOD, kdy předání může být zatíženo určitým nálepkováním klienta apod. Velkým tématem je sdílení informací v rámci povinnosti chránit osobní údaje klienta. Pro obě strany panují jasná, legislativou daná pravidla, ovšem jejich praktické naplňování je problematické. Otázka se týká jak sdílení informací v rámci spolupráce SAS – OSPOD, tak vůbec množství informací, které mají obě instituce právo shromažďovat. S tím souvisí otázka transparentnosti a specifickém vztahu SAS s klientem, který je postaven na důvěře a přílišný příklon k OSPOD může být klientem vnímán jako ohrožení. Poté jsem se dotkla problematiky dobrovolnosti, kdy SAS jakožto dobrovolná služba může být OSPOD vyzvána, aby pracovala s určitým klientem. Jeho dobrovolnost může být ovšem nulová nebo je vynucená autoritativním jednáním OSPOD.

Ve druhé podkapitole jsem se věnovala sdílení informací. Pracovníci SAS, kteří jsou s rodinou podstatně častěji než OSPOD, mohou ze strany pracovníků OSPOD vnímat tlak, aby se stali jejich informátory. Je poté velmi obtížné rozlišit, které informace sdílet v zájmu klienta, které sdílet musí na základě legislativy a které je možno si nechat pro sebe. Přisun aktuálních informací může být také jeden z důvodů, proč pracovníci OSPOD doporučí rodině spolupráci se SAS. Vytížení pracovníci OSPOD si tak například chtějí svou práci ukrátit a přenést část dohledu na SAS. Takovýto požadavek je ale proti zásadám SAS a pokud by OSPOD vyhověli, překračovali by již své kompetence. Další otázkou jsou případové konference a role moci. Případové konference mají již jasné místo a význam v sociální práci s rodinou, ovšem někdy jsou využívány k jinému účelu, než bylo zamýšleno. Pracovníci OSPOD je někdy mylně využívají k „pohrožení“ rodině nebo k delegování určité části dohledu a odpovědností na SAS. Stejně mylný záměr mohou mít při společném individuálním plánování. V poslední část jsem zmínila problematické vztahy, které mezi OSPOD a SAS panují a dávají tak OSPOD do rukou značnou moc. Jde o kompetenci pracovníků OSPOD hovořit do udělování pověření k výkonu SPOD dle zákona o SPOD a o problematiku financování NNO, kdy určitá finanční částka může být poskytována městem nebo krajem a pracovníci OSPOD mohou do věci také hovořit.

## **4. Koncepce výzkumu profesní identity pracovníků SAS pro rodiny s dětmi v rámci trojúhelníku SAS - OSPOD – klient a jeho metodologie**

V této práci se zabývám profesními identitami pracovníků SAS tak, jak je sami vnímají a jak o nich sami hovoří. Cílem práce je zmapovat, jaké identity se mezi pracovníky objevují, a zároveň popsat, co je pro danou identitu charakteristické a jaká vodítka pro dilematickou spolupráci přináší nebo nepřináší. Pro úvod do výzkumu považuji za důležité objasnit, co pod pojmem profesní identita míním. Následně popíši vlastní metodologii zkoumání.

### **4.1 Koncept identity určující pro výzkum**

Identitou obecně míním sebepojetí nebo jinými slovy vlastní totožnost (vnímanou jedincem „zevnitř“)<sup>52</sup>. Toto sebevnímání/ sebepojetí vychází z jakési soustavy vztahů, hodnot, názorů apod., které ve svém smysluplném uspořádání uspokojují obecnou potřebu člověka po definování sebe sama, po nalezení vlastní individuálnosti (tedy něčeho, co nás vůči okolí vymezí), po nalezení něčeho, co „nás spojí, ale i odliší, vymezí a učiní rozpoznatelnými vůči okolí“. (Keller, 1997, s. 30) Pro mou práci je důležité, že identita se vyznačuje jistou proměnlivostí v čase (Kaufmann, 2004) a více či méně vědomou existencí a probádaností ve směru od konkrétního člověka k vlastní identitě. Pojem profesní identita hovoří o vztahu k profesi, v tomto případě k výkonu SAS, jehož rámec jsem v konceptuální části vymezila. Jinými slovy jde o sebepojetí nebo o totožnost v rámci tohoto vztažného „prostoru“. Zároveň se domnívám, že identita jako taková a profesní identita jsou vzájemně velmi důkladně propojeny.

Jak jsem v úvodu uvedla, téma práce vzniklo na základě vlastní potřeby a nezodpovězené otázky po ideálním místě pracovníka SAS v trojúhelníku SAS – OSPOD – klient. Tématem jsem se zabývala delší dobu a pátrala jsem v zaběhnutých službách, zda nemají na tuto otázku jasnou odpověď. Po několika stážích v jiných službách jsem si uvědomila, že identita je především individuální záležitost, kterou ovlivňuje mnoho proměnných a konkrétních okolností, a nelze tedy nalézt nějakou univerzální odpověď nebo vytvořit pro pozici pracovníka přesnou metodiku, jak se v konkrétních situacích chovat. Když vznikala výzkumná otázka: „Jaké jsou podoby identit pracovníků SAS v rámci trojúhelníku SAS –

OSPOD – klient?“, měla jsem už v hlavě ujasněno několik proměnných, které vlastní identitu pracovníka spoluutvářejí. Všimla jsem si jich právě při stážích v jiných službách SAS. Konkrétně jsem vnímala vliv délky praxe v SAS nebo i obecně v sociálních službách a předchozích zkušenostech, vliv úrovně znalosti legislativy, jak o sociálních službách, tak o SPOD, osobnosti pracovníka, kde se odráží hodnoty, přístup k práci a jiné, vliv kultury organizace a psaných i nepsaných pravidel, vztahu s pracovníky OSPOD a také velmi zajímavé nuance odpovědnosti za „blaho a zájem dítěte“ v rodině, které jsem přisuzovala věku konkrétního pracovníka a „mateřskosti“<sup>53</sup>.

Na tomto výčtu proměnných a na dalších vodítkách, které jsem vybrala během psaní prvních tří kapitol této práce<sup>54</sup>, jsem vytvořila soubor otázek pro polostrukturované rozhovory s pracovníky SAS.<sup>55</sup> Při formulaci otázek jsem se řídila tím, aby co nejvíce vypovídaly jak o „tvrdých“ věcech v identitě pracovníka<sup>56</sup>, tak o těch „měkkých“<sup>57</sup>. Při zkušebním rozhovoru, kde jsem chtěla ověřit výpovědní hodnotu otázek a reálnou časovou dotaci pro rozhovor, jsem si uvědomila, že rozhovor a společné sdílení je vlastně přirozené místo pro samotnou tvorbu identity pracovníka, což tvrdí i Kaufmann. Proto jsem se před prvními rozhovory rozhodla zdůraznit proces rozhovoru jako verbalizování a zvědomování vlastní identity, na což jsem každého respondenta předem upozornila a požádala ho současně o zpětnou vazbu, zda si něco, pro svou identitu důležitého, uvědomil.

#### **4.2 Metodologie výzkumu**

Jak vyplývá z výše řečeného, tedy hlavně z požadavku pochopit a porozumět jedinečné identitě každého pracovníka a nahlédnout ji v co nejširším kontextu (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 46), volila jsem pro svou práci kvalitativní výzkum a pro sběr dat techniku polostrukturovaných rozhovorů. Jelikož rozhovory mají plnit jak informační funkci, tak pomoci zvědomovat, co identitu tvoří a ovlivňuje, a současně být místem sdílení této identity sama sebe, vnímala jsem jako důležité navodit při rozhovorech atmosféru důvěry a spolupráce.<sup>58</sup> Pomocníky mi byl neskrývaný zájem o téma a hlavně o jednotlivé informátory, snaha o empatii a nehodnotící přístup a přiblížení se pracovníkům SAS tím, že jsem kolega z praxe. Tedy někdo, kdo zná jejich pracovní prostředí i problémy a radosti, se

---

<sup>52</sup> Jedná se tu o odlišení od identity dané jedinci „zvnějšku“ za účelem jeho obecného rozlišení od jiných osob.

<sup>53</sup> Nehovořím o pohlaví, jelikož v té době jsem se setkávala pouze s pracovníkyněmi – ženami.

<sup>54</sup> Byly to hlavně otázky na konkrétní praxi např. při tvorbě IP, při prvním setkání s rodinou apod.

<sup>55</sup> Viz příloha č. 1.

<sup>56</sup> Např. jak konkrétně postupuje v určitých situacích, jaké nástroje v práci používá.

<sup>57</sup> Např. co použitím konkrétního postupu sleduje, jakými hodnotami se řídí nebo jaké emoce sám prožívá.

<sup>58</sup> Podobně o tom pojednává Kaufmann při popisu dynamiky chápaného rozhovoru (2010, s. 23) nebo Heitlingerová a Trnková v rámci feministického výzkumu (1998, s. 11).

kterými se v rámci práce setkávají.<sup>59</sup> Nejvíce mi ovšem pomohlo, že jsem se během společných hovorů přestala bránit interpretacím<sup>60</sup>.

Každý z rozhovorů trval přibližně 45 minut a vodítkem mi byly předem formulované otázky, které jsem ve stejném znění všem respondentům položila. Neřídila jsem se jimi ovšem striktně a v rámci tématu jsem nechala respondenty, aby hovořili dle vlastních potřeb.<sup>61</sup> Další fází byla analýza rozhovorů, kde jsem si pomohla otevřeným kódováním. Výpovědi jsem roztrídila např. na témata: vztah s OSPOD, hodnoty, vztah s klientem, apod. Přínosem kódování nebylo ani tak roztrídění jako spíše to, že jsem si celý rozhovor znovu prošla a získala jsem ucelenou představu o identitě pracovníka. V této fázi vyvstalo většinou několik nejvýraznějších charakteristik dané identity, na jejichž základě jsem dala identitě pojmenování a současně ji celou shrnula na zvláštní papír. V ruce jsem tedy měla přepis rozhovoru, analýzu přímo v textu přepisu a na samostatném listu zpracovávám identitu daného pracovníka. Ve chvíli, kdy jsem takto měla zpracovány všechny rozhovory, jsem si znovu jednotlivé popsané identity vzala, třídila a porovnávala je mezi sebou, abych rozpoznala, kde se v rámci jedné osobnosti identity překrývají nebo doplňují, a abych mohla vyselektovat jednotlivé druhy identit. Výstupem výzkumu jsou tedy jednotlivé typy identit, jejich charakteristika a citace z rozhovoru s pracovníky, kteří tuto identitu nesli<sup>62</sup>.

#### **4.2.1 Výzkumný soubor**

Při výběru výzkumného souboru pro mne bylo důležité opřít se o všem informátorům společnou proměnnou, což byl jeden stejný OSPOD. Chtěla jsem docílit alespoň nějakého ohraničení, jelikož jsem předpokládala, že v rámci jednoho OSPOD se přístup tamních zaměstnanců a jejich styly práce nebudou extrémně lišit a zkušenosti pracovníků SAS se

---

59 Na počátku výzkumu jsem se obávala, že znalost pracovního prostředí a vlastní zkušenosti mi budou spíš na překážku. Že nedokážu nehodnotit a nesrovnávat a nepodaří se mi „napojit na citový a myšlenkový svět svého partnera“ a „zcela ponechat stranou svoje vlastní názory a pojmové kategorie“. (Kaufmann, 2010, s. 61) (v závěru – že právě to bylo OK, že to byl „neznámý svět plný bohatství“ dle - EMPATIE – respondentův svět – Aby se mohl tazatel takto důvěrně, musí. Musí myslet jen nato, že se před ním rozprostírá neznámý svět plný bohatství. (61,16)

60 Jejich význam spatřuji hlavně v tom, že mne i informátora skutečně stavěly do pozice „společně hledajících“, navíc byly jasným signálem, že mne téma zajímá, současně zpětnou vazbou pro mne, že rozumím správně a pro mne i informátora okamžikem porozumění, který jej často povzbudil k dalšímu bádání a sdílení.

61 Pro výzkum byly velmi důležité některé odbočky od původní otázky. Během rozhovorů jsem pochopila, že témata, kde informátoři setrvali dlouho a jež jsem zpočátku vnímala jako místa, kde bych měla intervenovat, téma ukončit a položit novou otázku, byly právě oblasti, kde informátoři nejvíce hledali a třídili si vlastní identitu. Při analýzách byla právě tato místa velmi přínosná a vypovídající.

62 Neznamená to tedy, že jedna identita = jeden pracovník a všechny citace u dané identity patří jednomu informátorovi, a neznamená to ani, že jeden pracovník je plně zachycen v rámci jednoho typu identity. Jestliže je identita procesem, jak píše Kaufmann (2004), je přirozené, že jednotliví pracovníci zažívají různé typy a projevy identity (ačkoliv u nichž může tendence k jednomu typu převažovat oproti tendencím k jinému).

spoluprací s nimi (a v důsledku i jejich identita) budou čitelnější. Také jsem zamýšlela mít více pracovníků z jedné organizace, abych dokázala rozkrýt vliv kultury organizace a jejich pravidel na identitu pracovníka.

Rozhovory jsem nakonec vedla s 12 pracovníky SAS, kteří pracují ve dvou službách. Podařilo se mi tak hovořit se všemi<sup>63</sup> pracovníky SAS, kteří v dané lokalitě působí. Mezi respondenty byl pouze jeden muž, jinak deset z nich byly ženy. I tak jsem se rozhodla výstup uvést v mužském rodě. Důvodem bylo zachování anonymity informátorů (kdy jediný muž by byl při jakékoliv citaci identifikovatelný) a možnost univerzálního významu mužského rodu.

Sjednocujícím prvkem je jedno město, jeden OSPOD a dvě kultury organizace. Důležitou kvalitou výzkumného souboru je historie obou služeb. První funguje od roku 2006, druhá vznikla o rok později. Díky tomu jsou mezi respondenty velmi zkušené pracovníky, kteří se angažovali v procesu utváření služby a vztahů s OSPOD. Na druhou stranu je spektrum délky praxe informátorů velmi široké a je mezi nimi i rozhovor s pracovníkem, který je ve službě teprve několik měsíců<sup>64</sup>. Dalším velkým kladem výzkumného souboru byl zájem informátorů o téma<sup>65</sup>, jejich otevřenost, ochota sdílet a zájem pracovat sám na sobě. Tato přednost výzkumného souboru se ještě více zvýrazní v souvislosti s postřehem, že:

Respondent typicky zaujímá dvě možné polohy. Může pracovat na jednotě svého já, což je častější případ. Soustředí se tedy na svoje názory a jednání, aby předvedl jejich koherenci a pevnými tahy načrtl svůj autoportrét; všemi silami se brání, pokud výzkumník poukáže na nějaké nesrovnalosti. Nebo může naopak rozhovor využít k tomu, aby se pozastavil nad svými volbami, aby sám sebe, za pomoci výzkumníka, zanalyzoval. (Kaufmann, 2010, s. 70–71)

Troufám si tvrdit, že v souvislosti s výše zmíněnou charakteristikou výzkumného souboru se mezi informátory objevovali i zástupci druhého typu, což je doložitelné v několika prepisech rozhovorů.

#### **4.2.2 Validita dat**

Výstup výzkumu je postaven čistě na subjektivní interpretaci. Uvědomuji si, že získaná interpretace dat tak může být zavádějící a lehce napadnutelná. Současně nelze použít

---

63 Rozhovor se neuskutečnil z důvodu pracovní vytíženosti informátora.

64 Přesněji od ledna 2014 je zaměstnancem, dříve pracoval jako dobrovolník.

65 V první službě byl vztah s OSPOD velmi aktuálním tématem a stáli právě před rozhodnutím, zda dát spolupráci jasnější pravidla a aktivně OSPOD za účelem vyjasnění vzájemných kompetencí oslovit. Druhá služba je výjimečná svou snahou o zvýšení úrovně sociální práce s rodinou a služeb SAS, realizuje projekt mezinárodní spolupráce, vytvořila metodiku dobré praxe SAS apod.



argument Kaufmanna k validaci, který poukazuje na fakt, kdy: „Dobře známá námitka, že „k mému tématu nic neexistuje“, bývá obvykle mylná. Každé téma má nekonečně přesahů k dalším tématům.: stačí odhalit tyto vazby a použít data, která jsou k dispozici.“ (Kaufmann, 2010, s. 37). Ovšem identity nalezené a interpretované v této práci jsou záležitostí plně individuálního a jedinečného rázu.<sup>66</sup> Pro zvýšení validity přicházejí v úvahu dvě metody. Totiž metoda kolegiálního auditu, jak ho zmiňují Švaříček a Šed'ová (2007, s. 62-76). Problémem je zde to, že jsem v potřebném čase nenalezla kolegu, který by byl ochoten mi takový audit provést, ale hlavně nedostatek ve smyslu interpretací na základě společného sdílení a pozorování informátora během rozhovoru, který mé interpretace jistě ovlivnil. Druhá varianta validace dat, která současně koreluje s jedním z cílů mého výzkumu, je přizvat do ověřování interpretací samotné informátory. Tak by se ještě více podpořil zamýšlený efekt zvědomění profesních identit. Konkrétně tato varianta validace obnáší:

- A) Zjistit zájem mezi informátory o pokračování spolupráce prostřednictvím informačního mailu. Současně poslat zpět přepis jejich rozhovoru s výzvou, zda si přejí něco zpětně k provedenému rozhovoru říci, něco ze svých odpovědí dovysvětlit nebo doplnit. Současně je požádat o zpětnou vazbu k procesu rozhovoru z hlediska zvědomování vlastní identity.
- B) Na základě případného zájmu zaslat informátorům soupis jednotlivých rozpoznaných identit se stručnou charakteristikou každé z nich a vyzvat zájemce o označení identit/y, která je dle nich samotných charakterizuje.
- C) Těmto obratem zaslat identity, které jsem u nich našla já.
- D) Popřípadě vést dále diskusi.

V tomto okamžiku jsem realizovala bod A). Prozatím se zpět se zájmem o pokračování spolupráce ozvalo 5 informátorů a jeden přislíbil spolupráci, jakmile dokončí

---

<sup>66</sup> Tímto ovšem nechci shazovat hodnotu výzkumu jakožto neopakujících se identit, které se stejně již ve stejné podobě mezi pracovníky neobjeví, a tudíž nemají žádný přínos.

neodkladné pracovní záležitosti.<sup>67</sup> V tuto chvíli ještě nemám zpracovány zkrácené charakteristiky. Jakmile je dokončím a zašlu zájemcům, současně znovu oslovím i ty informátory, kteří na první email nereagovali.

Zpracování těchto dat může výzkum ještě více zkvalitnit a posílit oboustrannou zpětnou vazbu (pro mne validace výsledku výzkumu, pro informátory zpětná vazba na jejich profesní identitu).

## **5. Identifikované typy profesních identit pracovníků SAS pro rodiny s dětmi**

Výstupem výzkumu je výčet jednotlivých identit a jejich podrobná charakteristika. Jak jsem již zmínila výše, během rozhovorů vystupovaly určité vlastnosti, které v souvislosti s ostatními dávaly jakýsi ucelený obraz identity jedince a v souvislostech mi dávaly ve vztahu ke konkrétnímu informátorovi smysl. Během analýzy se ale některé charakteristické rysy nebo jejich skupiny opakovaly ve více rozhovorech. U některých byly pro pochopení základu identity „potřebné“ všechny znaky, pro některé ne. Tyto „nadbytečné“ znaky mne poté odkazovaly na příklon k další identitě a někdy jsem našla více znaků u jednoho respondenta, které poukazovaly na další konkrétní typ identity a přesah jedince i do další kategorie. U charakteristik jednotlivých identit se to poté objevuje jako citace více informátorů u jednoho typu.<sup>68</sup>

Jako slabé místo výzkumu vnímám právě tento přesah jednotlivých znaků a uznávám, že výzkum je v tomto ohledu značně individuální. Jiný analyzátor by hranice identit mohl vnímat jinde a já sama jsem měla problém nějakou jasnější hranici identity nalézat (tedy co je pro identitu jako celek důležité, a co už ne).

Výsledek jsem koncipovala do kratších textů – charakteristik jednotlivých typů. Tyto jsou mezi sebou provázány odkazy a podobnostmi, na které v textu upozorňuji např. „toto lze najít

---

67 Přičemž kontakty na dva informátory jsem získala teprve před několika dny a je pravděpodobné, že ještě zareaguji.

68 Zde bych chtěla také osvětlit nepoměr uvedených citací pracovníků, kdy citace některých informátorů uvádím mnohokrát a navíc u více typů a citace jiného informátora uvádím pouze v málo případech a třeba jen u jednoho typu. Výběr citací jsem podřídila tomu, aby co nejuvěstižněji popisoval dané téma a abych do jeho formulace co nejméně zasahovala. Dále jsem nechtěla text protahovat uváděním velmi podobných výroků, které se někdy u více informátorů objevovaly. Tehdy jsem uvedla pouze jeden nebo dva, považovala-li jsem to za uvěřitelné. Ještě bych ráda zmínila, že mým cílem nebylo zobrazit identity jednotlivých pracovníků, aby na základě výzkumu bylo dohledatelné, jací pracovníci v daném městě působí, ale abych díky jednotlivým

i u typu stigmatizovaného pracovníka“ nebo „opakem je typ tvůrce dobrých vztahů, který hovoří ve smyslu...“. Přesné citace z přepisů rozhovorů uvádím označeny kurzívou a vlastní interpretace<sup>69</sup> jsou v uvozovkách. V textu pak lze najít např.: „Není možné být s OSPOD jedna parta“. Což dokresluje výrok: *My se snažíme vždycky alespoň jednou za 3 měsíce sejít s OSPOD. Na společné schůzce (...). Za každou citací je značka odkazující na informátora (kódování I1 – I11).* Jak jsem uvedla výše, citace uvádím jednotně v mužském rodě.

Pro zachování anonymity neuvádím přepisy celých rozhovorů, ani pomocné listy k jednotlivým interpretacím. Součástí přílohy jsou otázky, které jsem si jako osnovu rozhovoru předem připravila.

Z rozhovorů vzešly profesní identity: Pracovník ladič, pracovník nárazové zóny, stigmatizovaný pracovník, pracovník v cenzurních službách, tvůrce dobrých vztahů, typ velké matky, profesionál v sociálních službách, pracovník za hradbami, pracovník hodné nástavby OSPOD, typ hledače smyslu

## 5.1 PRACOVNÍK LADIČ

„...vše už má obroušené hrany, je to zaběhlé, jen občas něco dotáhnu, upustím...“

Pracovník ladič je profesionál ve své práci, který si dovolí brát ohled na vlastní pocity a intuici v situacích, kdy mu zkušenost říká, že striktní dodržování pravidel je proti lidskému v jeho práci a kdy je potřeba použít opravdu individuální postup. Na druhou stranu dokáže udržet své pocity, zkušenosti a vědění pod kontrolou a pracovat citlivě pouze tam, kam ho klient pustí, aniž by mu podsouval svou pravdu<sup>70</sup>.

Razí hledisko „zlaté střední cesty“ mezi naplňováním práv klienta, transparentním jednáním vůči němu i o něm a v rámci kolegiality a spolupráce s OSPOD. Zároveň je pro něj důležité nějak se vůči OSPOD vymezit a nebýt jeho prodloužená ruka, což by narušovalo důvěru mezi ním a klientem. V tomto postoji je vůči OSPOD otevřený.<sup>71</sup> *Snažím se vycházet vstříc tomu*

---

informátorům mohla vytvořit soubor typů identit (s důrazem na to, že identitu, tak jako Kaufmann (2004), pojmám jako proces), které lze mezi pracovníky SAS najít.

<sup>69</sup> Uvádím je pro zrychlení a lepší pochopení textu, kdy bych jinak musela uveřejnit např. stranu přepisu rozhovoru, což by text neúměrně natahovalo.

<sup>70</sup> U velmi mladých a nezkušených klientů může pociťovat větší vnitřní snahu o změnu situace a větší pracovní odpovědnost ve smyslu „udělám naprosté maximum, využiji všechny nástroje a osobnostní krásy, abych situaci katalyzoval“, což legitimně pramení z nerovnosti věku i životních zkušeností (např. v oblasti péče o dítě, hospodaření, apod.)

<sup>71</sup> Ve srovnání s postoji některých jiných typů, které se taktéž chtějí vyhranit, nepůsobí tento nepřátelsky a odmítavě. Naopak. Hovoří o určité vyzrálosti, respektu k práci kolegů a takováto otevřená a pevně deklarovaná

*klientovi, nedělat nic za jeho zády. I co se týká té spolupráce s OSPOD , tak je o všem informovaný nebo je to za jeho přítomnosti a ne vždy jsem ochotná dělat to, co po mě třeba ten OSPOD chce, pokud já to nepovažuji za prospěšné pro klienta. Takže nechci být úplně ta prodloužená ruka OSPOD, snažím se najít nějakou hranici, kde to bude přípustné jak pro klienta, tak užitečné pro OSPOD tak, aby tam byla taková ta zlatá střední cesta(I4).*

V udržení konstantního směru mu pomáhá jasné vnitřní rozdělení na prostor ohrožených dětí a oblast, která nemá přímý vliv na zdárný vývoj a blaho dítěte.<sup>72</sup>

Prostor ohrožených dětí je nutné konzultovat s OSPOD – je to „jeho téma“ a opravňuje ho k tomu jasně zákon. V tomto prostoru je pracovník transparentní vůči oběma stranám: hovoří a otevírá s klientem vše, co momentálně probíhá nebo by mohlo nastat. Klient ví, že tyto informace pracovník sdílí s OSPOD. Sám pracovník SAS zde nabízí hlavně pomoc, hovor a osvětlování. Vůči pracovníkům OSPOD je kolegiální, zná dobře jejich i své kompetence a povinnosti a tato perfektní znalost legislativy jej chrání před nedorozuměními a dublováním rolí v práci s klientem.

Běžná práce v terénu je tedy v režii pracovníka s klientem. OSPOD zde nefiguruje, pouze v případě „jeho tématu“. Pokud se záležitosti nedotýkají ohrožení dětí, je to věc mezi pracovníkem a klientem. *Já mám s tím klientem navázaný nějaký vztah a on mi řekne informaci, kdy mne vysloveně žádá, abych tady tu informaci nesdělovala pracovníci OSPOD. (...) Ale situaci, kdy opravdu není ohrožené dítě, tak si ty informace nechávám pro sebe a respektuju to jeho přání (I4).* OSPOD nemá žádný legitimní důvod zasahovat a hlavními nástroji jsou vztah a důvěra. **Pracovník ladič** nemá problém tyto své hranice hájit a stejně jako v případě klienta je předem velmi transparentní vůči OSPOD ve smyslu „toto je naše oblast, tady nám nezasahuj“.

O skrytém partnerství hovoří pouze v případě spolupráce s OSPOD. Sám ale uvádí, že jde o skryté partnerství ve smyslu koordinace spolupráce. *Je to spíš postavené na té spolupráci, kdy se domlouváme na celkovém vedení případu, co by bylo potřeba, co zajistit, jakým způsobem, jak klienta namotivovat, takže spíš se to týká té sociální práce samotné (I4).* Jakmile tato „skrytá porada“ proběhne a pracovník přijde do přímé práce s klientem, je opět ve všem transparentní a informuje klienta o tom, jak se na věci dívá on, jak si myslí, že by

---

pozice je taktéž nositelem jakési přirozené autority v rámci profesionálního pole odborníků pracujících s klientem.

bylo vhodné záležitosti směřovat. Ve smyslu skrytého partnerství s klientem má jasno: *Není to skryté partnerství, OSPOD ví, že do některých oblastí nemá žádné právo vstupovat. Nemáme tak co tajit. Na druhou stranu klient ví, že věc dětí je i věcí OSPOD (I5).*

Na otázku, jak pracovník balancuje situace, kdy klient přichází na doporučení OSPOD, odpovídá **pracovník ladič** ve smyslu: *Řídím se zakázkou klienta, ale OSPOD v tom určitě hraje roli. Snaží se ze své pozice jakoby za účasti teda jako mě a i toho klienta třeba sdělit, v čem v rodině vidí problém a proč třeba doporučuje tu službu terénní službu do rodiny a na čem by OSPOD měl představu, aby se pracovalo, ale ty konkrétní cíle zase je na tom, abych doladila zase já společně s klientem v návaznosti třeba na to, v čem ten OSPOD vidí problém. Takže určitě se toho trochu držíme, ale určitě ten cíl jako takový si formuluje ten klient tak, aby to pro něj bylo zvládnutelné (I4).* Opět tedy přibližuje svá jasně rozdělená pole práce, kdy přímá práce s rodinou jako taková je jeho vlastní záležitost s klientem, ale zároveň ctí shora dané pravomoci OSPOD.

K tématu nedobrovolných klientů se **pracovník ladič** vyjadřuje velmi otevřeně a komentuje, že sociální služby jsou v tomto ohledu „hra“. Uvědomuje si, že práce s nedobrovolnými klienty je praxí služby SAS, ovšem jeho stanovisko není odmítavé, moralizující ani odevzdané<sup>73</sup>. Hovoří o nedobrovolných klientech v případě doporučení OSPOD, když je v rodině nějaký závažný problém, který klient nevidí, neví, že může žít i jinak<sup>74</sup>, nebo nevědomě ubližuje dětem, kterým by bylo ještě více ublíženo, kdyby z vyšší moci musely děti od rodičů odejít. V tom případě cítí určité oprávnění „zkusit to s nimi“. Jako svou profesní povinnost zde vidí použít všechny možné nástroje, které jako profesionál má k tomu, aby si klienta přiklonil na svou stranu, navázal s ním vztah důvěry a stal se pro klienta někým, kdo mu může odborně i lidsky pomoci a být mu třeba i důvěrníkem v některých oblastech každodennosti. Ovšem v pro oba čitelných hranicích. *Cílem všeobecně je z nespolupracujícího klienta udělat klienta spolupracujícího. Takže pro mne je důležité jim*

---

72 Zde je nutno dodat, že k nejasnostem v určování hranic těchto dvou prostorů se informátoři **typu ladič** nevyjadřovali a o jasném oddělení hovořili velmi suverénně. Předpokládám tedy, že hranice mají určené svými zkušenostmi a sami pro sebe v nich mají jasno.

<sup>73</sup> Taková, odmítavá, moralizující a odevzdaná stanoviska mohou např. znít: „Ve službě nemáme žádné nedobrovolné klienty!“ Nebo: „S nedobrovolnými klienty jsem se nesetkal a nepracoval bych s nimi, vždyť by to bylo proti etice práce!“ Nebo: „Ano, je jasném že od OSPOD někdy dostaneme nedobrovolného klienta, ale to tak prostě je, každý je trochu nedobrovolný, kdo by chtěl, aby mu do domu chodil někdo na kontrolu?“

<sup>74</sup> Z podobných vyjádření jsem pocítovala, že pracovník je ke klientovi velmi shovívavý, věří v existenci transgeneračních přenosů a spolupůsobení špatných vlivů, které jdou přímo proti rovnosti ve společnosti, a cítí se oprávněn k tomu zvyšovat rovnost mezi lidmi právě tak, že na člověka/rodinu bude vyvíjet určitý tlak (ve smyslu: „Vím, že jsi tu nedobrovolně, ale taky vím, že nevíš, že můžeš žít lépe, a proto to s tebou zkusím. Budu s tebou chvíli pracovat i proti tvé vůli, ale budu respektovat i to, že se tvůj přístup po několikátém setkání nezmění. V tom případě vůči tobě nemám žádná práva ani povinnosti“).

vysvětlit podstatu služby tak, aby pochopili, že já jsem někdo jiný než OSPOD. Že jsem tam z pozice té pomoci, ale na druhou stranu, aby určitě věděli, že s OSPOD jsem v kontaktu a že ty situace, pokud vidím, že by to mohlo být riziko pro děti, že musím nějakým způsobem konzultovat s OSPOD. A snažím se do těch rodin dostat... nebo získat tu jejich důvěru na základě nějaké pozitivní zkušenosti (I4). V případě, že se toto nepodaří a pracovník skutečně udělal, co bylo v jeho silách a zároveň v mezích autonomie klienta, obrací se zpět na OSPOD s tím, že klient si skutečně spolupráci nepřeje a že již nic víc dělat nemůže. V té chvíli nepocítuje už žádnou odpovědnost, a, jak uvádí: *Je to už věc OSPOD (I5).*

**Pracovník ladič**, jak jsem již výše uvedla, má jasně dané kompetence legislativou (své i ty, které respektuje u OSPOD). Díky zkušenostem se ale může v určitých oblastech řídit pocity a intuicí. Sám říká: *Nemám stabilní hranice nepřijatelného a přijatelného chování. Posunuje mi je kontext rodiny a jsem ji schopen pochopit a slevit ze svých požadavků. Pak se samozřejmě s tím snažím pracovat a nabízet takové kroky, které by rodina dokázala realizovat, byla by k tomu kompetentní nebo bychom na získání potřebných dovedností pracovali společně (I5).* Z toho bych chtěla vyzdvihnout, že **pracovník typu ladič** je velmi vnímavý k okolnostem, potřebuje znát celý kontext a nemá své jasné mezníky, kterými by se paušálně řídil a rodinu hodnotil.

Pracovník ladič má jasné hranice odpovědnosti – ví, kam může a kam ne, a tato danost jej už netrápí<sup>75</sup>. „...mám v té pozici dost ladný pohyb, nic mne už moc netlačí, nenarážím, pouze ladím...“. Během rozhovorů se dotýká velkého posunu a nabytí zkušeností. Z jeho řeči lze vyčíst: „Byla to dlouhá cesta. Na počátku jsem často hrál roli, k jaké nemám oprávnění. Často jsem byl veden OSPOD. Nyní jdu samostatně. Našel jsem svou pozici a vím, že primárním hlediskem je pro mne klient a nebojím se s ním otevřeně a transparentně spolupracovat, protože věřím, že i klient dokáže jasně rozlišit mezi mnou a OSPOD a ví, co od koho očekávat.“

## 5.2 PRACOVNÍK NÁRAZOVÉ ZÓNY

Pracovník **nárazové zóny** je obrazně řečeno permanentně „mezi třemi mlýnskými kameny“, z nichž každý je v podstatě špičkou zkoumaného trojúhelníku. Z rozhovoru s pracovníkem tohoto typu jsem vnímala určitou rozladu, roztříštěnost a určitě jsme nehovořili

o ideálních podmínkách práce v rámci trojstranného vztahu. O to více si vážím jejich zatvrzelosti v práci pokračovat a svou nepohodlnou pozici snášet. Na druhou stranu nejevili příliš motivace svou situaci nějak od základů, systémově měnit, vést s OSPOD dialog.

Pracovník nárazové zóny se sám vnímá jako prodloužená ruka OSPOD. Tato pozice je ale nedobrovolná a v rozhovoru často vyjadřuje rozhořčení nad tím, že on musí OSPOD předávat informace, zatímco oni jsou ve sdílení informací o rodinách velice střídmi. *Nevím, jestli to jde nazvat pravidlem, ale já osobně vnímám to, že OSPOD většinou očekává, že mu sdělíme všechno, co se v té rodině děje. Jakože že jsme prostě ti sběrači v uvozovkách informací a cokoli se tam stane tak, že jim to řekneme, aby byli v obraze. Což si nemyslím, že ta služba slouží právě tady k tomu (I3).*

Jako povinnost akceptuje pravidelné setkání na OSPOD a psaní zpráv, ale jejich kontakt neoznačuje jako spolupráci nebo partnerství: *Tak tomu spolupráce jako moc neříkám. Protože my chodíme do těch rodin celkem pravidelně a myslím si, že vím docela jako, co se v těch rodinách děje...nebo jako neříkám, nemusím vědět, ale ta intenzita je tam stokrát větší než ta jejich<sup>76</sup>, takže většinou to je tak, že jako já předám informace a O si to zapíše...(I6).*

Vedle tohoto negativa na konto OSPOD ještě uvádí: *No, nevím, není to moc o důvěře. Nemáme jakoby vyjasněné, co kdo od koho čeká. Myslím, že spolupráce by byla možná, ale .... (I1).* Touto nedokončenou větou pracovník vyjadřoval „ale“ nad dvěma póly špatné spolupráce – jedním je pasivita OSPOD, kdy by mohli pracovníkům SAS pomoci svou autoritou a zasáhnout ve chvíli, kdy problém v rodině ještě nedospěl do tak závažné fáze, ale OSPOD nemá kapacitu, aby se v rodinách řešilo něco preventivně. Zajímá se až ve chvíli, kdy je nějaký velký problém.

Druhé „ale“ patřilo nevyjasněné roli OSPOD mezi klienty. Pracovník **nárazové zóny** totiž odnáší, že OSPOD je pro klienty nečitelný a ani se nesnaží svou pozici nějak v rodinách objasnit: *My v té lokalitě působíme a ten pracovník tam přijde a něco šetří, tak nějakým způsobem okamžitě je to obrácené proti nám. Jako že my jsme ti, kteří o nich<sup>77</sup> ví a my je<sup>78</sup> tam posíláme...(…)Možná, kdyby tam chodili častěji, tak pro ty lidi to nebude úplně tak... oni to budou brát, jo oni tady pravidelně chodí na šetření, jo, běžná věc, ale tím, že oni tam fakt přijdou někdy jednou za tři měsíce, jindy jednou za půl roku, za rok, tak jak oni pak mají*

---

<sup>75</sup> Někteří pracovníci uváděli, že dříve cítili odpovědnost za špatný vývoj situace v rodině, chodili domů zdrcení apod.

<sup>76</sup> Míněn OSPOD.

<sup>77</sup> Míněno o klientech

*působit* (I6)? V důsledku pak bývá nepříjemná návštěva OSPOD v rodině dávana za vinu pracovníkovi SAS, který je nahlížen jako *práskáč* (I6) nebo *donašeč* (I1), což s sebou samozřejmě nese ztrátu důvěry a narušení vztahu mezi rodinou a pracovníkem, někdy i s celou komunitou.

Setkávání a spolupráci s klientem vnímá pracovník jako jejich vlastní prostor a není pro něj dobře, aby OSPOD příliš zasahoval do dění<sup>79</sup>. *Pokud už se OSPOD přivolá, musí jít o něco opravdu nepříjemného. Je totiž pravděpodobné, že nepříjemnosti budou následovat* (I1). Tak to vnímá pracovník i klient. OSPOD je jím vnímán jako narušovatel důvěry jeho vztahu s klientem. OSPOD je pro ně strašák: *Ty rodiny to mají stále tak, že když ten pracovník z OSPOD tam přijde, tak je to ten, co bere ty děti. A když se s ním já bavím, tak jsem pak i já trochu ten strašák* (I6). Proto zastává pracovník nárazové zóny zásadu, že „čím míň budu s OSPOD, tím líp pro mou práci s klientem“. Pro klienty, a tedy i pro něj je důležitý *férový přístup* (I6), jehož opakem je *podpásovka* (I6). Kvůli tomu se snaží být pracovník maximálně otevřený, informovat o všem, co s OSPOD bude projednávat.

*Férový přístup* a určité vymezení se vůči OSPOD je patrné i v zásadách práce pracovníka nárazové zóny. Není příliš nakloněn tomu, aby první návštěva v rodině proběhla za přítomnosti pracovníka OSPOD<sup>80</sup> a sám k tomu dodává, že si dává opravdu pozor, aby zjistil, *jaké motivy klienta ke spolupráci vedou. Protože já taky že jo si chci být nějakým způsobem jistý, že ten klient má zájem a je to dobrovolné* (I6). Může s totiž stát, že když bude pracovník OSPOD při první schůzce přítomen, *klienta do spolupráce prostě dotlačí* (I6) jen tím, že je přítomen<sup>81</sup>. On zastává hledisko úplné dobrovolnosti, a nepřipouští tedy žádnou konspiraci s OSPOD. *Pokud klient nechce na začátku a jen se podvolí vůči OSPOD, je mi jasné, že to nikam nepovede. Akorát si tím přidělám práci a nepříjemnosti já. K tomu ještě dodává: Ta služba je dobrovolná, to znamená že ten klient... Nemusím se mu líbit já jako osoba, nemusím mu sedět povahově, nemusíme si sedět v některých věcech v názorech a je to jen jako jeho volba jeho právo. Může si říct třeba, že nechce spolupracovat konkrétně se mnou, protože si prostě nevyhovujem. Nebo nemusí vůbec tu službu využívat, protože mu nevyhovuje... Jo tohle*

---

78 Míň OSPOD

79 To, že se tak děje, sice pracovník přijímá (vnímá to myslím jako podřízení se autoritě), ale není s tím vnitřně ztotožněn.

80 Což naopak jiné typy vnímaly jako přínos.

81 Je zvláštní, že tuto okolnost zmínil pouze jeden pracovník ze všech informátorů. Sama ze své praxe a z rozhovorů s kolegy vím, že přítomnost OSPOD jako autority při první návštěvě může ovlivnit vstup potenciaálního klienta do služby. Ten si totiž může připadat pod kontrolou a na dotaz, zda si skutečně přeje službu využívat, pak odpoví kladně třeba jen z toho důvodu, že je přítomen pracovník OSPOD. Z toho důvodu mne udivilo, že tuto okolnost až na jednu výjimku všichni informátoři mlčky přešli.



*už je takový aspekt, který je zaprvé pro mne příjemný a myslím si že i pro něj<sup>82</sup> příjemný...jo pro mě je taky musím říci trochu sobecky, že pro mě je to příjemné, že je to dobrovolná služba (I6).<sup>83</sup> Je přesvědčen, že společná první návštěva klienta by vyvolala dojem, že jsou spolupracující subjekty, což on tak nevidí a přeje si, aby službu SAS a OSPOD klienti jasně rozlišovali. Sám také uvádí, že: *Hned na začátku se jim snažím vysvětlit, kdo jsem já, co dělám, že nekontroluju, že to dělá OSPOD a že já tu jsem od toho, abych jim nějak pomohl, a tak* (I1). Hodnota tak pro něj je opět důvěrný vztah s klientem, udržování si odstupů od OSPOD a transparentnost a užitečnost vůči klientovi.*

Tomuto, pro mne dost málo ukotvenému a nestabilnímu typu ale vévodí jedno pevné pravidlo. Pracovník nárazové zóny má jasně nastavenou hierarchii řešení případu<sup>84</sup>: „Nejdřív věc řeším já s klientem. Když si nevím rady nebo je situace složitá, řeším to s kolegy v týmu. Až naposledy, to co schválíme s týmem, pak jde na OSPOD, pokud to vyhodnotíme jako věc OSPOD.“ Jediné, kdy pracovník neváhá, je jasné týrání nebo zneužití dítěte. V tom případě: *...to hned nahlásím na OSPOD. Je to moje zákonná povinnost. Tam není asi co řešit<sup>85</sup>* (I6).

Když se vrátím zpět k pojmenování tohoto typu – pracovník *nárazové zóny* – chtěla bych zdůraznit dojem z výpovědí respondentů, kteří se stali inspirací pro tento typ pracovníka. Vnímala jsem u nich jakési nahlížení pracovníků OSPOD (a OSPOD jako takového) jako jedné kultury a klientů jako druhé kultury. Oni sami se vnímali někde na pomezí. Jako taková nárazová zóna mezi zájmem společnosti, kterou hájí OSPOD, a zájmem klientů, kteří se vyznačují určitým nezájmem k normám většinové společnosti a kteří by nejraději žili bez zásahů do svého životního stylu. Pracovník pak, jakožto posel společnosti a obhájce lidských práv, musel chtě nechtě nějak s OSPOD spolupracovat, ovšem tím zase narážel u svých klientů, kde v podstatě hájil stejné zájmy jako OSPOD, jen jiným stylem a jinými nástroji.

---

82 Míněno pro klienta

83 Když jsme se ale tématu „natlačení do služby“ věnovali více, pracovník uznal, že by si ale nevěděl rady, kdyby pracovník OSPOD na spolupráci opravdu zarytě trval. Doznal, že by asi musel jeho přání vyhovět a s klientem by se tedy snažil nějak pracovat. Určitě by mu v tom ale nebylo dobře, bylo by to jen z důvodu větších pravomocí OSPOD. To, že to má sám pro sebe takto nastavené, se vlastně předem chrání, aby takové situace nevznikaly.

84 Sám ji označuje za pravidlo sdílené kolegy v týmu, tedy předpokládá, že to tak mají všichni, a já předpokládám, že ho nevnímá jako „své“, na které sám přišel a sám se dobrovolně rozhodl, že je bude následovat, ovšem zároveň si myslím, že s tímto pravidlem je velmi vnitřně ztotožněn.

85 Tuto hierarchii odpovídající pracovník také potvrdil na modelové situaci, kdy by věc nejdříve řešil pouze s klientem. Kdyby se to nedařilo, obrátil by se na kolegy a až jako poslední uvedl, že by šel „za OSPOD nebo za policií“. Zmínka o policii, ať se může zdát celkem logická, působí mezi jedenácti rozhovory jako anomálie. Je jediná. O policii se nezmínil ani jediný další pracovník. Je otázka, nakolik dávat této zmínce význam. Pokud bych ji ale brala v potaz, v kontextu by pro mne znamenala asi velkou snahu pracovníka vymezit se vůči OSPOD, nedůvěru vůči jejich možnostem a schopnostem a možná i jako vyhranění se vůči shora danému konceptu celkem úzké spolupráce SAS a OSPOD, která je sama sobě určitým omezením.

Z této rozpolcené pozice, kde navíc zápasil sám se sebou, jelikož se mu osobnostně přičilo být prodlouženou rukou OSPOD, pramenilo ale jedno důležité privilegium: *Tím, že jsme s rodinami byli v intenzivním kontaktu, v podstatě denně jsme do komunity chodili, pohybovali jsme se tam, tak nás znali a celkem nám důvěřovali. Když přišel někdo zvenčí, kór z OSPOD, tak byl hnedka středem pozornosti. Myslím, že oni tam ani moc nechtěli chodit. Nebylo tam pro ně ani moc bezpečno (I2).*

Jeden z pracovníků tuto výhodu a zároveň svůj postoj komentoval takto: *Pokud OSPOD tlačí a já to chápu proč<sup>86</sup>, snažím se udělat maximum a rodinu motivovat. Pokud se nezaktivizuje, není to můj problém, ale samozřejmě stále hledám cesty a zkouším. Pokud to OSPOD nevidí jako já, považuju se za kompetentního do toho mluvit, protože já jsem znalec rodiny. Já jsem v rodině častěji než OSPOD, on je teoretik, já praktik. To mi dává celkem autoritu (I1).*

### 5.3 STIGMATIZOVANÝ PRACOVNÍK

Pracovníci typu *stigmatizovaného pracovníka* nemají tak konkurenční a nepřátelský pohled na spolupráci s OSPOD jako například pracovníci typu *nárazové zóny*. Uznávají, že spolupráce by mohla, za určitých a celkem reálných okolností, být dobrá, a jsou navíc dále i v tom, že jsou dialogu s OSPOD otevření. Za kámen úrazu spolupráce s OSPOD považují nevyjasněnost kompetencí: *Jakože možná nejsou úplně jasně vyjasněny ty role ... jakože nás a OSPOD. Jakože oni od nás něco čekají a my od nich, ale možná se v těch vzájemných očekáváních možná ne vždy potkáme (I1)*. Konkrétně jim přijde<sup>87</sup>, že OSPOD je pasivnější, dělá pro SAS méně, než dělají oni (předávání informací), ale respektují, že OSPOD má také své limity dané zákonem.

Primárně jim tedy vadí, že není jasněji vymezeno, co kdo může a nemůže a že si tak z nich OSPOD *dělá prodlouženou ruku. No, jsme takový informátor (I3)*.<sup>88</sup> Kamenem úrazu tak není ani sám OSPOD ani spolupráce s klientem, ale tlak, který na něj vytváří jeho nechtěná pozice

---

<sup>86</sup> Tj. vnímám stejně intenzivně problém, pokládám ho také za důležitý a hodný změny.

<sup>87</sup> Stejně jako pracovníkům nárazové zóny.

<sup>88</sup> Za povšimnutí stojí i to, že pracovník tohoto typu nikdy neklade své „stigma“ za vinu OSPOD, ale spíš systémové chybě nebo nevyjasněnosti, kdy pracovníci OSPOD možná ani neví, že úkolem SAS není podávat informace o rodině.

„prodloužené ruky“ nebo „informátora“. Tak ho může nazírat jak pracovník OSPOD<sup>89</sup>, tak klient, nebo i on sám. V jednání profesionálů typu *stigmatizovaný pracovník* je velmi patrná snaha jasně se vůči svému stigmatu vymezit.

Pracovníci tohoto typu často popisovali svou nejednoduchou pozici vůči klientovi<sup>90</sup> a negativní zkušenosti, které jim jejich nálepka přinesla. Několik z nich mluvilo o zkušenosti, kdy OSPOD podali nějakou informaci, pracovník si ji vyhodnotil jako velmi vážnou a okamžitě začal jednat. Situace ale tak vážná nebyla a všechna vina pak padla na ně: *Jo jakože ono se kolikrát... Stalo se to, že šly na OSPOD nějaké informace a udělala se z toho zbytečná bublina. Přitom nebylo to tak závažné, ale prostě najednou jako OSPOD se toho chytl a začal to vehementně řešit, i když třeba milion případů předtím... Takhle by nejednal, jo takže i toto (I6).*

Pracovníci tohoto typu mají v rukou vědomé nástroje, jak svému stigmatu čelit: *Pro mne osobně je důležitá transparentnost v komunikaci s klientem. Aby věděl, že si s OSPOD předáváme nějaké informace. Další možnost, jak spolupráci ztransparentnit, je využívat písemných zpráv: „Mně se třeba velmi dobře osvědčilo dávat jim číst ty písemné zprávy,.... (I3). Oni mají možnost do toho nahlédnout, to oni taky ví. Tak jak mají možnost nahlédnout do celé dokumentace, tak mají možnost nahlédnout i do té zprávy... Jako většinou to říkám, říkám, že budu psát zprávu, že když budou mít zájem, můžu jim to přinést, můžou do toho nahlédnout, můžou si to přečíst... (I6).*

Někdy mi přišlo, že jejich snaha o vyhranění se vůči roli prodloužené ruky byla až samoučelná ve smyslu „potřebuju se ospravedlnit i sám před sebou“. Platnost takové myšlenky není podstatná, ovšem nepopíratelným faktem je, že pracovníci tohoto typu už při prvním kontaktu kladou důraz na osvětlení podmínek spolupráce, zdůrazňují práva klienta na nahlížení do spisu, čtení zpráv a podobně. *Při prvním setkání s klientem toto téma<sup>91</sup> otvírám a dost podrobně rozebírám, i když třeba klient ještě nevnímá..., zatím mu to je jedno. Ví, že ve chvíli, až se něco z bortí, tak se může stát, že to spadne na mně a důležité to bude. Z toho důvodu to dělám (I6).*

Jak jsem psala výše, někdy jsem u pracovníků tohoto typu vnímala velkou snahu dokázat sobě i okolí (klientovi, kolegům, OSPOD), že nejsou spiklencem OSPOD, že nejsou jeho

---

<sup>89</sup> Což může být zaviněno právě oním nevyjasněním kompetencí nebo taky úmyslným jednáním a „zneužíváním“ pracovníka SAS pracovníkem OSPOD.

<sup>90</sup> Tady se velmi setkává s pracovníkem nárazové zóny.

<sup>91</sup> Jeho práva jako čtení zpráv, apod.

prodloužená ruka.<sup>92</sup> Tato snaha se poté odrážela i ve zdůrazňování rozdílností obou institucí: *Někdy...nevím, nejsem si úplně jistý, jestli je ta spolupráce vůbec možná. Oni mají úplně jiné nástroje, mají ty pravomoci. Kontrolují, napomínají...To my nemůžeme* (I2).

Na druhou stranu se ke spolupráci s OSPOD nestaví úplně odmítavě. Na mou otázku, zda je jim OSPOD nějak užitečný, odpověděl pracovník I1: *„Když je nějaký ne jako úplně závažný případ, ale nějaký problematický a my už nevíme jak na to a jakože oni ..někdy pomáhá, to vím, že někdy jako funguje, ale je to hodně v rodinách, které my jsme získali díky OSPOD... a když vlastně jsou to rodiny, které sice, zase na druhou stranu, ony ne vždy chtějí aktivně spolupracovat a ten OSPOD tam možná hraje tu roli, že tu rodinu motivuje ke spolupráci s námi. To je možná takové to plus. Ale zase na druhou stranu ono když ta rodina nechce sama aktivně řešit nějakou tu svoji situaci, tak není to jako úplně efektivní vždycky no... Za povšimnutí pak stojí i to, že pracovníci tohoto typu vědí, že si klienty dokáží obstarat sami bez spolupráce s OSPOD a je to běžná praxe: *No teď máme hodně klientů, co přišli sami,...Takže nejsme závislí na té jejich dodávce* (I6). Nevnímají se tedy jako jeden profesionální tým spolu s OSPOD<sup>93</sup>, ale dokáží si představit, že budou fungovat úplně odděleně, pokud tedy nepůjde vyloženě o ohrožení dítěte. *...ne, jsem samostatně, není to nic jako ....navazující služby nebo ... není tam nějaká vazba státního systému* (I6).*

Stejně jako jiné typy i tyto pracovníci reflektují, že ne vždy je klient úplně dobrovolný, když je klientem na doporučení OSPOD. K tomuto nešvaru spolupráce se výslovně vyhraňují: *Nechci klientem nijak manipulovat nebo ho jakože někam ... cíleně vést. To mi jakože vadí. Myslím, že ta služba o tom není a ...mám jinou představu o té službě* (I1). *Skrze ten OSPOD to někdy dělat jakože musím a dost mi to vadí,....* (I6). Ve spojitosti s výše zmíněnou důležitostí, kterou přiznávají problematice transparentního předávání informací, a tedy dodržování práv klientů mne napadá, že identita pracovníků typu **stigmatizovaný pracovník** nějak souvisí s jejich vnímáním klienta a nastavení jejich osobnosti. Troufám si tvrdit, že klient je pro ně něco více než jen objekt jejich práce.

---

92 Je zvláštní, že některé jiné typy s předáváním informací OSPOD zdaleka takový problém neměly, i když etičnost samotného aktu předávání informací neměly ošetřenu (nebylo pro ně téma dávat nahlédnout do zpráv, o každém sdílení informací s OSPOD klienta předem informovat a pod) a zároveň také zdůrazňovali práva klientů a etický přístup v práci.

<sup>93</sup> Jako například pracovníci typu **hodné nastavby OSPOD**, pro které je v tuto chvíli spolupráce s OSPOD nedílnou součástí jejich identity.

## 5.4 PRACOVNÍK V CENZURNÍCH SLUŽBÁCH

Typ pracovníka *v cenzurních službách*, který má dle mne společný základ s dvěma předcházejícími typy (*stigmatizovaný pracovník* a *pracovník nárazové zóny*), jde ve vztahu vůči OSPOD ještě o krůček dál. Nebojuje se spoluprací v sobě, ale staví se k ní konstruktivně a hledá sám aktivně cestu, jak si vnitřní rozpor vyřešit. Způsob, jakým se s dilematy ve vztahu vůči OSPOD vyrovnává, tvoří vlastně podstatu jeho identity.

OSPOD přijímá jako jistého<sup>94</sup> hráče na poli práce s rodinou. Ke spolupráci se vyjadřuje ve smyslu: „vím, že je nutné spolupracovat, i žádoucí, ale myslím si, že je nezbytné udržet si odstup a i pro dobro našich vztahů s klientem ...není možné být s OSPOD jedna parta“. Což dokresluje výrok: *My se snažíme vždycky alespoň jednou za 3 měsíce sejít s OSPOD. Na společné schůzce (...) kde se prostě zaprvé probírají některé ty rodiny, jak ta situace v nich jako vypadá, oni získávají některé informace, my se od nich snažíme také získat některé informace, které nám v práci pomohou, ale možná bych do těch pravidel zařadila...že zvažujeme, které informace budeme pouštět dál, (...) že určitě nebudu OSPOD popisovat dění nebo celkové dění v rodině, protože za prvé je tam nějaký vztah mezi pracovníkem a klientem a prostě funguje to na nějaké bázi důvěry a nemyslím si, že je úplně vhodné říkat všechny informace (I1).*

Ví, že je nezbytné předávat informace, a sám uznává, že si občas připadá jako *informátor* (I6, I3). Na druhou stranu hovoří i o tom, že OSPOD zase dává některé informace jim, což se odráží ve „společném konzultování“: *Tak se setkáváme alespoň jednou za ty tři měsíce . Fakt jako se...si k tomu sedneme a probereme si společně, co se v té rodině povedlo, jak to kdo vidí... (I3).* Dodává ale: *Oni mají docela podle mne ohraničeno, co řeknou, a co ne. Myslím, že tam mají jasnější hranice, než my (I6).*

Z rozhovorů s pracovníky tohoto typu jsem cítila, že nepřekročili určitou mez vůči OSPOD a nestali se partnery v práci. Stále jsou samostatný subjekt, vztahy jsou i oficiální a panuje mezi nimi určitá nedůvěra a nevyjasněnost, i když se už navzájem přijímají ve smyslu: pracujeme na stejném poli, nutně se setkáváme a budeme se potkávat i v budoucnu.<sup>95</sup>

---

94 Ve smyslu jistě bude přítomen.

95 Velmi zvláštním jevem, který se mi u tohoto typu odkryl, bylo, že odstup od OSPOD nebyl počátečním stádiem – „ještě se příliš neznáme, musíme se nejprve navzájem osahat“ - jak jsem si na počátku myslela. Pracovníci *v cenzurních službách* měli naopak dost zkušeností a uváděli, že na počátku své pracovní dráhy pro ně bylo přirozené, obrátit se v případě nejasností a nejistoty při řešení případu na kolegy z OSPOD.

Během rozhovoru ovšem naznačovali, že jsou připravení na změnu ve smyslu zlepšení vztahů s OSPOD. *Já si myslím, že bysme s OSPOD měli být spíš jako partneři, než že bysme my jim předávali informace, které jim usnadní práci v rodině. Protože oni si taky musí najít sami ty cesty... (I1).*

Pro **pracovníky v cenurních službách** je středobodem rodina a práce s ní: *Jako myslím si, že pro nás je vlastně nejdůležitější jako...myslím si, že na tom se asi shodnem v týmu, že pro nás je nejdůležitější klient (I1).* Většinu své energie směřují na budování důvěry (*Já třeba rodinám, se kterými já pracuji, třeba dejme tomu uzavíráme smlouvu, já jim říkám otevřeně o naší spolupráci s OSPOD. Jak to funguje a třeba když s nima budu komunikovat<sup>96</sup>, tak jim dopředu řeknu, co s nima<sup>97</sup> budu řešit (I1)*), na budování vztahu, nalezení správných nástrojů práce vůči konkrétní rodině a v neposlední řadě na zachování vysoké etičnosti ve vztahu ke klientovi jako k člověku. Stejně jako předchozí typ **stigmatizovaného pracovníka** má i tento jasnou hierarchii. Nejdříve já a rodina, poté případně přízvu tým a až nakonec je OSPOD. *V první řadě se to snažíme konzultovat v týmu a potom řešíme, co s tím dál... Jo, že jestli je toto prostě ta situace, která by měla být oznámena OSPOD (I1).* Nebo *Podle mne je pravidlem to, že my to nejdřív řešíme v rámci svého týmu, tak jako já, když to vyhodnotím, že třeba se chci poradit, že chci slyšet nějaký názor, tak nejdřív to projednám se svými kolegy, se svou vedoucí a řešíme to nejdříve v rámci naší organizace. A pak se rozhodujem, co má jít na OSPOD. Jestli něco má jít, tak co, jaké informace<sup>98</sup>, co s nimi chceme řešit, v jakém rozsahu třeba od nich chceme pomoci, nechceme, takže asi takhle...(I6).* Výjimka je opět zjevné týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte, to je pole OSPOD. *Když bysme tam viděli něco takového závažného, tak asi...určitě to probereme v týmu, ale asi nebudeme dlouho přemýšlet, jestli to oznámíme nebo ne. (...) Protože pokud je tam očividné, že to dítě je nějakým způsobem ohroženo, na životě, zdraví a podobně, tak to si myslím, že jako nebudeme dlouho otálet (I1).* Hlavním tématem spolupráce s OSPOD jasně bylo předávání informací, kde si pracovníci tohoto typu našli účinný nástroj, jak svou sebe identitu vybalancovat.

Nástrojem, který pracovník tohoto typu používá pro vybalancování své identity, je cenzura. *Jako já hodně zvažuju, co OSPOD říct, co neříct a taky v jaké formě. Důležité je, aby to tu rodinu zbytečně nepoškodilo (I6).* Jako velmi trefné mi přišlo vyjádření jednoho respondenta:

---

Odstup, který si vůči OSPOD drží, je tedy postoj získaný až postupem času, je to další vývojové stádium identity. Nyní si ale uvědomují, že spolupracovat by byla další dimenze práce a rádi by se ke spolupráci dopracovali. Nyní to tak ale (ještě) není.

96 Míněno ve smyslu s rodinou.

97 Míněno ve smyslu s OSPOD.

98 Zde je jasně patrné, co jsem pojmenovala jako „cenzura“.

*Tým je takový poradní orgán služby. Tam se to řeší. Podle mne je důležité znát pohled druhých, nechat si to schválit, co OSPOD předáme za informace, poradit se<sup>99</sup>...(16). Je pro něj velmi důležité vytřídit a roztřídit informace dříve, než na OSPOD půjdou. „My máme jako pravidlo pravidelné setkání na OSPOD, kde se jakože sejdem a předáváme si informace o těch rodinách. Já si první vždycky dobře rozmyslím, co jako jo, co řeknu, co je důležité a co by mohlo rodině uškodit, co ten OSPOD už vědět nemusí, jo, že se to netýká toho dítěte (I1). Hlediskem je pro pracovníky hlavně dopad na rodinu a narušení jejich důvěrných vztahů. Je fakt, že většinou navážeme docela úzký vztah s tou maminkou nebo s tou rodinou a pak hodně přemýšlím nad tím, co tomu OSPOD říci a co ne. Co by mohlo tu důvěru poškodit .... Jakože mám takové síto na to, co by tak ta pracovnice měla vědět a co už by vědět jako nemusela (I3).*

I tady, stejně jako v předchozích typech, se objevují negativní zkušenosti, kdy informace, která směrem od SAS k OSPOD šla, byla pochopena jinak. OSPOD dle nich neadekvátně zakročil a spolupráce s rodinou skončila. Pracovníci ale na druhou stranu neupřednostňují klienty a jsou si vědomi svých povinností a svého dílu odpovědnosti<sup>100</sup>. Zajímavé také bylo, že i když se při nejasnostech obracejí na tým, odpovědnost pak opět leží na každém pracovníkovi: (nejdříve se poradíme v týmu<sup>101</sup>)... *a pak už je to vlastně věc pracovníka, jestli podlehne autoritě, převaze OSPOD, nebo ne (I1).*

Převaha a autorita OSPOD byla u pracovníků tohoto typu téma a souvisela jak s tlakem při předávání informací, tak s tlakem na pracovníka, aby se situací klienta něco udělal. Jak jsem již v poznámce uvedla, pracovníci se vyznačovali několikaletou praxí: *Já bych asi.... dneska už trochu vím, mám jakože nějaké zkušenosti, větší sebejistotu. Myslím... no... dokážu si pro sebe reflektovat, že dva lidi mají holt různé názory a že to není špatně, jo? Že oba na to mají stejné právo. Jdu za tím, co si myslí klient, že je dobré, a co myslím já, že je dobré (I1).* Pro pracovníky bylo typické, že se už nějak dokázali i názorově vyhranit vůči pracovníkům OSPOD, dokázali jít za tím, co viděli oni jako dobré. Na druhou stranu nebyli ve svém postavení a roli tak jistí, jako třeba **typ ladiče**.

---

99 Tady bych chtěla opět upozornit na důležitý znak – týmovost. U některých typů se pracovník spoléhá více méně jen na sebe a na svůj úsudek, jinde je velice úzká spolupráce s konkrétním pracovníkem OSPOD na konkrétní situaci rodiny. Z rozhovorů vyplynulo, že jednak je postoj ovlivněn délkou praxe a zkušenostmi, kulturou organizace a jejími zvyklostmi a poté osobností pracovníka.

100 Jak ve smyslu informovat OSPOD, jelikož by už mohli zamlčet nějakou důležitou informaci, tak ve smyslu nepodlehnout nátlaku ze strany OSPOD, který rád zná i věci okolo a zkouší, kam jsme v informování ochotni zajít.

101 Poznámka autorky.

Z rozhovorů vyplynulo, že zdrojem v uvozovkách autority vůči OSPOD je jak určitá zkušenost, tak vnímání sebe jako toho, kdo s rodinou tráví mnoho času, kdo ji zná, a má tak víc právo o ní soudit, než ten, kdo v rodině nebyl nikdy nebo se s jejími členy jen párkrát setkal. To se odráželo ve výpovědích typu: „ Já myslím, že my můžeme rodinu opravdu poznat zblízka. My můžeme chápat ty děje v rodině, proč je tam problém, můžeme najít a poznat příčiny, proč se to tam tak děje“. Tím mají pracovníci SAS k rodině daleko blíž a mohou ji i lépe akceptovat<sup>102</sup> a pomoci jí. *Třeba z hlediska OSPOD, když se nás ptá na spolupráci s rodinou, tak my řeknem "jo, prostě funguje tam tohle, daří se nám, nedaří..." Popíšem situaci a myslím si, že tohle třeba rodinu nijak neohrožuje. Naopak jí to může nějakým způsobem pomoci. Třeba že se snaží a že jsou aktivní (I1).* Ze stejného zdroje dle mne pramení jejich vlastní oprávnění provádět cenzuru informací, něco OSPOD neřící a naprosto to tak koreluje i s vysokou etičností, jakou se tento typ vyznačoval<sup>103</sup>.

Posledním znakem, který byl pro typ pracovníka v cenzurních službách typický, byla určitá nedůvěra v praktickou moc OSPOD: *...že když už je to třeba rodina, kde je nějaký soudní dohled a není jako úplně cílem třeba té práce s rodinou dítě odebrat z rodiny takže...myslím si, že oni nemají moc jako nástroje, co s tím dělat (I1).* Nebo: *Ale potom zase záleží na tom, co s tím ten OSPOD. Protože ne vždy má nástroje k tomu, jak to řešit (I6).*

## 5.5 TVŮRCE DOBRÝCH VZTAHŮ<sup>104</sup>

Pracovník tohoto typu je dle mne velmi pevně spjat s dvěma proměnnými. S osobnostními rysy a s délkou (resp. krátkodobostí) praxe. Pro mne samotnou je otázka, zda se tento typ identity může objevovat i u pracovníků s letitou praxí.

---

102 I ve smyslu cenzury informací ve smyslu: „Pokud třeba vím, že úroveň hygieny v rodině je nyní na hraně, a oznámím to v tuto chvíli, je dost možné, že OSPOD nějak zakročí. Já ale taky vím, že před měsícem byla hygiena naprosto katastrofální a dnes je o 50 % lepší. Že rodina udělala obrovský posun. Tím pádem, že znám okolnosti, mohu být spravedlivější soudce než OSPOD.“

103 Jen pro srovnání uvedu, že stejný výsledek jsem vnímala i u pracovníků **typu profesionál v sociálních službách**, kteří dosáhli stejné „shovívavosti“ vůči rodině tím, že si s pracovníky OSPOD naprosto důvěřovali, mohli konzultovat, jak to kdo vidí, a OSPOD často dal na radu pracovníka, který tlumočil okolnosti problému v rodině.

104 Tento typ identity vznikl na základě výpovědi pracovníka, který byl ve službě teprve krátce. O mnoha věcech, které jsme probírali, hovořil jako o tom, co ještě nikdy na vlastní kůži nezkusil, s čím neměl zkušenost. Sám doznával, že je to *takové teoretizování* (I7) a občas používal věty typu: „vím, že kolegové o tom mluví, je to pro ně důležité, ale já nevím, ještě jsem se s tím nesetkal“. Tím chci tedy předem upozornit na spornou *spolehlivost* některých výroků (pracovník sám nevěděl, jestli by se tak zachoval, ale bylo to první, co ho v danou chvíli napadlo, že by asi udělal). Na druhou stranu měl rozhovor velikou výpovědní hodnotu o tom, jakou vlastní profesní identitu může mít pracovník, který teprve začíná.



**Tvůrce dobrých vztahů** je člověk velmi citlivý a zaměřený na pozitiva. Z rozhovorů si troufám zobecnit, že je nekonfliktní a pokud se mu svým osobním kouzlem nepodaří<sup>105</sup> přesvědčit zneprátené strany, aby věc vyřešily smírnou cestou, raději ustoupí, aby konflikt nevznikl. V praxi pracovníka SAS je velmi silně orientován na dobro klienta tak, jak to vnímá on - pracovník. Kvůli dobré věci je ochoten slevit ze svých morálních zásad<sup>106</sup>. Jako nejlepší cestu vnímá naprosto otevřený a co nejvíce přátelský způsob řešení případu. V tom přístupu je zbytečně řešit, co říct, a co neříct<sup>107</sup>, protože „všichni jsme na stejné lodi“.

Spolupráci s OSPOD hodnotí kladně a udává, že je s nimi ve velmi úzkém kontaktu. Jednak je to z důvodu, který jsem již zmínila výše – tato identita je spojena s relativně krátkou praxí, nemnoha zkušenostmi a také s nízkou sebedůvěrou pracovníka jako profesionála SAS. Není pro něj důležité, jestli se o nejasnostech případu bude radit s kolegy nebo s OSPOD: *Nevidím nějaký velký rozdíl v tom, jestli se obrátit na kolegy, nebo se obrátit na tu paní na OSPOD, protože bych řekl, že k ní mám prostě taky takovou důvěru (I7)*. Vnímá, že je podstatné chránit soukromí klienta, ale zastává názor, že je sice důležité, vážit, co kde říct, ale pokud je spolupráce s OSPOD úzká, jsme partneři všichni. *Myslím si, že to hodně jako závisí na té rodině, jaká je spolupráce té rodiny s OSPOD, protože někde ten problém prostě není v té větší otevřenosti, někdy ta rodina prostě ví, sama říká, my jsme... byli jsme na OSPOD, řešili jsme to a to a já můžu říct, ano, taky jsem tam byl, taky jsme spolu mluvili a říkal jsem to a to, a je to prostě úplně otevřené a ta spolupráce s rodinou je dobrá jak směrem k OSPOD, tak směrem k nám, takže tam pak není problém, tak si člověk jakoby nemusí hlídat nic, aspoň si myslím (I7)*. Pokud by ale klient nebyl spolupracující, neměl by tak blízký kontakt s OSPOD a vnímal by ho jako „strašáka“, pak by asi informace vážil. Jak ale říká, zatím se mu takový případ nestal.

Z rozhovoru vyplynulo, že tento typ nemá zkušenost s řešením případu, kde by klient službu nechtěl. Identita **pracovníka dobrých vztahů** je pak taková, že sám sebe vnímá jako skutečnou pomoc, jako službu, kterou by on sám, kdyby byl v podobné situaci, moc rád

---

105 Což se mu myslím často daří.

106 Výjimky ve svém jednání „omlouvá“ ve smyslu: „...když je to pro dobro klienta, tak...“ a uvedl například „mlžení“ před OSPOD, když nějakou informaci věděl, ale nechtěl ji úplně konkrétně předat, nebo sdělování polopravd před klienty, aby je déle motivoval v jednání, které jejich situaci zlepšovalo.

107 V některých částech rozhovoru si respondent protičeřil. Myslím, že to bylo způsobeno krátkou praxí, kdy si při otázkách nemohl vybavovat konkrétní situace, jak jednal, ale pouze reagoval tady a teď podle toho, jak si myslel, že by reagoval. V souvislosti s výše uvedeným, že nemá cenu uvažovat, co říct, a co ne v druhé půli rozhovoru naopak uvádí: *Jako já vždycky zvažuju. Když je to pro dobro té věci, tak to prostě,...je fajn,... když by to mělo být na škodu té rodině, tak to prostě nepustím tu informaci, pokud to samozřejmě není jakoby...ale je třeba jako fakt důležité si to hlídat, protože ne moje, ale zkušenosti kolegů jsou takové....takže nenechat ze sebe tu štěnici udělat tak úplně (I7)*.

využil a není důvod, aby ji klient odmítal, aby nespolupracoval. Díky tomu, že vztah pracovníka SAS s pracovníkem OSPOD je kladný a pracovník SAS chce skutečně pro klienta dobro, může na tomto základě být lepší a bezpečnější i vztah pracovníka OSPOD s klientem (už není ten „strašák“).<sup>108</sup> Pracovník ovšem reflektuje, že nejprve, než si s klientem vybudují důvěru, je potřebný určitý čas, který od pracovníka vyžaduje citlivý a vnímavý přístup. Rodina si ho nejprve musí „přečíst“, aby zjistila, že pracovník jim chce skutečně pomoci a může být užitečný. *Tak záleží také, jak vlastně dlouho člověk do té rodiny dochází. A tak většinou ty rodiny, které jsem měl předtím už na dohodu a jsem tam delší čas, tak je to takové, ta spolupráce taková užší nebo důvěrnější, než když to srovnám... teď mi přibyly nějaké další rodiny a teď je to takové ořukávání se, ani ony neznají tu službu, ještě neví přesně, co očekávat, a není to tam takové úzké,...ale já mám zkušenost většinou, že tak lidi to přijímají jako ...jsou rádi...za tu službu, že opravdu jim řeší nějaký problém, který by sami neuměli zvládnout(I7).*

*B<sup>109</sup>: Kdybyste se na sebe podíval očima klienta,...tak koho byste viděl? V jaké roli si myslíte, že vás vidí klient?*

*I7: (...) Nevím no, tak určitě to berou tak, že k nim přijde někdo, aby jim pomohl... Ale někdy je to ale třeba i tak, že třeba váhají, že mají tu službu krátce, je tam ta objednávka toho OSPOD a pořád je to takové jakože jestli by to nezvládli raději sami. Někdy to může být i, že je to pro ně takové narušení soukromí... Čím opravdu dýl ten člověk dochází do té rodiny, tak pak se s tím už nesetkává. Je to myslím i věc zvyku....*

Teprve, až ho rodina přijme, mohou začít budovat partnerství pro dosažení změny. Toto pomyslné partnerství pro dosažení změny se snaží pracovník budovat tak, aby jeho členem byl i pracovník OSPOD. Aby to byla trojstranná spolupráce v zájmu dobra klienta. Sám pracovník udává, že už na první schůzce s klientem je vždy pracovník OSPOD a první setkání i tvorba IP SAS je v jeho režii.

*[První schůzka s klientem]<sup>110</sup>-to je spíš takové seznámení a teď jakoby... že ta pracovnice vysvětlí, že to, to byste jako mohli prostě dělat a tak a tak by vám to pomohlo...(I7).*

*B<sup>111</sup> Jo takže hlavní režii má ta pracovnice O?*

---

108 Samozřejmě reflektuji, nakolik je takováto sebe identita a praxe reálná, a sama vím, že to v některých případech možné není. Na druhou stranu věřím v moc sebenaplňujících se proroctví a také v to, že takto dobrovolně laděný pracovník, který dělá svou práci s nadšením, může působit jako určitý katalyzátor dobrých vztahů a dokáže do řešení případu vnést úplně jinou atmosféru.

109 Můj dotaz.

(I7) *No....tak v těch mých zkušenostech, co mám já, tak jakoby ano...*

Pracovník také vidí důležitou transparentnost a zdůrazňuje, že když něco OSPOD říká, klienta o tom vždy informuje. Pokud by to neudělal, *bylo by to nefér* (I7).

Jak jsem již výše zmínila, rozhovor s pracovníkem typu *tvůrce dobrých vztahů* byl do jisté míry teoretizováním a některé věci si přímo protirečily. Důležité je tedy myslím zmínit věci trvalého charakteru, které nejsou ovlivněny krátkostí praxe. Tento typ pracovníka je spojen s určitým typem osobnosti – je to osobnost ne příliš průbojná, velmi empatická a citlivá. Myslím si, že jiný typ osobnosti by s podobnou identitou určitě nemohl uspět.

## 5.6 TYP VELKÉ MATKY

Pracovník *typu velké matky* se vyjadřoval velmi podobně jako pracovník *typu ladič* a dlouho jsem váhala, zda vůbec tyto dvě identity odlišit, nebo je sloučit v jednu. Nakonec mne přesvědčilo, že ze základu, který je oběma identitám společný, u *velké matky* vystupovaly některé charakteristiky tak výrazně, že to celkový dojem přetvářelo, i když podstata byla stejná. Nakonec jsem také dala na dojem z osobního setkání s pracovníky, který byl odlišný, i když se obávám, že tento aspekt se mi do typů nepodaří autenticky zakomponovat.<sup>112</sup> Pracovník *typu velká matka* je profesionál s dlouhou praxí, velkými zkušenostmi a přirozenou autoritou doplněnou silným charismatem. Svou pozici, jak sám říká, má ujasněnou. Ví přesně, kde stojí, proč toto místo zaujímá a jaký postoj vůči klientovi i OSPOD tato pozice obnáší:

B<sup>113</sup>: *Takže velkou roli hraje u vás to, že ta vaše pozice je dost pevná...*

I5: *Myslím si, že ano, že po těch 8 letech tak nějak člověk ví, a jak se to tak postupně vyvíjelo, tak jakože už vím, co můžu a nemůžu si dovolit....*

Vedle zkušeností a přirozené autority jeho postavení zpevňuje výborná znalost legislativy jak na straně OSPOD, tak sociálních služeb<sup>114</sup>. Mnohem vzácnějším zpevněním jeho pozice

---

110 Vloženo autorkou.

111 Můj dotaz.

112 Při této charakteristice tedy budu vycházet z předchozího typu a nebudu některé aspekty identity popisovat tak podrobně. Zaměřím se hlavně na to, co oba typy odlišovalo, respektive co bylo u *typu kult velké matky* výraznější.

113 Moje reakce.

114 Takže ví, co je jeho kompetence a povinnost a ví toto i o OSPOD.

ovšem je klidná sebedůvěra a víra ve vlastní schopnosti a umy. Pracovník **typu velké matky** vystupoval jako lidský profesionál s brašnou plnou nástrojů, které s rozvahou vytahoval a používal ve prospěch svých klientů. Ve smyslu „vím, že nástroje mám a umím je ladně využívat“, hovořil velmi často.<sup>115</sup>

**Typ velké matky** je otevřen spolupráci s OSPOD a tamní pracovníky bere jako rovnocenné kolegy či partnery. Na rozdíl od **typu pracovníka v cenzurních službách** je ale jeho postoj k OSPOD velmi přátelský a panují mezi nimi neformální vztahy. *My tady vztahy s OSPOD máme velmi dobré, že se snažíme, že se nám lépe spolupracuje, když se i osobně známe. Jakože můžu říct, že ze začátku, když jsme začínaly spolupracovat a byly tam sociální pracovníce a byl tam znát ten odstup, tak se hůř pracuje. Takže se dobře známe (I5).* Společnou práci vnímá jako užitečnou a potřebnou, ovšem stejně jako **typ ladiče** jen v určitém rámci, který tvoří ohrožení dítěte. Mimo tento rámec nemá OSPOD žádnou legitimní moc a v případě tohoto typu pracovníka to OSPOD také respektuje<sup>116</sup>.

[Nedávno mi jedna pracovníce řekla:]<sup>117</sup> *...ale ty mi to musíš říct a já říkám, ale nemusím, když si to klient nepřeje a nemyslím si, že to ohrožuje dítě, tak já ti to prostě neřeknu. Já si to dokážu jako obhájit, ale věřím tomu, že když někdo přijde do terénu a úplně to ještě neumí, tak že by s tím mohl mít problém..(I5).*

O vzájemné pozici s OSPOD ovšem hovoří jako o nesrovnatelné a nerovnocenné ve smyslu, že jejich služby se nedají srovnávat, a pokud by měl jen rodiny, kde děti nejsou ohroženy, vlastně by se vůbec nesetkávali. Tím se odlišuje např. od **typu profesionála v sociálních službách**, který je s OSPOD identitně spojen. *Určitě jsme jiná služba, tak to vnímám já. Nevnímám to jako rovnocenný partner, nevím, jestli to úplně tak nazvat jako rovnocenný partner, Vím, že jsme jiná služba než OSPOD. Jo a takhle to mám i v sobě nastavené, že se snažím tomu OSPOD jakoby pomoci, pomoci rodinám, ale zase si tak jako dokážu ty pravidla své služby jakoby obhájit (I5).*

Stejně jako u **typu ladiče** vnímá sociální služby a jejich proklamovanou dobrovolnost

---

115 Ovšem bez jakéhokoliv povyšování či snahy sdělit, že „já to umím“. Pracovník typu **kult velké matky** působil sice suverénně, ale v řeči byl pokorný a lidský a vytvářel atmosféru bezpečí. Mimochodem i z toho důvodu dostala tato identita název „velká matka“.

116 Což je věc postupu času, kdy si pracovník svou pozici vůči OSPOD budoval, stejně jako svou autoritu a respekt.

jako „hru“. Není pro něj vůbec podstatné, zda je na počátku klient dobrovolný, nebo ne, protože jim chybí ten nejpodstatnější článek, čímž je vztah<sup>118</sup>. Jakmile se pracovník *typu kult velké matky* seznámí se zájemcem o službu nebo rovnou s klientem, rozprostře se před ním ohromný prostor, kde může uplatnit své dovednosti s užíváním jednotlivých nástrojů a začít vztah budovat. Jak sám říká, v tu chvíli jej nezajímá, jestli je klient dobrovolný nebo ne, tady jde přece o ty děti!<sup>119</sup>

B<sup>120</sup>: *Takže jak jste si to v sobě zpracoval, že hned na té první schůzce je už takový...*<sup>121</sup>

I5: *Já jsem si to zpracoval velmi dobře... hahaha... protože já to mám v sobě tak dané od začátku, protože já si prostě říkám, já tu jsem pro ty děti. Jo, že prostě já se budu snažit, aby ty děti v té rodině se měly dobře.*

V případě, když jsou v rodině ohroženy děti, jedná pracovník velmi důsledně a bez kompromisů. *Já se vždy snažím, aby ti rodiče byli rodiči 24 hodin denně, jo ale pokud se to nedaří pokud vidím, že to dítě tam trpí a i přes mé intervence veškeré, jestli to jsou např. alkoholici a snažíme se...* (I5) „pak není podstatné, jestli důvěru mermomocí zachováme, ale v první řadě se musím postarat o ty děti, abych ze své pozice udělala maximum.“<sup>122</sup> Také se vyjadřuje k náhradní rodinné péči, kterou nevnímá jako krajní zlo, ale občas jako vhodné řešení pro děti, které by někdy OSPOD kvůli vyčerpání a nepříjemnostem nejraději v původní rodině ponechal.

Pracovník *typu velké matky* otevřeně uznává, že dilematické situace jej občas také dostihnou a že nějak jednat musí.. S lehkostí sděluje, že „to bere ležérně a že mu přijde malicherné

---

117 Poznámka autorky.

118 Stejně jako *ladič* se nezdráhá v některých situacích překročit pravidla a řídit se pocity nebo zkušenostmi.

119 Starostlivost a mateřkost je další z výčtu charakteristik, které u *kultu velké matky* dalekosáhle přerůstají *typ ladiče* a stávají se tak podstatným znakem této identity (a opět důvodem pojmenování tohoto typu identity).

120 Můj dotaz.

121 Že klient je nedobrovolný – poznámka autorky.

122 Během rozhovoru na téma zanedbávaných dětí se u tohoto typu objevila až živelná mateřkost: *To už je alarmující. Pokud je dítě 3,4 roky zamklé samo v bytě, to je obrovský přestupek. Prostě nemůže si maminka zajít do obchodu a toto udělat. Prostě toto je pro mne úplně do nebe volající.(...) Já osobně bych neodešel. Já osobně bych řekl: (...) "Jestli je vám špatně, jdete z obchodu, máte tam dvě děti, musíme něco vymyslet". Jo? Já bych asi se s ní snažil dostat do toho bytu. A určitě bych se nenechal odbýt.(...) A určitě bych jí řekl, podívejte to už budu muset ohlásit pracovníci na OSPOD (I5). Pokud bych pracovníkova vyjádření interpretovala, bylo by to ve smyslu: „pokud někdo své děti trápí, rozzuří mne to tak, že pak si dovolím být i dozorcem nebo informátorem“. Pokud ale u rodičů vnímám alespoň malinkou snahu, zmobilizují všechny nástroje k tomu, abych jim pomohla být rodiči 24 hodin denně na 100%.*

příliš to řešit, když hold takové situace vznikají a vznikat budou. V podstatě o nic nejde a ti pracovníci OSPOD nejsou zlí...“ Běžně se ale řídí osvědčenými pravidly, tedy velkou transparentností, jasnými hranicemi na obě strany apod. Jako jediný navíc uvádí „návod, jak z nedobrovolných klientů udělat dobrovolné“:

*Jakože co zabírá jakoby? Už jsme to řekli na začátku. Komunikace, důvěra, nastavení problému, příklady, životní zkušenosti. Jo (...) stačí to, že zjistíte, že ve škole to dítě ...není to až tak, jak povídá paní učitelka, ale že se toho dítěte ve škole zastanete jakoby terénní pracovník nebo prostě něco takového. Že prostě dokážete se postavit i na stranu toho dítěte, ale dokážete taky té rodině říci, že něco není v pořádku. Aby opravdu ta rodina věděla že jste férový a jak tady to zjistíte, jak ta rodina zjistí, že s nima jednáte na rovinu, tak dneska jste opilá, dneska teda s váma mluvit nebudu a jedu pryč, ale jestli se toto bude ještě opakovat...dneska to nechám tak, protože tady byl švagr nebo měli jste hody, ale víte že jste alkoholička a víte že nesmíte. Tak já odjízdim, ale jestli se to bude ještě opakovat, tak já to řeknu na OSPOD. Protože už vám dali jednou dohled kvůli alkoholismu a víte, že to nesmíte (15).*

A také jasně formuluje svůj profesní cíl: „mým cílem je fungující rodina, kompetentnější matka a spokojené děti“.

Na závěr bych chtěla shrnout, že pracovník tohoto typu si našel nejspíš jak ideální pozici v trojúhelníku SAS – OSPOD – klient, tak dokázal vybalancovat ideální poměr profesionality a lidskosti ve své práci, kdy jedná občas autenticky na úkor profesionality. Stejně jako OSPOD ovšem i já jeho pozici respektuji.

## 5.7 PROFESIONÁL V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

*Typ profesionála v sociálních službách* se vyznačuje vynikající znalostí legislativy, trendů v sociálních službách i v SPOD a je dle mne ideálem „učebnicového sociálního pracovníka“, který má energii vykonávat kvalitně individuální práci s klientem (rodinou), angažovat se ve společnosti ve smyslu zlepšování podmínek pro život a zároveň zvyšovat povědomí ve společnosti o hodnotě sociální práce, zvyšovat její kvalitu aktivním přístupem k informacím, možnostem a podílet se na systémových změnách či tvorbě legislativy.<sup>123</sup> Spadá

---

123 Musím podotknout, že analýza typu tohoto pracovníka byla ovlivněna i informacemi, které jsem nezískala pouze při vedení rozhovoru, ale věděla jsem o nich díky naší kolegiální spolupráci s pracovníkem. Pokusím se toto ovlivnění eliminovat pouze na vyjádření úvodní charakteristiky této identity, která z tohoto

do kategorie pracovníků s dlouhodobou praxí a jeho profesní identita prošla od počátku jeho profesní dráhy velkou proměnou. *No já si myslím, že když jsem sem nastoupil, tak ta spolupráce byla jiná...byla jiná vedoucí na OSPOD a trošku...nevím, jestli to můžu úplně tak povědět, ale přišel mi ten systém asi trošku zkostrnatělý... Možná i změnou zákona o sociálních službách z roku 2006 došlo ke změně a určitě jsme si museli jako začínající služba nastavit trošku pravidla, kdy jsme fakt si stanovili určité hranice a kompetence, co dělá OSPOD a co dělá služba (I9).*

Z jeho vyjadřování je patrné, že si své místo již našel (stejně jako **typ ladiče nebo kultu velké matky**) a stojí pevně na základě zkušeností, vynikající znalosti legislativy a sebevědomí či víry ve vlastní kompetence a umy.<sup>124</sup>[Dřív jsem]<sup>125</sup> ...žil v představě, že jsem pomáhající pracovník a že musím všem pomáhat a jako [ošetřovatel]<sup>126</sup> teda jako ještě naučený poslouchat, protože [ošetřovatelé]<sup>127</sup> jsou nástrojem určitým pro lékaře a strašně mě potěšilo to, že došlo velice rychle ke změně a že možná jsem i byl donucen to, tady tou změnou zákona k tomu, abych si zvýšil vzdělání (I9) (...)

B<sup>128</sup>: *Uhm, uhm...když jsi říkal, že na začátku jsi byla takový nástroj, že teď ta identita je...*

I9: *Teď ta identita... nevím, jak se popsat. Teď jsem sociální pracovník, který má v ruce určité nástroje naopak, kterými jsou ty zákony nebo ty vědomosti, které mám a můžu pracovat jiným způsobem.*

Stejně jako zmíněné dva typy má jasně rozdělené prostory práce s klientem na prostor ohrožených dětí – je zároveň prostorem OSPOD – kde platí jiná pravidla, a na prostor jeho soukromé práce s klientem, který stojí na kvalitním transparentním vztahu a vzájemné důvěře obou stran. *Pokud klient řekne "neříkejte tady to OSPOD" a vím, že se to netýká problému, který se týká zájmu a blaha dítěte, tak jsou informace, které postě OSPOD nepředávám. Je spousta takových a myslím si, že na tom vzniká nějaký vztah mezi terénní pracovníkem a klientem (I9).*

---

pohledu končí touto poznámkou pod čarou. Ve zbytku textu se budu snažit vycházet pouze z informací získaných během rozhovoru. Výše zmíněné jsem zakomponovala proto, že ve vyjádřeních pracovníka se velmi odráží jeho všeobecný přehled o dění, jeho angažovanost ve velkém množství témat a hlavně snaha o zkvalitňování sociální práce jako profese a sdílení dobré praxe SAS, ovšem je možné, že bez znalosti kontextu bych nedokázala s jistotou tvrdit, že jeho názory pramení právě z tohoto podkladu.

124 Opět podobnost se dvěma předchozími typy, kde pro stabilitu pracovníka byly důležité stejné faktory tedy zkušenosti, víra ve vlastní schopnosti a dobrá znalost kompetencí jak jejich, tak OSPOD.

125 Doplněno autorkou.

126 Úprava autorky.

127 Úprava autorky.

128 Otázka autorky.

*...ale další pravdou je, a to jsem možná nezapomněl u těch pravidel, když uzavírám smlouvu s novým klientem, vždy informuji o tom, že informace budu předávat OSPOD pokud se budou týkat nezletilých dětí, které by mohly být v ohrožení... (I9).*

Rozdílem je dle mne ovšem poloha této hranice, která je mírně vychýlena ve směru OSPOD. Pracovník typu profesionála v sociálních službách je totiž výrazný svou (výše zmíněnou) angažovaností ve společenském dění a zároveň tak dle mne zřetelněji vnímá solidaritu, spravedlnost a rovnost ve společnosti. Z toho důvodu je zároveň i jakýsi strážce pořádku. Vedle hlediska blaha dětí<sup>129</sup> se u této identity objevuje důraz na spravedlivou společnost, který jej opravňuje k trochu jinému přístupu práce a jiné hranici etiky v praxi.

Tento aspekt se vyznačuje v jiných požadavcích a hodnotách uplatňovaných v praxi. Pracovník na základě zkušeností dokáže rozpoznat, kdy se klient dostal do své špatné situace vlastní vinou<sup>130</sup> a kdy ne. Na základě takového dělení pak volí i svůj přístup, který je buď velmi podpůrný ve smyslu citlivého a až mateřského doprovázení nebo má jasně dané hranice, je spíše výchovný a pracovník klade na přijetí vlastní odpovědnosti a přechází spíše do pozice mužského pohledu, který upřednostňuje sílu vůle a energii svou situaci změnit (výstižně „vzmužit se“).<sup>131</sup> *...je nutné těm lidem vysvětlit vždycky, do čeho se ženou, že jsou určité pravidla, že je nutné, aby dodržovali zákony, že je nutné, aby děti chodily do školy pravidelně a nemůžou v deset ráno ležet v peřinách, protože sem jim ráno nechtělo vstávat a v tomto případě opravdu intenzivně vysvětluju, o co jde a co všechno přijde. Stává se mi, že někdy musím překládat vyloženě i oznámení různé od soudu nebo rozhodnutí nebo dovysvětlovávat informace z třeba z úřadu práce, z dávek různých, že fakt někteří k nerozumní tomu, co je psáno a nejen, že si neuvědomují důsledky svého chování ale neuvědomují si ani důsledky toho, co jim domů přijde třeba poštou...takže vysvětlovat, vysvětlovat povídat...(I9)*

Právě ve druhém případě se odkrývá příklon k OSPOD, kdy se z obou profesionálů stávají zároveň jacísi zástupci státu. V tom případě je spolupráce velmi úzká a služby jsou opravdu

---

129 Které se často ještě nemohou a neumějí bránit, neví, že žít mohou jinak a z toho důvodu jim náleží jistá ochrana státu – viz **kult velké matky**.

130 Dokáže ovšem zároveň rozlišit, zda tato vina je dána např. výše zmíněnou nerovností společnosti ve smyslu absence jistých informací, vzorů, možností a klient se tak do své obtížné situace dostal sice svou vinou, ovšem pro nepříznivé podmínky a okolnosti ji nemohl změnit.

131 Opět pro srovnání jde o typ pracovníka, který dokáže použít jak mužský, tak ženský element ve své práci (podobně jako např. **typ pracovníka v cenurních službách nebo stigmatizovaného pracovníka**, které nabyly tak mateřsky laděny jako **kult velké matky** nebo „samaritánsky“ laděný **typ tvůrce dobrých vztahů**, který by dle mne v pozici strážce pořádku ve společnosti neuspěl.



propojeny, navazují na sebe. Pracovníci si rozdělují role na *bubáka (I9)* a *hodnou tetu (I9)* a na základě těchto dvou rozdílných přístupů a rozdělených kompetencí se snaží klienta vést k odpovědnosti a změně situace.

*A většinou se teda stává, že OSPOD, pokud do té rodiny chodí a rodina ho vnímá jako nějaký kontrolní úřad, tak potom v podstatě tu spolupráci SAS vnímá tak, že to je ta hodná teta, která nám přijde pomoci, to je ta ženská, která tady přijde před OSPOD a pozor, OSPOD už je ten bubák, zatímco SAS ještě ne (I9)*

Jako příklad spolupráce uvádí kazuistiku:

*Skryté partnerství [s OSPOD]<sup>132</sup> někdy funguje (...) a to právě využívám v různých situacích (...) napadá mne třeba, když jsme se snažili klientku, která je závislá na pervitinu do....do...nasměřovat, namotivovat a zaktivizovat...(hahaha)...dostat do léčebny a tady ta klientka nejdřív byla rozhodnutá, že ano, ano pojede, v úterý měla odjízdu a v pondělí odpoledne se rozhodla, že řekne všem, že nejede. Že se bojí, že má nějaké problémy finanční tady a že si nemůže dovolit prostě odjet,. A je fakt, že v tu chvíli prostě pokud vím, že je to v zájmu dětí, že je to v zájmu té matky a celé rodiny, tak využívám skrytých partnerství s OSPOD. Šel jsem za pracovníci, kde jsme si určili určitý postup pracovní, kdy se i domlouváme na tom, že bude jeden hodný, jeden zlý, že jeden bude postupovat takovým způsobem, druhý takovým, a v tomhle tom případě skryté partnerství pomohlo a asi po dvou hodinách vyjednávání na OSPOD matka říkala, že možná tedy odjede a v tu chvíli už teda OSPOD přenechal tu aktivitu nějakým způsobem na mě a je fakt že ráno ve tři hodiny jsme odjízděli. Takže jsem doprovodil matku do léčebny a myslím, že skutečně pomohlo, že jsme se domluvili, aniž by o tom ta matka věděla...*

*B<sup>133</sup>: Takže můžu tomu rozumět tak, že skryté partnerství je tehdy, když jste rozhodnutí, že pro klientku je dobré tohle a tohle, pro děti je dobré tohle a tohle a snažíte se ho někam trochu jakoby dostat?*

*I9: Ano, já si myslím, že celá ta SAS i spolupráce s OSPOD vždycky vychází z toho, že jde o zájem a blaho dítěte. O tom jasně mluví i zákon, takže s tím nehnem...a pokud půjde matka na léčení a bude moct si vzít děti, které má na předběžné opatření u nějakých členů rodiny a bude si je moct žádat zpátky do své péče, tak to je přece přínosné pro děti, potažmo pro celou rodinu. (...) Protože dneska je gró děti dneska nikam nedávat, ale ono to není ani o tom,*

---

132 Poznámka autorky.

133 Dotaz autorky.

*že je to gró. Ono je to o tom, že maminka je vždycky jenom jedna a děti,... Proč by měly mít doma maminku na pervitinu, když můžou mít maminku vyléčenou a je to jenom o tom, aby došlo k nějaké spolupráci a využilo se třeba skrytého partnerství k tomu, aby došlo k tomu přesunu matky.*

Pracovník SAS klienta doprovází v praktických věcech a pomáhá mu naplňovat IP SAS, které v podstatě vychází z IPOD. ... *si tvořil kolega na OSPOD svůj IPOD. Přizval mne k tomu, protože ví, že s rodinou pracuju daleko častěji než on a v podstatě jsme se naprosto shodli, co je v té rodině třeba udělat, stanovili jsme si časové termíny, do kdy je to potřeba udělat a myslím si, že je to strašně přínosné a že ta práce se prostě opírá o tu realitu a o potřeby té rodiny, které vycházejí jak z potřeb OSPOD, protože rodina to vždycky nevidí ten problém tam kde je a myslím si prostě, že ta spolupráce je přínosná (I9).*

V případech, kdy již jeho „moc“ nemá na klienta vliv, s chladnou hlavou jej předává OSPOD. *Jakože pokud nechcete spolupracovat se mnou, tak s váma bude spolupracovat OSPOD. Jo, že v rodině je dohled, se mnou nemusí spolupracovat. Já jsem služba, já jim tam přijdu pomáhat a pokud se mnou nechtějí spolupracovat, tak já za každou cenu určitě se nesnažím udržovat nějaký kontakt s tou rodinou...(I9)*

V tomto přístupu se odráží také značná praktičnost a zájem o efektivnost fungování systému, kdy pracovník nechce neúměrně plýtvat prostředky tam, kde by se věc měla předat už jiné instituci. Také má příliš odpovědnosti na tom, aby klienta svou přílišnou dobrotou „hýčkal“ ve fázi latentního nicnedělání a v důsledku tak prodlužoval jeho nepříznivou situaci.

Pracovníka typu profesionál v sociálních službách má tedy také rozdělená pole na oblast já – klient (jedná se o odpovědné klienty, klienty, kteří za svou situaci nemohou), kam OSPOD nezasahuje a která je postavena na silném vztahu pracovníka s rodinou a na oblast ohrožených dětí nebo oblast „líných“ klientů, kde jsou s OSPOD „systémoví partneři“, kde panuje nepsaná dohoda o spolupráci a rolích, jaké před klientem budou hrát. Ospravedlnění této v uvozovkách neetičnosti je ve společenské odpovědnosti obou institucí, které jakožto zástupci státu usilují o rovnost společnosti, solidaritě a efektivitě využití zdrojů.

## 5.8 PRACOVNÍK ZA HRADBAMI<sup>134</sup>

*Typ pracovníka za hradbami* se vyznačuje výraznou racionalitou, přímostí a striktností ve svém jednání. Jedná *odsud posud* (I8) a má sám pro sebe jasně vymezené meze vlastního jednání, odpovědností i ochoty<sup>135</sup>. Je „sám sobě pánem“ a je „měrou všech věcí“. Jak sám uvádí, našel si v tom, co dělá vlastní svobodu ve smyslu, že ví, co je v popisu jeho práce a pokud má možnost udělat něco navíc, je jen na něm, zda se mu bude chtít<sup>136</sup>. I jeho identita je věcí letitého vývoje. Jak uvádí, na počátku *jsem se snažil být takový spasitel (...) možná je to způsobeno taky tím, že trošku narostla administrativa, že opravdu není čas plynout časem tam, kde o to člověk nestojí (...) dřív jsem možná trošku se snažil potlačit tu nedobrovolnost kvůli děckám v té rodině. Věděl jsem třeba, že tam má smysl, že jim pomůžu, při doučování nebo to, že když ta matka chlastá, že tam přijdu že ...trošku v rámci ochrany těch dětí, ale to už jsem si nějak posunul a kdyžtak jako, nemíním ze sebe dělat blbce, když ta matka nechce spolupracovat tak od toho tu máme OSPOD, ať si to oni řeší* (I8). Okolnosti jej ale dovedly k tomu, aby si vybudoval jinou identitu, která mu asi přináší více zmiňované svobody, snad i pohodlí a jistoty: *takže když vidím, že je tam taková situace a já už nemám jak pomoci takto, [informuji o tom OSPOD]<sup>137</sup> ať o tom ta pracovnice ví a ať si s tím poradí oni. Jako trochu jsem se naučil v tom být trochu takový svobodná tady v té svojí profesi. Je to ...možná trochu obrana nebo já nevím... (I8).*

Pracovník uvádí, že k vybudování hradeb jej vedly zkušenosti.<sup>138</sup> Není už naivním

---

134 Typ pracovníka za hradbami byl snad nejobtížnější interpretační materiál, jelikož jsem si neustále musela dávat pozor, zda se snažím interpretovat identitu pracovníka nebo osobnost informátora. Pracovník (stejně jako jeho identita) byl do určité míry nepřístupný a musela jsem přistoupit na jeho hru, aby se mi podařilo získat alespoň nějak cenné informace. Informátor vystupoval velmi suverénně a podle mého názoru si z počátku vůbec nepřál, aby se někdo „hrabal“ v jeho identitě. Jednou z jeho „hradeb“, čímž míním obranu, byl zvláštní typ argumentace. Pracovník se vyjadřoval velmi logicky, ovšem tato logika se vztahovala na něco maličko odlišného, než o čem jsme se bavili. Druhá varianta byl argument naprosto jasný, prostý, suverénně řečený, který se nedal vyvrátit jinak než přímou konfrontací (např. na můj dotaz, jak jedná s nedobrovolnými klienty odpověděl prostě: *S nedobrovolnými klienty? Nemám nedobrovolné klienty. SAS je dobrovolná služba!*). Ve chvíli, kdy toto téma sám chtěl otevřít, mu ale vůbec nečinilo problém hovořit o nedobrovolných klientech a o pravidlech, kterými se v práci s nimi řídí. Myslím, že ho tato hra postupem času začala bavit a když viděl, že baví i mne a nesnažím se ji hlasitě napadat, docela se otevřel. Jak jsem ale řekla na počátku, je pro mne obtížné interpretovat identitu a ne osobu informátora.

135 Tato jasná mez a její zmiňování v rozhovoru mne dovedlo k názvu identity – pracovník za hradbami nebo také pracovníkovo království.

136 Myslím si, že za tímto postojem není lenost, nedostatek času nebo neochoty, ale pracovník si je vědom, kde jsou jeho možnosti a je si také vědom vlastních schopností. To, že se vydá za své hranice, jej uvádí v riziko, že neuspěje. A v dnešním konkurenčním světě nikdo neocení, že byl odvážný a že „to zkusil“. Pouze ho budou mít za *blbce* (I8).

137 Poznámka autorky.

138 Nechci zde zabřednout do onoho interpretování jiných, snad soukromých věcí, proto se tématu nebudu dále věnovat.

začátečníkem. Dnes již ztratil iluze a jedná velmi racionálně na základě znalostí vlastních možností a schopností.

„Být měrou věcí“ pro něj platí snad ve všech oblastech práce. Tuším, že toto „sebevědomí“ a dovolení si vše hodnotit svým metrem vyplývá z jisté sebeúcty a víry, že je schopným pracovníkem i člověkem a že se dokáže svědomitě a dobře rozhodnout: *jako cítím určitou zodpovědnost za svou práci, ale snažím se pomoci podle nejlepšího vědomí a svědomí tak jak umím...*(18).

Z toho důvodu je i rozdělení prostor v rámci trojúhelníku v jeho režii, i když uznává, že ve věci ohrožení dítěte není o čem jednat. I když vždy hodně zvažuje co a jak OSPOD předá, v jeho odpovědích je snad nejčastějším slovním spojením „informuji OSPOD“ V případě, že je *nějaká zásadní změna v rodině nebo pokud klient přestává spolupracovat, informuji okamžitě pracovníka OSPOD (...) často píšu maily. Třeba že matka našla práci, přestěhovala se, tak píšu, jen ať víš....jako...nějaké kolegyni takhle jednu dvě větičky a když mám pocit, když ta situace je neřešitelná v rodině, tak taky informuji třeba pracovníka OSPOD, že si z toho nedělám takovou hlavu* (18).

Myslím si, že pro pracovníka tohoto typu je právě informování OSPOD nástrojem, jak dilema své identity vyřešit. „V případě, že OSPOD informuji o každé změně, nehrozí mi, že bych důležitou informaci zamlčel. Informování také funguje jako motivace klientů k větší aktivitě, mne chrání před pocitem marnosti, protože když klient prostě nechce, tak ho nedonutím, není to už moje věc a předávám ho, čímž se zároveň bráním před nepříjemnou spoluprací s nedobrovolnými klienty, protože i když by mi je OSPOD chtěl svěřit, já je zase zpět posílám.“ *...že mne to tak neleží v hlavě, že jsem jakoby pro to udělal málo a že jsem neschopný sociální pracovník, jak by si třeba někdo mohl myslet, že to za to může on<sup>139</sup>, za to že tu situaci v rodině nezlepšil. Už tu zodpovědnost nechávám na tom klientovi samotném a ....informuju OSPOD, ať si s tím poradí oni* (18).

Hradby, které tuto identitu charakterizují, se dotýkají ještě jiných oblastí. Jednou z nich je individualismus. Pracovník není týmový hráč. Nezajímá ho, jak pracují druzí, jak zbytek týmu řeší určité situace: *nemůžu to posoudit, protože nevím, jak to mají ostatní, protože nemáme nějak extra kolektivní zpětné vazby, to je vždycky mezi mnou a ospodákem, já nevím, jak to mají ostatní...* (18). On je plně odpovědný za své klienty a za svou odvedenou práci a plně důvěřuje svému úsudku i schopnostem. Proto se v rozhovoru s tímto typem nikdy neobjevila

---

139 Klient – poznámka autorky.

zmínka, že by se poradil s týmem nebo dal na radu OSPOD. Naopak. V případech, kdy se OSPOD snaží jeho hradby atakovat, brání se na stejné bázi jako na počátku zmíněné argumentování: *někdy [se]<sup>140</sup> může stát, že oni [OSPOD]<sup>141</sup> by chtěli, abychom tam působili přesto, když ten klient je nedobrovolný, takže já to mám tak, že ihned informuji pracovníka že ten klient prostě nemá zájem se podílet na plnění toho našeho IP a sepíšu si, co jsem mu nabízel, o co nestál a navrhuju ukončení spolupráce (I8).* Hned v další větě ale tvrdí: *Mě se osobně nestalo, že by mi se snažili nacpat extra nedobrovolného klienta (I8).*<sup>142</sup>

Poslední hradba je určitý typ ochrany před nepříjemnými klienty. *..mám hodně dobrý vztah u klientů, kteří jsou takoví jednodušší, takoví mentálně slabší....s těma se snažím navazovat důvěrnější vztah, protože se mi to osvědčilo a vím, že to potřebují a že kolikrát nemůžou za tu svou situaci, protože prostě nemají tu kapacitu si to nějak jakoby...Profesionálnější vztah se snažím udržet u takových těch sebejistějších, agresivnějších uživatelů třeba u alkoholiček...(I8).*<sup>143</sup>

## 5.9 PRACOVNÍK HODNÉ NÁSTAVBY OSPOD A TYP HLEDAČE SMYSLU<sup>144</sup>

Na první pohled jsou obě identity podobné *tvůrci dobrých vztahů*. Vyznačují se silnou provázaností s OSPOD ve smyslu úzké a časté komunikace, málo „cenzurovanému“ toku informací (opak *typu pracovníka v cenzurních službách*) a přiznáním pracovníkům OSPOD větší autority a větších zkušeností, z čehož plyne i potřeba radit se o postupech práce v rodinách.

Oba typy jsou silně eticky založeny a bezkonkurenčně nejčastěji (někteří je nezmínili vůbec) hovořili o hodnotách a zásadách sociální práce tak, jak jsou uvedeny ve standardech kvality, v zákoně o SS a v dalších dokumentech odrážejících trendy a hodnoty oboru: *Tak samozřejmě je to ta úcta k těm lidem že musí tam být jakoby ...i když je ten člověk jaký je, že v různých podmínkách ..že by tam vždycky měla být k tomu člověku úcta a taková no, že to člověk musí tak nějak*

---

140 Poznámka autorky.

141 Poznámka autorky.

142 Jde tedy o určitou rafinovanost. Pracovník neodporuje, podvolí se jakoby vůli OSPOD, zároveň mu obratem věc vrátí tak, že na to nelze nic dodat. Nedivím se, že takovým přístupem si pracovník vydobyl vlastní prostor, kam se už pracovníci OSPOD nesnaží vstoupit. Zároveň na jeho jednání nelze říci žádná pádná výtka.

143 Tady se v podstatě kryje s pracovníkem *typu profesionál v sociálních službách*.

144 Tyto dva typy identit mají totožný základ. Půjde mi tedy výhodné uvést je společně a rozdílnosti ukázat až ve druhé části, kdy definuji rozdílnou cestu, jak se s dilametem vlastní identity vypořádali.

přijmout, že každý je nějaký a nedělat rozdíly, jo že jeden třeba bydlí někde ve špině a druhý v relativně čistém bytě a tak mezi tím dělat třeba nějaké rozdíly nebo tak a toho člověka brát takového, jaký je. Tak to si myslím, že třeba pro mě je to dost důležité....(I12). Dle mého názoru s nimi byli naprosto upřímně ztotožnění a dle možností se k takovéto vysoce morální podobě sociálních služeb snažili přispět.<sup>145</sup> . Jakože bych třeba pohrozila tím, že když nebudete spolupracovat, tak OSPOD něco udělá? uhm....to asi ne (...) to mi přijde takové zneužívání moci a navíc z našeho pohledu nebo z naší pozice to asi není nezbytné (...) já osobně, k tomu bych nepřistoupila (I3). V tomto ohledu se **tvůrci dobrých vztahů** vzdalovali, jelikož ten nestál na větších zkušenostech či na pevných znalostech legislativy, zatímco oni ano<sup>146</sup>.

Co do úzkosti vztahů s OSPOD jsou jistě dál než např. **typ stigmatizovaného pracovníka nebo pracovníka nárazové zóny**. Jsou kolegové, kdy každý má svou určitou roli, určitou vážnost, ale poslední slovo má „ten silnější“ - OSPOD.<sup>147</sup> To se projevovalo například při uvedení do rodiny nebo při tvorbě IP: *Co se týká těch IP tak do toho nám určitě úplně nemluví<sup>148</sup>, když to sepisujem, že by jako ....dávali nějaké faktické připomínky, to si myslím, že ne (...) ale jsem rád, když ten OSPOD řekne, jak on by viděl ty cíle samozřejmě tak, aby byly jako reálné (...) ale jsem rád, když ta pracovnice ví, jaké ty cíle by měly být nebo kam by ta spolupráce měla směřovat, za to jsem určitě rád, že to vím, jak ona si to představuje* (I12). Zobrazit, jak blízká spolupráce mezi těmito typy a OSPOD je mi mi pomůže interpretace: „S OSPOD na sebe navazujeme, doplňujeme se. Máme jednotný postup a tím získává klient. Je to synchronizace různých služeb s různou kompetencí, které na sebe plynule navazují, doplňují se, mají stejný cíl a záměr a vzájemně se informují o průběhu práce v reálném čase.“ Pracovníci také někdy uváděli, že se cítí jako „terénaři“, zatímco pracovníci OSPOD vykonávají tu odpovědnější, úřednickou práci.<sup>149</sup> *Co já mám rodiny, tak vím že ta*

---

145 Uvědomuji si, že motivem k tak důraznému zmiňování zásad sociálních služeb může být snaha o neztracení „iluze“, o nepokřivení obrazu, který „sám v sobě o sociálních službách mám“ a v souvislosti s identitou o nenarušení křehkých nosníků soudržnosti své vlastní profesní identity.

146 Tuším, že v přímé práci s klienty v rámci sociálních služeb pracovali kolem 3 let.

147 Tato „tichá dohoda o dělbě moci“ je dle mne zapříčiněna osobnostními charakteristikami pracovníků, kteří byli zdrojem pro tyto dvě identity. Oba působili neprůbojně, a nekonfliktně. Dalším potvrzením této myšlenky je fakt, že jejich kolegy jsou například **typ velké matky** nebo **profesionála v sociálních službách**, kteří si, jak jsem napsala, dokáží své rovné postavení obhájit a pracovníci tedy musí vědět, že dělba moci takto není dána shora.

148 OSPOD – poznámka autorky.

149 S velkou nadsázkou by se tento vztah dal přirovnat k řediteli firmy a dělníku ve výrobě. Dělník je v kontaktu se samotným výrobkem, on je tím, kdo primárně ovlivní kvalitu výrobku, kdo nejlépe zná celý výrobní proces a jeho úskalí nebo výhody, on rozhodne, zda na nedostatky nebo možnosti výrobního procesu upozorní a on v praxi plní nebo neplní pravidla daná ředitelem. Ředitel na druhou stranu má pravomoci rozhodovat, má jiné vědomosti a větší přístup ke zdrojům. Nyní pouze záleží, jaký mají lidský vztah, jak ze spolupráce ta která strana profituje a jak dělník naloží s pokyny, které se mu nezamlouvají (viz hledání smyslu spolupráce u klientů, kteří by ve službě SAS neměli být).

*intenzivnější práce je tam ode mně, takže ten pracovník OSPOD tam jakoby tolik, tak to neřeší (...) samozřejmě on taky sám chodí do rodiny, ale už to není tak intenzivní.....Nebo třeba teď mi pracovník OSPOD řekl, že v té rodině nebyl delší dobu, že si toho je vědom, ale ví, že jsem tam já, tak že je to v pořádku. Že teď toho měl jinde nějak moc, ale řekl, že má to spolehnouti na to, že je to tam v pořádku, protože tam docházím (I11).*

Ač se ve své pozici tyto typy identit cítí jakkoliv (viz níže), obě vnímají spolupráci s OSPOD jako potřebnou, užitečnou a přínosnou a pracovníkům OSPOD přiznávají vědomosti a vhodná řešení, které jsou v praxi účinné a rodinám nebo dětem pomáhají:

B:<sup>150</sup> *A přijde ti, že to<sup>151</sup> má přínos i pro samotnou tu rodinu?*

I11: *Určitě, určitě. Myslím si, že pokud já jsem pevný v těch rozhodnutích, co jsme udělali, směřuje se to dobrým směrem, kdy i ten pracovník toho OSPOD to tak bere, že jako se to směřuje dobře, jsou tam pokroky, tak vlastně největší přínos to má pro tu rodinu*

B: *Jasně, takže jestli to dobře chápu, tak to, že ten váš přístup je jednotný, že tak víte přesně, v jaké fázi to je, tak ta koordinace je perfektní a ten klient může jít dál bez toho, aniž by tam přišly nějaké nejasnosti.*

I11: *Ano, jako mě to takto přijde dobré. Jakože teď se nám třeba dvě rodiny opravdu podařilo....dost špatná situace a takovým ....tou spoluprací, že se tím proplulo velice dobře, že jsem si rozdělili, co kdo bude dělat i podle těch kompetencí, ale že jsem to sloučili v rámci společného směru.....*

Obě identity vnímají ve své práci jistý tlak, který pramení z přítomnosti OSPOD. Dá se interpretovat jako odpovědnost za situaci v rodině, která ovšem překračuje odpovědnost, jakou lze nalézt např. u **pracovníka ladiče** nebo **pracovníka za hradbami** (jejich odpovědnost byla za maximálně kvalitně odvedeno práci dle *svých možností a schopností (I8)* a současně za tvůrčí využití všem profesních nástrojů, které ovládají, a které by mohly klientovi pomoci). Pracovník **typu hodné nastavby** OSPOD a **pracovník hledač smyslu** přebírají díl odpovědnosti za OSPOD. Obávají se, aby nepředáním informací nezanedbali „něco v rodině“, aby nepředáním informací neutrpělo dítě a aby se nestali viníkem nějaké nepříjemné situace. *Ale myslím si že ten pracovník by měl vědět, co se tam děje. Abych třeba pak já zas nebyl obviněn, že jsem třeba něco zanedbal, nebo že jsem měl udělat jinak (I11).* Stejně tak se obávají, že by OSPOD byl s jejich prací nespokojen a díval by se na ně jako na neschopné, na

---

150 Dotaz autorky.

ty, co neví nebo neumí.<sup>152</sup> *...jsou tu ty konzultace s pracovníky OSPOD, kdy vlastně řešíme ty situace (...) určitě, když je nějaký problém nebo nevím si s něčím rady, tak určitě za tím pracovníkem jdu a řeknu mu to, abychom hledali, jak dál, nechci zase aby ....nebo tak. Mám rád, když ten pracovník OSPOD má ode mne přehled o té rodině a (...) přiznám se, že mám trochu jako radši, když jsem s nimi více v kontaktu.*

B:<sup>153</sup> *Když si říkal „přiznám se“, jako přijde ti, že to z nějakého důvodu nelegitimní?*

I11: *Nenene, já si myslím, že každá pracovnice má jiný styl práce, jiný přístup...*

B: *Jó, takže ta tvá úzká spolupráce pramení z toho, že.....aby jste to třeba měli podchycené oba?*

I11:(přikyvuje)

B: *Nebo nechceš, aby se něco zanedbalo,...*

I 11: *Ano, pro mě ze začátku byly ty konzultace i taková jakoby ochrana, jestli to dělám dobře a je to takové moje ubezpečení, jestli to jako směřuju tak, jak by to mělo být a asi mi to tak nějak zůstalo (...) takže mě to takto spíš vyhovovalo, navíc jsem jako rád, že i ten pracovník OSPOD to tak přijal, že jim to nevadí....a navíc mám i pocit, že to brali jako dobrou věc.*

Posledním společným znakem je vnímání klienta a postoj k němu.<sup>154</sup> Obě identity zaujímají ke klientům postoj deklarovaný v lidsko – právních dokumentech a dokumentech zmíněných výše (zákon o SS, standardy kvality,...). Ač by na základě jejich frázovitěho vyjadřování mohl vznikat dojem, že jde pouze o pózu nebo o postoj, „kdy přehnaným důrazem a zmiňováním etického křečovité udržuji vlastní profesní sebeobraz a snažím se okolí jevit“ (*Nee. Já nemám rád takové tajnůstkářství vůbec, nemám rád, kdyby se právě něco takového dělo, že bych si pak musel dávat pozor na jazyk (...) eště ze začátku mi klientka teda řekla, aby to nevěděl OSPOD (...) ale já jsem to s ní tedy rozebral, že není prostě dobré dělat tajnosti, že to nemám rád* (I11).), jsem názoru, že právě tito informátoři si svou profesí vědomě vybrali s cíle setkávat se s lidmi ať už na základě skutečného zájmu o člověka a úctě k důstojnosti každého jedince nebo na základě ztotožnění se se svou společenskou rolí natolik, že se stala jejich

---

151 Míneho konzultování, spolupráce s OSPOD

152 Myslím si, že tato obava přímo souvisí s vnímáním OSPOD jako autority a jako toho, kdo „ví trochu víc, a proto se za ním chodívám radit, abych neudělala nějakou hloupost“.

153 Dotaz autorky.

154 Myslím, že i zde lze vnímat určitou souvislost s výše řečeným o roli „teréňáka“. Pracovníci svou práci mají rádi. Neodsuzují „kancelářskou práci OSPOD“, ale zároveň jim nezávidí „větší pohodlí“. Nechtěli by sami dělat to, co dělají oni a netouží ani po „větší prestiži, moci, a menší náročnosti“. Dělají to co dělají, protože jsou rádi v terénu, jsou rádi s klienty a v tom vidí všechnu hodnotu i smysl.



sebenaplňujícím se proroctvím. *Asi hlavně ten vztah důvěry, že fakt ten klient pozná, že jsem pomoc a ne kontrola a že mám třeba zájem o něj nebo o tu situaci, takže to je takový hodně veliký nástroj, že najednou je tady někdo, kdo mi chce pomoci a má třeba o mě zájem, tak to si myslím, že je takový nejdůležitější nástroj (I12).*

V podstatě jediný rozdíl mezi **identitou hodné nastavby** a **hledače smyslu** je vlastní vypořádání se s dilematickou situací, tedy s rolí OSPOD ve své práci a s jeho vlivem.

Pracovník **typu hodné nastavby** našel méně rozporuplné a méně vyčerpávající řešení. V podstatě bez výhrad přijal dělení rolí a vlivu mezi ním a OSPOD a klid mu přináší zkušenost: „že pracovníci OSPOD jsou skuteční profesionálové a jejich intervence v rodinách směřují k zlepšení situace“. Sám říká, že jako velmi přínosné vnímá případové konference a společnou koordinaci práce na případu: *Jako přínos jsem ocenil ty případové konference, kdy ten multidisciplinární tým, všichni co s tou rodinou spolupracují, tak když to svolá pracovník OSPOD nebo někdy to vznikne i na ten můj popud, jo, takže toto bych ocenil jako velmi dobrou věc (I11).*

Nemá problém být prodlouženou rukou, jelikož oba – on i OSPOD – mají stejné cíle v rodině a jemu osobně dělení na „ředitele firmy a dělníka“ vyhovuje.<sup>155</sup> *No tak určitě s rodinou je užší<sup>156</sup>. Jo, tam určitě člověk tráví větší množství času, vlastně de facto tam,....realizuje nějaké ty kroky, takže ta je určitě užší s rodinou.*

B: *Dokážeš si představit, že by to byla naopak, nebo máš nějakou rodinu, kde by to bylo naopak<sup>157</sup>?*

I11: *Nee, pro mne je prvotní vždycky ta rodina.*

Výrazným znakem u informátorů tohoto typu bylo, že vyhledávali situace, kdy je okolí bude hodnotit kladně.<sup>158</sup> *...nevím, protože negativní odezvu jsem na to nezaznamenala. Spíš si tu spolupráci<sup>159</sup> všichni chválí...(I11).* Odráželo se to v několika rovinách, mimo jiné v rovině výše zmíněné odpovědnosti. Pracovníci cítili určitý tlak, aby se v rodině svědomitě pracovalo

---

155 I v tom smyslu, že jeho právě baví a naplňuje ta přímá práce s klientem, budování vztahu, navazování důvěry a sám by nechtěl mít tolik odpovědnosti.

156 Spolupráce – poznámka autorky.

157 Zde se ptám, zda má rodinu nebo si dokáže představit situaci, že by větší důraz kladla na spolupráci s OSPOD, na konzultování a zaměření na koordinaci případu.

158 Dvojsmysl názvu identity.

159 Míneho „se mnou“, poznámka autorky.

a OSPOD nemohl říci, že je pracovník „neschopný“.<sup>160</sup> Dále se zaměřovali na pozitiva v práci s rodinou, což zároveň korelovalo ze zásadou sociálních služeb (zaměření na pozitiva) a v důsledku mělo nejspíše kladný vliv na situaci, ale primárním cílem bylo „potěšit OSPOD“, že se to v rodině daří.<sup>161</sup> Stejně tak těšil každý úspěch samotného pracovníka i ve smyslu zájmu o klienta: *Asi té pracovníci řeknu, jakože úplně ty maličké krůčky nebo sdělím ji i ty úplně nejmenší úspěchy, které klient zaznamenal. Jakože občas máme cíl, dám teď čerstvý příklad zlepšit výsledky dcery ve škole. Jo oni čekají, že třeba bude mít místo čtverek dvojky. A pak se najednou nic nestane nebo vím, že to tam není reálně, tak jo, je tam domluveno nějaké doučování, dochází tam někdo každý týden, jednou týdně maminka se s ní začala připravovat, takže většinou podám i ty úplně minimální úspěchy, které se tam udály, ať vidí, že se to tam nějak pohnulo, že prostě není možné asi dosáhnout těch velkých cílů ale i ty malé cíle by mohly být pro ten o důležité (I3).*

Na druhou si stejně tak přál, aby jej kladně hodnotil i klient. Sám se vyjadřoval ve smyslu, že „on jakožto teréňák nebo dělník“ může využívat mnoho nástrojů pro budování přátelských vztahů s klienty, což považuje za základ své práce. *Já se vždy jako snažím vžít do té rodiny (...) když to řeknu z mojí pozice...de facto [spokojeného, soběstačného člověka]<sup>162</sup>, pro mne by tady vlastně vše mělo být odsuzující, jak to ti klienti dělají, jak se chovají (...) takže já se přiznám, že vždycky se snažím tu matku pochopit jo, proč tak jedná. Snažím se trochu i dopátrat té minulosti, jo, protože jak s matkou můžu pracovat, když ji neznám (...) musím pochopit její limity, hranice, kam až je schopná zajít, abych ji netlačil do něčeho, co ona prostě nezvládne a předem bych ji tak srazil třeba ještě níž, než byla. Já strašně třeba v práci uznávám oceňování (...) takže chválit, chválit (...).vzní to možná jako klišé, ale opravdu...za [tu dobu]<sup>163</sup>, co jsem tu ...musel jsem si to nějak vybudovat sám v sobě (...) dost teda používám humor, což taky беру jako neocenitelnou věc spolupráce a přiznám se, vím, že se to třeba jako nemá, ale občas ztrapním i sebe...protože já tam nechci pořád vystupovat jako ten dokonalý, jako osobnost, která vám tu prostě se vším pomůže, který všechno ví, všechno zná, jo tak to není. Taky se musím kolikrát na ledacos připravit a když nevím, tak řeknu prostě nevím, jo,*

---

160 Když jsme toto téma rozebírali, informátoři hovořili tak, že „necítí přehnaný tlak, aby se v rodině něco změnilo, vědí, že změna je v první řadě věcí klienta, ale informovali OSPOD o každé změně, pravidelně o dění, aby OSPOD věděl, že se snaží v rodině pracovat a odpovědně ke své práci přistupují.

161 Tento znak mi z počátku připadal nebezpečný. Měla jsem obavu, aby se na pracovníky této identity nepohlíželo jako na „pokrytce“, ač nebylo obtížné v kontextu celého rozhovoru tento jejich postoj pochopit a bez výhrad přijmout. Když jsem se nad znakem hlouběji zamýšlela, zjistila jsem kolik výhod přináší. Vedle zmíněného zaměření se na pozitiva v rámci dobré pověsti u kolegů přinášel velmi etické jednání, aktivní přístup a důraz na naplňování zásad, čímž se opět obloukem vracím k vysoké etičnosti tohoto typu a sebenaplňujícímu se proroctví své společenské role.

162 Úprava autorky.

163 Úprava autorky.

*nehážu tam rozumy, ale prostě řeknu mamince, já se do příště na toto připravím, získám si informace, abych vám mohl pomoci (I11).* Na základě dobrých vztahů pak s klienty dokáže velmi účinně pracovat z pozice „toho hodného“. V případě, že tento přístup nenese dlouhodobě výsledky, předává na základě domluvy a rozdělení rolí takového klienta OSPOD.

**Hledač smyslu** se se svou pozicí tak lehce nevypořádal a z rozhovorů lze cítit jistou nepohodu. Na rozdíl od typu hodné nastavby si určité rozpory daleko více připouští. Ač vnímá svou spolupráci s OSPOD jako dobrou, jsou situace, kdy přímo atakuje jeho touhu po etickém sociálním pracovníkovi: *No, taky někdy se ta služba...nebo působení té služby v rodině nějakým způsobem vyvíjí a někdy mám pocit, že by bylo vhodné to tam i nějakým způsobem ukončit, protože to tam není efektivní, tak se stává to, že ty pracovnice nechtějí, aby se tam ta služba ukončila, protože třeba chtějí jenom udržovat ten stávající stav například to, že ony tam vidí posun, já nevím třeba v hygieně, že ta hygiena je tam nějakým způsobem už nastavena, že ta matka třeba to zvládá, ale oni si myslí, že kdyby tam služba nechodila, tak že se to prostě zhorší. Takže ta služba chodí jen kvůli tomu, že vlastně se kontroluje...nebo že ta matka ví, že když tam ta služba má přijít, tak prostě uklidí, takže z jenom třeba tady z toho důvodu tam službu chtějí třeba jako takovou kontrolu nebo...jo? (I12).* Tyto situace aktivně řeší tak, aby „nešel proti OSPOD“, ale velmi logicky a citlivě ošetřil svou nenaplněnou potřebu po kvalitní službě: *„Tak když mi přijde, že ta práce v rodině nemá smysl, že třeba nás není úplně potřeba, ale OSPOD chce, abych tam chodil, tak si znovu s maminkou sednem nad IP a hledáme nějaký smysluplný cíl.“ Pracovník uznává, že někdy je to sice samoúčelné a jeho péče přehnaná, ale v rámci možností hledá, jak práci co nejsmysluplněji zaměřit: maminka vlastně nemá práci, tak jsem to zaměřil na hledání práce, že ji dodávám inzeráty. Ale zase vidím, že ona by to zvládla i sama, že někdy mi to přijde ta spolupráce jakože vynucená a je tam jako velmi sporadická, jo to musím říci, že není to tam časté, nevidím důvod tam chodit (I12).* Pokud si takto sám v rodině neporadí, obrací se na OSPOD: *no a když už ani oni<sup>164</sup> mi nejsou schopni říci nějaké smysluplné IP, tak je to jasné (I3).*

Jedním z řešení je situaci podchytit hned na počátku a hledač smyslu si našel velmi účinný nástroj: *řekneme „ano, do nové rodiny půjdeme, ale vyjasníme si, co tam jako můžeme dělat“.* *Takže k tomu je ta prvotní schůzka fakt jako důležitá, že ten OSPOD už neřekne „běžte tam, dělejte s ním to a to a dává ruce pryč“, ale fakt jako musí přemýšlet jak on, tak my tak ta maminka, jestli ta spolupráce je potřebná (I3).*

---

164 Míněn OSPOD.



## Závěr

Cílem práce bylo: zmapovat, jaké vlastní profesní identity se mezi pracovníky SAS objevují, popsat, co je pro danou profesní identitu charakteristické a jaká vodítka pro dilematickou spolupráci přinášejí nebo nepřinášejí.

Realizace dvanácti rozhovorů a jejich analýza přinesla deset různých, hmatatelných identit a deset různých způsobů, jak se s dilematickou pozicí v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD – klient vypořádat. Z takového výsledku se dá usuzovat a předpokládat, že větší počet informátorů by přinesl ještě další identity<sup>165</sup> nicméně výzkum, tak jak byl na počátku navržen, splnil myslím svůj úkol a odpověděl na otázku: „Jaké jsou podoby identit pracovníků SAS v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD – klient?“. Stejně tak byl splněn cíl práce, který předpokládal, že výzkum zmapuje, jaké identity se mezi pracovníky objevují, zároveň popíše, co je pro danou identitu charakteristické a jaká vodítka pro dilematickou spolupráci přináší nebo nepřináší. Odpovědi na tyto otázky obsahuje předešlá část – výsledky výzkumu – která podrobně popisuje deset různých profesních identit: Pracovník ladič, pracovník nárazové zóny, stigmatizovaný pracovník, pracovník v cenzurních službách, tvůrce dobrých vztahů, typ velké matky, profesionál v sociálních službách, pracovník za hradbami, pracovník hodné nástavby OSPOD, typ hledače smyslu.

Nutným krokem vedoucím k tomuto hlavnímu cíli (a v jistém ohledu dílčím cílem této práce) bylo a osvětlit legislativní pozadí vztahů v rámci trojúhelníku SAS – OSPOD – klient, respektive předložit jasný a srozumitelný výčet práv, povinností a kompetencí jednotlivých stran. Z literatury i z praxe jsem totiž právě zde vnímala problematické místo spolupráce SAS a OSPOD. Netroufám si odhadnout, nakolik má práce přispěje k zlepšení poměrů v této oblasti a v tuto chvíli ani nemohu přínos hodnotit, ovšem výzkum potvrdil, že úsilí v této oblasti je jedna z nejlepších investic. Když jsem se totiž na závěr snažila zrekapitulovat jednotlivé identity a dát do souvislostí ty, které bych sama označila za „dobrou praxi“ nebo kde jsem vnímala určité „nalezení se, pevnost své pozice a zdravé vypořádání se s dilematem“, do popředí jasně vystupovaly dvě proměnné: množství zkušeností a znalost

---

<sup>165</sup> Jejich poměrový nárůst by se ale pravděpodobně snižoval a identity by se v rámci rozhovorů začaly více a více opakovat.

pravidel (viz *typ profesionála v sociálních službách, velká matka,...*). Pokud budu znalost pravidel brát jako okolnost, kterou můžu ovlivnit vlastním odhodláním „tady a teď“, vystupuje mi z výčtu všech aspektů jako suverénní vítěz.

Nakolik může tato práce dopomoci k lepšímu uchopení vlastní profesní identity pracovníku SAS - mi v tuto chvíli nepřísluší hodnotit. Kroky, které jsem si totiž v rámci praktického využití této práce naplánovala, jsou ve fázi realizace. Komentovat mohu pouze vlastní dojmy z proběhlých rozhovorů, což mi ovšem přijde velmi subjektivní a zavádějící. Jako fakt mohu pouze uvést, že v rozhovorech je několik dohledatelných „aha efektů“ a množství tichých míst, kdy se informátoři zamýšlejí a žádají mne o *chvíli* (I3), jelikož si to potřebují *ujasnit* (I3) nebo *promyslet* (I1). Někdy také sdělují, že *nad tím teda musím popřemýšlet* (I5) nebo na mou otázku: *Myslíš, že v tom hraje roli i nějaký tvůj etický pohled na to?* odpovídají: *...no možná ano... nad tím jsem asi nikdy tak nepřemýšlela, jestli je to etikou...ale nevím, jestli si nebudu muset vymyslet nějaký příklad, abych si tak na to uměla odpovědět* (I9).

Jako vypovídající mi přijde i vlastní poznámka k rozhovorům.<sup>166</sup> pro výzkum byly velmi důležité některé odbočky od původní otázky. Během rozhovorů jsem pochopila, že témata, kde informátoři setrvali dlouho a jež jsem zpočátku vnímala jako místa, kde bych měla intervenovat, téma ukončit a položit novou otázku, byly právě oblasti, kde informátoři nejvíce hledali a tříbili si vlastní identitu. Při analýzách byla právě tato místa velmi přínosná a vypovídající.“ V závěru mohu k tomu ještě dodat, že dopřát si (a hlavně informátorům) klid namísto nervózního hlídání času během rozhovorů, bylo pro výzkum asi největším přínosem. Informátoři potřebovali často svůj čas a prostor pro úvahy a i když jsem se zpočátku bála, že zbytek otázek nestihneme, většinou měli v těch dalších jasno a „časovou ztrátu“ jsme hravě dohnali. Navíc tyto „prodlevy“ byly pro pochopení identity často velmi důležité a přínosné.

Ač se to v této práci již nezobrazí, plánuji v naplňování tohoto praktického využití v „terénu“ pokračovat (viz podkapitola validita dat) spolu s informátory a na základě jejich vnímání vlastních identit zvýšit později validitu zjištěných dat.

Vedle naplnění cílů, které jsem si na počátku vytyčila, přinesl výzkum ještě velké množství poznatků, které vyvstaly díky tak objemnému výzkumnému materiálu a možnosti srovnávat tolik výpovědí informátorů z přímé praxe. Za zmínku jich jistě stojí více ovšem dva z nich by dle mne mohly být i námětem pro jiné vysokoškolské práce.<sup>167</sup>

---

<sup>166</sup> Viz poznámka pod čarou č. 62.

<sup>167</sup> Nepátrala jsem ovšem po informacích, zda tato témata mají nějaké výzkumné zpracování. Vycházím pouze z vlastní zkušenosti, kdy jsem se s podobnými myšlenkami nesešla.

První poznatek vznikl díky interpretacím některých typů identit jako byl např. **profesionál v sociálních službách, pracovník ladič nebo tvůrce dobrých vztahů**. U těchto typů z výpovědí vystupovalo, že přístup pracovníka ovlivňuje klienta. Že rodina usiluje o přiblížení se obrazu klienta, který je v očích pracovníka hoděn respektu. Nejvíce jsem si tohoto jevu všimla u **profesionála v sociálních službách**, zde je ovšem důležité uvést i kontext. Informátora, který se stal námětem pro tento typ identity, znám jako jediného i z dřívější doby před realizací rozhovorů a osobně jsem ho viděla v přímé práci s klienty. Měla jsem i možnost jeho klienty do určité míry poznat. Díky tomu mohu v tomto případě vyvrátit vlastní pochybnost, že totiž výpověď pracovníka je subjektivní a je to právě on, kdo verbalizovanému obrazu klienta vtiskuje onu osobitou podobu, která v důsledku odráží samotného pracovníka. V konkrétním případě pracovníka profesionála jsem totiž skutečně u jeho klientů vnímala vlastnosti, které nyní připisuji snaze naplnit očekávání pracovníka o „dobrém klientovi“.

Pokud by tento postřeh měl nějakou platnost, tuším, že může fungovat pouze v případech, kdy existuje mezi pracovníkem a klientem kvalitní vztah a klient svého pracovníka respektuje, možná v něm má i vzor. Z postřehů u konkrétních identit vyplynulo, že u pracovníka **typu ladiče** nebo **profesionála v sociálních službách**<sup>168</sup> vykazovali klienti „velké výkony“ a až „hrdinské činy“: *matka mi ukazovala, jak se jí třesou ruce říkala mi, že už třetí den nepije, že musí vydržet deset dní, aby prošla nějakým detoxem sama doma, sama chce přestat pít (19) nebo: maminka teda začala úplně od začátku, byly jí odebrány všechny 4 děti do dětského domova a (...) po dvou letech má dvě děti zase zpátky, spolupracuje s námi i na tom mezinárodním projektu, vystoupí nám asi teď i na té konferenci a ona mi teď řekla: "Pane XX, já bych tam chtěla být jako ženská, udělejte ze mne ženskou."*<sup>169</sup>

Naopak u typu tvůrce dobrých vztahů se klienti stylizovali do role „těch hodných a poslušných“.

Druhý postřeh nabývá na významu tím, že se týkal naprosto všech informátorů a všech identit. Přímou jsem se jej dotkla u **typu pracovníka v cenurních službách**. Zajímavé ovšem je, že žádný z informátorů tento jev přímo nezmínil, ač jsme se o něm v rámci každého rozhovoru bavili a musím uznat, že i mně trvalo značnou dobu, než jsem si tuto souvislost uvědomila, ač jsem ji měla neustále před sebou.

---

168 U kterých jsem vnímala velkou energičnost, přímé jednání a odvalu postavit se věcem čelem

169 Jedná se právě o klientku, kterou jsem osobně poznala. V době mé návštěvy byla ostříhaná na ježka, kouřila jednu balenou cigaretu za druhou a tuším, že na sobě měla montérky.

Jev se týká předávání informací, ke kterým dochází v rámci každého trojúhelníku SAS – OSPOD – klient. Téměř všichni informátoři hovořili o tom, že získané informace podle nějakého pravidla třídí, že mají nějaké *vlastní síto, co OSPOD řeknou a co už ne* (I6). Také, že zvažují, v jaké formě informace předají (I1), někteří se dokonce vědomě snaží sdělit OSPOD každý, ač nepatrný posun v rodině (např. I11 nebo I3) a někteří naopak informují o tom, co všechno klient neudělal (I8). Nejsem si jistá, zda si pracovníci, kteří takto cíleně s informacemi nakládají, uvědomují, jak důležitou pozici v rámci trojúhelníku hrají nebo by hrát mohli. Myslím si, že člověk, který má jistou citlivost ve věci mezilidských vztahů a navíc je třeba i nějakým způsobem vzděláván ve věci mezilidské komunikace, může tímto nástrojem nenápadně, ale zásadně ovlivnit dění v rodinách a to jak v pozitivním, tak negativním smyslu. Také se domnívám, že většina pracovníků OSPOD o tomto nástroji v rukou pracovníku SAS nemají ani ponětí.

Na závěr chci ještě zdůraznit, že z mé strany nejde v případě posledních dvou poznámek o žádná tvrzení, ale pouze o postřehy, které jistě mají svá slabá místa a úskalí. Nesnažila jsem se nijak pátrat po literatuře, která by se k této problematice vztahovala, a ani jsem své postřehy nekonzultovala se samotnými informátory. Šlo mi pouze o zobrazení souvislostí, které mimo jiné během výzkumu vyvstaly a snad i o námět na další bádání v této problematice.



## Bibliografie

Bajer, P. (2010). „Ustanovení zákona ilustrují ambivalentní pozici sociálních pracovníků.“ *Sociální práce/Sociální práce*. č. 3, s.56–60.

Barvínková, J., Svobodová, K., Šťastná, A. (2009). *Závěrečná zpráva o řešení projektu HR170/08. Analýza současného stavu v oblasti terénní činnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí a stanovení optimálních podmínek výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve vazbě na počet klientů* [on-line]. Dostupný 12. 2. 2014  
z [http://www.mpsv.cz/files/clanky/8669/Projekt\\_HR170\\_08\\_def.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/8669/Projekt_HR170_08_def.pdf).

Bittner, P. (Ed.). (2009). *Metodika služby sanace rodiny se zaměřením na spolupráci mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí a poskytovateli sociálních služeb Pardubického kraje. Amalthea o.s.* [on-line]. Dostupný 6. 2. 2014  
z :<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDIQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.pardubickykraj.cz%2FviewDocument.asp%3Fdocument%3D18925&ei=0Hs-U62kLIPdtAbs8oCQCg&usg=AFQjCNFDpsKzNqkUrzVr23mW0-wOhzJJSQ&sig2=6wh9Ick8CLbusr6VW9YuJA&bvm=bv.64125504,d.Yms>

Bechyňová, V. a kol. (2007). *Syndrom CAN a způsob péče o rodinný systém*. Praha: IREAS.

Bechyňová V., Konvičková M. (2011). *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál.

Benedikt XVI., Coco, L. (Ed.). (2010). *Myšlenky o rodině*. Praha: Paulinky.

Berg, I., K. (2013). *Posílení rodiny. Základy krátké terapie zaměřené na řešení*. Praha: Portál.

Colins, D., Jordan, C., Coleman, H. (2010). *An introduciton to family social work*. Belmong, CA: Brooks Cole.

Černá, D. (2008). „Úvod do terénní sociální práce.“ In Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Praha: Portál. s. 9-24.

Česká asociace streetwork. (2005). *Etický kodex České asociace streetwork* [on-line].

Dostupný 24. 3. 2014

z [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=152&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas).

Guggenbühl – Graig A. (2010). *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.

Heitlingerová, A., Trnková, Z. (1998). *Životy mladých pražských žen*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Hejná, B. (2000). „Sociální práce na konci tisíciletí.“ In Novotná, V. *Sborník přednášek z XI. konference Společnosti sociálních pracovníků: Most, 22. a 23. května 2000* (s. 11-13). Praha: MPSV.

Hollá, L., Molčanová, A. (2010). „Má to zmysel, ale chce to svoj čas...opodstatnenosť dlhodobej odbornej práce s ohrozenou rodinou.“ *Sociální práce/Sociální práca*. č.3, s.45-48.

Holman, A. M. (1983). *Family assessment. Tools for Understanding and Intervention*. Beverly Hills: Sage Publ.

*Informace z metodického setkání MPSV s krajskými úřady a magistrátem hl. města Prahy.*

Ze dne 23. 6. 2011 [on-line]. Dostupný 17. 2. 2014

z [http://www.ospod.cz/e\\_download.php?file=data/editor/36cs\\_7.pdf&original=shrnuti\\_porada.pdf](http://www.ospod.cz/e_download.php?file=data/editor/36cs_7.pdf&original=shrnuti_porada.pdf)

Ludewig, K. (2011). *Základy systemické terapie*. Praha: Grada Publishing.

Jančová, J. (2012). *Možnosti vzájemné spolupráce sociálních pracovníků OSPOD s pracovníky neziskové organizace s registrovanou terénní službou v rámci sanace rodiny* [bakalářská práce]. Brno: Masarykova univerzita.

Janebová, R. (2010). „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilemata mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně právní ochrany dětí.“ *Sociální práce/Sociální práca*. č. 3, s. 88–99.

Janoušková, K., Nedělníková, D. (Eds.). (2008). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Kaufmann, J. (2010). *Chápající rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Keller, J. (1997): *Úvod do sociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství (Slon).

Kolektiv autorů. (2002). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Příručka poskytovatele* [on-line]. Dostupný 11. 2. 2014 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

Kolektiv autorů. (2008). „Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami z hlediska vybraných metod a přístupů sociální práce.“ In Janoušková, K., Kolektiv autorů. (2008a). *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele* [on-line]. Dostupný 12. 2. 2014 z [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

Kopřivová, J. (2010). „Teorie je pro sociální pracovníky jedním ze zdrojů profesní identity.“ *Sociální práce/Sociální práca*. č. 3, s. 12-14.

Kubalová, L. (2012). *Přístup pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany ve Frýdku-Místku ke spolupráci s asistenty do rodiny z hlediska respektování práv jejich společných klientů* [magisterská diplomová práce]. Brno: Masarykova univerzita.

Macela, M. (2012). Informace k vybraným ustanovením zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění zákona č. 401/2012 Sb. k 21. 12. 2012 [on-line]. Dostupný 3. 1. 2014 z [http://www.mpsv.cz/files/clanky/14227/Informace\\_1.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/14227/Informace_1.pdf)

Matoušek, O. (2010). Poznámka k typologii rodin. Prvních sto rodin hodnocených nástrojem SIDRO. *Fórum sociální práce*. Praha: Univerzita Karlova.

Miller, W. (1985). „Motivation for treatment: A review with special emphasis on alcoholism.“ *Psychological Bulletin*. č. 1., s. 84-107.

Motejl, O., Černá, I., Panovská, K., Matyášová, P. (Eds.). (2007). *Sborník stanovisek veřejného ochránce práv. Rodina a dítě*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv.

MPSV. (2003). *Bílá kniha v sociálních službách* [on-line]. Dostupný 4. 2. 2014 z [http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)

MPSV. (2004). *Národní zpráva o rodině*. Praha: MPSV.

MPSV. (2011). *Manuál k případovým konferencím*. Praha: MPSV.

MPSV. (2012). *Soubor otázek a odpovědí k novele zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí* [on-line]. Dostupné 12. 1. 2014 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14776/faq.pdf>

Musil, L. (2004). „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Z.

Nedělníková, D. (Ed.). (2007). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Nedělníková, D. (Eds.). (2007). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky* (s. 191-304). Praha: Portál.

*Listina základních práv a svobod*. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. v účinném znění ke dni 16. prosince 1992.

Novotná, V. (2000). *Sborník přednášek z XI. konference Společnosti sociálních pracovníků: Most, 22. a 23. května 2000*. Praha: MPSV.

Novotná, V., Burdová, E. (2007). *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář. 3. aktualizované a doplněné vydání*. Praha: LINDE.

Roubal, O. (2002). *Identita – více příběhů jednoho života* [on-line]. Dostupný 3. 4. 2014 z [www.sociologie1.wz.cz/download/ZSO](http://www.sociologie1.wz.cz/download/ZSO)

Satirová, V. (2006). *Kniha o rodině. Základní dílo psychologie vztahu*. Praha: Práh.

Sirovátka, T., a kol. (2006). *Rodina, zaměstnání a sociální politika*. Brno: Albert.

*Sjednání úmluvy o právech dítěte*. Sdělení federálního ministerstva zahraničních věcí č. 104/1991 Sb., v účinném znění ke dni 8. 4. 1991.

Smutková L. (2007). *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus.

Společnost sociálních pracovníků. (2006). *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [on-line]. Dostupný 3. 1. 2014 z <http://sspcr.xf.cz/code.html>

Šabatová, A., Bajer, P. (2005). „Sociální práce s rodinou nekončí okamžikem umístění dítěte v ústavní výchově.“ *Sociální práce/Sociální práca*, č. 2, s. 41-44.

Šimková, L. (2012). *Jde to vůbec? Úvahy ke spolupráci sociálních služeb a OSPOD* [on-line]. Dostupné 19. 1. 2014 z <http://socialnirevue.cz/item/jde-to-vubec-uvahy-ke-spolupraci-socialnich-sluzeb-a-ospod>

Škoviera, A. (2007). *Dilemata náhradní výchovy*. Praha: Portál.

Špecánová, Š. (2003). *Ochrana týraného a zneužívaného dítěte*. Praha: LINDE.

Šrajter, J., Musil, L. (Eds.). (2008). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert.

Švaříček, R., Šedřová, K. (2007). *Učební materiály pro kvalitativní výzkum v pedagogice*. Brno: Masarykova Univerzita.

Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

*Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. Předpis č. 505/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2014

*Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2014

*Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Zákon č. 359/1999 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2014*

*Zákon občanský zákoník. Zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2014*

*Zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Zákon č. 101/2000 Sb. v účinném znění ke dni 1. 4. 2012*

*Ženíšková, J. a kol. (2012). Metodika služby Podpora pro rodinu a dítě. Chrudim: Amalthea o.s.*

## Příloha 1.: Otázky k rozhovorům

Jak hodnotíte spolupráce Vaší služby s OSPOD?

Máte některá osvědčená pravidla, která jako organizace směrem k OSPOD dodržujete? Povíte mi o nich?

Máte taková pravidla i sama pro sebe? Jaká jsou? A proč vznikla? Proč je stále dodržujete?

Existuje výjimka z tohoto pravidla?

Za jak úzkou pokládáte svou osobní spolupráci s OSPOD ve srovnání s úzkostí spolupráce s klientem? Proč myslíte, že tomu tak je? Pokuste se představit, že je tomu naopak. Jaké to je a co může být +/-?

Když si vybavíte minulost, byla spolupráce Vy – OSPOD- klient v rámci clientské práce jiná? V čem? Proč se to změnilo?

Představte si situaci“ rodina se kterou spolupracujete 6 měsíců – dvě malé děti 3 a 4 roky, partneři ve velkých hádkách, problémy s alkoholem a domácí násilí ze strany partnera na matku v dost hrubé podobě. Na základě vaší spolupráci si matka uvědomila svou mateřskou roli a díky Vaší podpoře se odstěhovala od manžela, který už alkoholismu úplně propadl. Našla si práci a dokázala 2 měsíce výborně fungovat, splácet nájem, starat se o děti, nepít. V poslední době bývá ale v bytě nepořádek, matka přestala vařit, děti občas nejdou do školky. Máte podezření, že matka opět pije. Jednou na domluvené schůzce najdete zamčený byt, děti za dveřmi tvrdí, že matka šla pryč, že musí být doma a že nemohou otevřít....Při cestě z bytu potkáte podroušenou matku. Tvrdí, že byla nakoupit (opravdu nese něco v tašce), ale že dnes schůzku ruší, že se jí udělalo zle. Na Vaši snahu další týden matka nereaguje, nebere telefony a neodpovídá na sms.

Co v takové situaci uděláte? Jaké aspekty budou pro vás rozhodující, co bude řídit vaše jednání?

Jak nejčastěji získáváte vaše klienty? Je něco jiného u těch, kteří nejsou v evidenci OSPOD/které OSPOD nedoporučil?

Reflektujete někdy, že ve vaší práci vznikají na některé straně „skrytá partnerství“? Kdy a jaký mají význam?

Jakou úlohu mají v rámci spolupráce klient OSPOD psaná pravidla organizace? Projednáváte tento trojúhelník někdy na poradách? Uvědomujete si i některá nepsaná pravidla?

Každý člověk je trochu jiný, to je jasné. Přemýšlíte někde v souvislosti se svou prací o hranicích ne/přijatelného chování? V jakých situacích a v jakém smyslu? Připadá Vám někdy, že tato hranice je u vás výrazně jinde? Máte problém s hranicemi někoho jiného ve vaší práci?

A poslední okruh.....ne/spolupracující klient....OSPOD má represivní opatření. Jaké máte ve své práci s nespolupracujícími klienty zkušenost Vy? OSPOD Vás někde tlačí, chce, aby klient „měl výsledky“...jak jednáte v takových situacích? Používáte někdy kus moci od OSPOD?