

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní
antropologie



Dvě tváře sociálního pracovníka

Two Faces of the Social Worker

Bakalářská práce

Eva Ježková, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Jan Kalenda, Ph.D.

Olomouc 2016

Autorské prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla všechny zdroje, ze kterých jsem čerpala.

V Lanškrouně dne 21. 3. 2016

Eva Ježková

.....

Obsah

ÚVOD	5
1 RODINA	7
1. 1 Vymezení pojmu.....	7
1. 2 Funkce rodiny	8
1. 3 Typy rodin.....	9
2 SANACE RODINY	12
2. 1 Základní znaky sanace rodiny.....	13
3 SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ	15
3. 1 Charakteristika sociálně-právní ochrany dětí	15
3. 2 Právní úprava	16
3. 3 Orgány sociálně-právní ochrany dětí.....	16
3. 4 Principy právní úpravy sociálně právní ochrany	18
4 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI	20
4. 1 Právní úprava	20
5 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	23
5. 1 Předpoklady k výkonu povolání	23
5. 2 Činnost sociálních pracovníků.....	25
5. 3 Role sociálního pracovníka.....	26
5. 4 Pracovník OSPOD	28
5. 5 Pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....	31
5. 6 Vzájemná spolupráce	33
5. 7 Případové konference	34
6 VÝZKUM	37
6. 1 Použitá metoda.....	38
6. 2 Organizace výzkumu	39
6. 3 Výzkumný soubor.....	41
6. 4 Výsledky	47
6. 4. 1 Pohled respondentů na pracovníky z hlediska hodnocení: aktivní x pasivní.....	48
6. 4. 2 Pohled respondentů na pracovníky z hlediska hodnocení: příjemný x nepříjemný.....	49

6. 4. 3 Pohled respondentů na pracovníky z hlediska hodnocení:	
užitečný x neužitečný.....	51
7 DISKUSE	56
8 ZÁVĚR	60
Seznam použité literatury a pramenů.....	61
Seznam příloh	63

ÚVOD:

„Zdokonalit rodinu je nejtěžší práce na světě...“ V. Satirová

Pracuji jako vedoucí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Cílová skupina rodiny s dětmi je mi velmi blízká. V rámci svého zaměstnání se setkávám s rodinami, které potřebují pomoc zvenčí. Jedná se o rodiny, kde je z různých důvodů narušena jejich funkčnost. V takových rodinách je často nařízeno nějaké výchovné opatření. Rodiče pak musí akceptovat či vykonat úkoly, činnosti, které jim jsou pochopitelně nepříjemné nebo s nimi nesouhlasí. Někteří svoji situaci řešit chtějí, někteří ne. Avšak i rodičům, kteří stojí o změnu své stávající situace, se nelíbí, že jim sociální pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí bude narušovat jejich soukromí a říkat, co a jak dělat.

Naproti tomu zde existuje sociální služba – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Její poslání koresponduje s cílem sociálně-právní ochrany dětí, tedy ochranou práv a oprávněných zájmů dítěte. Nejpodstatnější rozdíl je však v tom, že tato služba je pro rodiny dobrovolná. Proto i její pracovníci, byť se jedná také o sociální pracovníky, bývají často rodiči vnímáni odlišně.

Sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí mají stejný cíl jako pracovníci sociální služby. Měli by být empatictí, respektující klienty. Na obou stranách stojí profesionálové, které spojuje společný obor – sociální práce, avšak místo, ze kterého za rodinou přicházejí, je často předurčuje k tomu, jak budou jejími členy vnímáni.

Ve své bakalářské práci se zaměřím na zkoumání postojů klientů, kteří jsou v evidenci orgánu sociálně-právní ochrany dětí a zároveň využívají sociálně aktivizační službu k pracovníkům tohoto orgánu a služby. Zaměřím se na jednotlivá specifika, kterým klienti přikládají důležitost při hodnocení pracovníků.

Cílem mé práce je pomocí metody sémantického diferenciálu analyzovat, jestli pracovníka úřadu, vnímají klienti jako přínosnějšího než pracovníka sociálně

aktivizační služby. Zároveň chci popsat, která skupina z hlediska demografických údajů, častěji využívá sociální službu v Pardubickém kraji.

Spolupráce klienta a pracovníka sociální služby je časově omezená, zpravidla souvisí se vzájemně domluveným cílem spolupráce. Ve chvíli, kdy je cíl naplněn, je spolupráce ukončena. Považuji za přínosné analyzovat, jak hodnotí klienti pracovníky sociálně-právní ochrany dětí, protože právě oni zůstávají v kontaktu s rodinou i po ukončení sociální služby a je důležité vědět, zda k nim mají důvěru a v případě potřeby se na ně obrátí.

Má práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je dále rozdělena na 5 kapitol. Jelikož se v bakalářské práci zaměřuji na sociální pracovníky, kteří se věnují sociální práci s rodinou, v první kapitole se věnuji rodině a jejím funkcím. Ve druhé vymezuji sanaci rodiny v jejím širším pojetí. Vzhledem k tomu, že již v úvodu jsem použila odborné termíny, věnuji samostatnou kapitolu definici sociálně-právní ochrany dětí s jejím legislativním ukotvením. V další kapitole popíši sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, rovněž se související legislativou. Poslední dvě zmíněné kapitoly jsou důležité pro vymezení rozdílu práce orgánu sociálně-právní ochrany dětí a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Pro zpřehlednění jednotlivých činností pracovníků věnuji pátou kapitolu roli sociálního pracovníka. V této kapitole budou také vymezeny činnosti sociálního pracovníka sociálně-právní ochrany dětí a pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

1 RODINA

Jelikož se v této práci zabývám sociální prací s rodinou, je důležité hned na začátku práce vymezit si tento termín. Okrajově budou v této kapitole zmíněny i funkce rodin, protože právě při jejich narušení často začíná spolupráce klienta se sociálním pracovníkem.

1. 1 Vymezení pojmu

Termín rodina používáme obecně všichni, aniž bychom se nad jeho významem zamýšleli. Jeho pojetí je však velmi široké. A jeho vymezení není jednoduché, což dokládají následující definice:

Zdeněk Matějček nahlíží na rodinu jako na „*úzké, nejbližší společenství, které jediné může dát dítěti pocit životní jistoty, s nímž se pak vydává na dobrodružné výpravy za poznáním světa, vybaveno k tomu lépe či hůře.*“¹ Přičemž zdůrazňuje, že když si položíme otázku, co je rodina, jinak nám odpoví právník, jinak sociolog nebo demograf.

Trapková a Chvála píší: „*Rodina představuje ohraničený prostor, jehož míra uzavřenosti a způsob, jímž se otevírá světu, se případ od případu liší a je pro každou rodinu charakteristická.*“² To se samozřejmě odráží i v postoji vůči sociálnímu pracovníkovi – každá rodina má svá pravidla, své způsoby žití a jen velice těžko si do nich nechá zasahovat. Každý sociální pracovník musí být velmi citlivý, aby si k rodině neuzavřel cestu již při prvním kontaktu.

Trapková a Chvála doplňují: „*Prostupnost hranic si každá rodina nastavuje podle svých zkušeností se světem, podle vývojového stádia, ve kterém se nachází,*

¹ MATĚJČEK, Zdeněk. *Rodiče a děti*. Vyd. 1. Praha: Avicenum, 1986, přebal

² TRAPKOVÁ, Ludmila a Vladislav CHVÁLA. *Rodinná terapie psychosomatických poruch*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, s. 57

s ohledem na kulturní zvyklosti okolí a na svůj osobitý komunikační styl.“³ Někde jsou normou vulgarismy, jinde jsou nepřipustné. Někde jsou často používány zdrobněliny, jinde je nemají rády. Hranice rodin jsou rozmanité, je však potřeba, aby je sociální pracovník respektoval.

Podle slovníku sociální práce je rodina: „*V užším, tradičnějším pojetí skupina lidí spojená pouty pokrevního příbuzenství nebo právních svazků (sňatek, adopce)*.“⁴ Jak píše Možný, tak se pojetí pojmu rodina postupně vymezilo a dnes všichni slovem „rodina“ označujeme především manželský pár s dětmi.⁵ Dovolím si doplnit, že v dnešní době spíše partnerský pár.

Definujeme-li rodinu jako systém, můžeme využít nejjednodušší klasickou pracovní definici systému – „systém je soubor částí a vztahů mezi nimi.“⁶

Definice rodin jsou velmi rozmanité, důvodem jsou i různé vědní disciplíny. Je tedy téměř nemožné jednoznačně definovat tento pojem. Pro účel mé bakalářské práce „rodina“ znamená rodič nebo rodiče žijící ve společné domácnosti s nezletilým dítětem, nezletilými dětmi. Tyto rodiny jsou vedeny v evidenci orgánu sociálně-právní ochrany dětí a zároveň je jim poskytována sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.

1. 2 Funkce rodiny

Je důležité definovat si funkce rodiny, které jsou podstatné pro všechny její členy. Poruchy těchto funkcí často vedou rodiny do „rukou“ sociálního pracovníka sociálně aktivizační služby či sociálně-právní ochrany dětí. Sociálně-právní ochrana dětí se nejčastěji zaměřuje na děti z rodin, kde k takovým poruchám dochází.

3 TRAPKOVÁ, Ludmila a Vladislav CHVÁLA. *Rodinná terapie psychosomatických poruch*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, s. 57

4 MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s. 177

5 MOŽNÝ, Ivo. *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. 1. vyd. Brno: Blok, 1990, 184 s. 17

6 SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 22

Dunovský definuje 4 základní **funkce rodiny**:⁷

1. **Biologicko-reprodukční funkce** – zajišťuje nejen reprodukci populace, nýbrž také zabezpečení podmínek pro vývoj dítěte.
2. **Ekonomicko-zabezpečovací funkce** – jedná se o materiální, sociální i duchovní oblast. Zabezpečovací funkce má v nejširším pojetí poskytnout členům rodiny životní jistotu.
3. **Emocionální funkce** – představuje uspokojování psychických potřeb dítěte, zejména emocionální, citové, pocity lásky, bezpečí a jistoty, smysluplnosti a otevřené budoucnosti. Tato funkce by měla být citovým zázemím pro všechny členy rodiny.
4. **Socializačně výchovná funkce** – zabezpečuje nejen společenskou kontinuitu, ale především spočívá v opravdovém zájmu a péči o dítě. Jedná se o nejvýznamnější a těžko nahraditelnou funkci rodiny.

Sociální pracovník navazuje spolupráci s různými typy rodin. Níže jsou uvedeny některé typy rodin, se kterými se ve své praxi setkává a musí umět reagovat na jejich potřeby.

1. 3 Typy rodin

Do nedávné doby byl v zahraniční odborné literatuře běžně používán pojem „rodinná diagnóza“.⁸ Rodinná diagnóza může být zároveň chápána jako charakteristika rodinných rolí, vztahů, komunikace, očekávání, konfliktů a způsobů řešení prezentovaných problémů. Diagnóza, kterou upřesňujeme a ze které vycházíme při práci s rodinou, by měla obsahovat následující:⁹

- Současné potíže – proč se rodina dostává do péče odborníků. Rodina nejčastěji uvádí příčinu problémů na straně dětí – poruchy chování, problémy ve škole atd.

⁷ DUNOVSKÝ, Jiří a Hans EGGERS. *Sociální pediatrie*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1989, s. 59

⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 194

⁹ Sauber in SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s. 41

- Role a fungování rodičů – zkoumáme jak partnerský vztah, tak výkon rodičovské role (např. schopnost komunikace, ekonomická stránka, sociální vazby rodiny atd.)
- Rodinné vztahy – jejich dynamika, spojení, rozkoly.
- Proces komunikace – jasnost, přímota, adresnost sdělení, otevřenost.
- Řešení konfliktů a problémů – tolerance, stupeň solidarity v rodině, proces řešení problémů.

Při poruchách rodiny ve vztahu k dítěti lze spatřovat příčiny objektivní (na vůli rodičů nezávislé), subjektivní (na vůli rodičů závislé) a smíšené. Lze tedy napsat: rodiče nemohou, nechtějí nebo nedovedou pečovat řádně o dítě a dělat to, co je dobré pro jeho zdárný vývoj.

Z hlediska funkčnosti charakterizuje Dunovský čtyři typy rodin takto: ¹⁰

1. **Rodiny funkční** – je zajištěn dobrý vývoj dítěte a jeho prospěch.
2. **Rodiny problémové** – vyskytují se poruchy některých nebo všech funkcí, vážněji však neohrožují rodinný systém. Tyto problémy je rodina schopna vlastními silami nebo s pomocí krátkodobé pomoci zvenčí řešit.
3. **Rodiny dysfunkční** – vyskytují se vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny, které ohrožují celou rodinu a vývoj dítěte. Rodina není schopna tyto poruchy zvládnout sama.
4. **Rodiny afunkční** – rodina přestává plnit svůj základní úkol a dítě závažným způsobem poškozuje nebo ohrožuje.

Za zmínku jistě stojí uvést, že tradiční systém sociální kontroly slábne. Ještě nedávno byla ostuda, když matka měla dítě za svobodna nebo se manželé rozvedli. Dnes společnost celkem dobře toleruje i soužití homosexuálních párů a diskuse se vede nanejvýš o tom, zda je vhodné, aby vychovávali dítě. Dá se říct, že s vývojem doby se mění i pohled na rodinu. Přibývá dětí vyrůstajících v neúplných rodinách (ve zdrcující většině je v nich jediným pečovatelem matka), přibývá dětí vyrůstajících s nevlastními rodiči a zvyšuje se počet

¹⁰ DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986, s. 13-25

tzv. sociálních sirotků, tedy dětí, které sice mají biologické rodiče, ale ti nejsou schopni nebo ochotni o dítě pečovat. Křehkost rodiny musejí soudobé státy kompenzovat ochranou dítěte v případě vážných rozepří mezi partnery, resp. v době jejich rozchodu, a budovat systémy náhradní rodinné péče.¹¹

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 182

2 SANACE RODINY

Rodiny se často dostávají do problémů, které nejsou schopné řešit vlastními silami. Nepotřebují nad sebou kontrolu proto, aby správně plnily své funkce. Často potřebují pomoc a podporu. V praxi se stává, že termín „sanace rodiny“ bývá zaměňován s termínem „sociálně aktivizační služba“. Je tedy důležité tento pojem vymezit.

Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině. Bechyňová s Konvičkovou definují sanaci rodiny jako *„soubor opatření sociálně-právní ochrany dětí, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen.“*¹²

Sanace rodiny byla definována Oldřichem Matouškem takto: *„Sanace rodiny/podpora rodiny – postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. V současnosti převažuje názor, promítající se i do praxe sociální práce v řadě zemí, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli ohrožení dítěte, popřípadě kvůli výskytu domácího násilí. Sanace rodiny však má mnohem širší pole působnosti, např. jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí nebo lidí trpících vážnou duševní nemocí. Práce s rodinou může mít formu podpory od zaškoleného dobrovolníka, terapie poskytované profesionálem celé rodině nebo někomu z rodiny v domácím či jiném prostředí, služby poskytované rodinám (např. docházka dětí do specializovaných denních center, přípravné vzdělávání dětí před vstupem do školy, docházka do mateřských a rodinných center).“*¹³

¹² BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 18

¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s. 185

Názor sociálních pracovníků na sanaci rodiny se liší. Její zastánci bývají mnohdy označováni za naivní romantiky. Na straně druhé nemůžou být ani různá opatření považována za všemohoucí způsob spolupráce s rodinou.¹⁴ Každý sociální pracovník tuto možnost pomoci rodině považuje za více či méně přínosnou a podle toho k ní také přistupuje. Je však nutné zmínit, že sanaci rodiny jako pomoc může nabídnout nejen sociální pracovník, ale každý odborník, který s rodinou spolupracuje nebo je s ohroženým dítětem v kontaktu.¹⁵

Abychom mohli hovořit o sanaci rodiny, musíme znát její základní znaky.

2. 1 Základní znaky sanace rodiny:¹⁶

- Je sestaven multidisciplinární tým sanace rodiny, který má jasného koordinátora.
- Členem multidisciplinárního týmu je vždy pracovník sociálně-právní ochrany dětí, pracovník sociálně aktivizační služby. Pokud je dítě umístěno v ústavní výchově, pak i pracovník zařízení pro výkon ústavní výchovy, příp. psycholog, učitel, speciální pedagog, dětský lékař apod.
- Role a úkoly každého člena týmu jsou známy všem zúčastněným.
- Pravidla jsou známá i rodině a všichni zúčastnění s nimi souhlasí a dodržují je.
- Rodiče a dítě vědí, že jsou zařazeni do programu sanace rodiny a podílejí se na sestavení plánu, který obsahuje: cílový stav situace rodiny, kam směřuje, předběžný časový úsek pro naplnění cíle, minimální časový úsek, po kterém se vyhodnotí dílčí kroky. Plán musí v nepolední řadě obsahovat znaky, podle kterých se zhodnotí efektivita. Rodiče i dítě jim musí rozumět a souhlasit s nimi.

¹⁴ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 12

¹⁵ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 22

¹⁶ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 18-19

Pro rodiče bývá někdy těžké přijmout sanaci rodiny. Znamená to pro ně, připustit si problém nebo skutečnost, že něco nefunguje. Rodiče se pochopitelně brání, protože přijmout sanaci rodiny a její nástroje znamená, přiznat si vlastní rodičovskou nedostatečnost.¹⁷

V průběhu sanace rodiny je tedy důležité, aby se pracovníci snažili nejen motivovat rodinu k řešení své situace a hlavně k tomu, aby rodina rozpoznala závažnost svých problémů. „*Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku.*“¹⁸ Jedná se především o činnosti směřující k odvrácení možnosti odebrání dítěte z rodiny či k umožnění bezpečného návratu zpět domů z ústavní výchovy.

Hlavními nástroji sanace rodiny jsou aktivity sociálně-právní ochrany dětí a dále sociálních služeb. Sociálně právní-ochraně dětí věnuji samostatnou kapitolu, protože se jedná o stěžejní orgán. Ze sociálních služeb se zaměřím na sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, jak je uvedeno již v úvodu mé práce.

¹⁷ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 22

¹⁸ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 18

3 SOCIÁLNĚ–PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

V této kapitole se zaměřím na vymezení sociálně-právní ochrany dětí. Budu se zabývat rovněž jejími hlavními principy a specifikováním, komu je poskytována a které orgány její poskytování zajišťují.

V tomto kontextu je důležité vymezit sociálně-právní ochranu dětí a její aktivity, které jsou již zmíněnými nástroji sanace rodiny. V návaznosti na to pak vymezit si sociálně-právní ochranu dětí tak, jak ji definuje zákon, neboť ten určuje akční pole sociální práce v této oblasti.¹⁹

3. 1 Charakteristika sociálně-právní ochrany dětí

Sociálně-právní ochrana dětí představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním.²⁰

Ochrana dítěte, která je širším pojmem než sociálně-právní ochrana, tak zahrnuje ochranu rozsáhlého souboru práv a oprávněných zájmů dítěte, a je proto upravena v různých právních odvětvích a v právních předpisech různé právní síly. Tvoří tak předmět činnosti celé řady orgánů, právnických a fyzických osob, a to v závislosti na jejich působnosti. Ochrana dítěte a zajišťování jeho práv se promítá do právních předpisů v oblasti rodinněprávní, sociální, školské, zdravotní, daňové, občanskoprávní, trestní apod., a z toho také vyplývá okruh subjektů, které ji realizují. Z této skutečnosti je zřejmé, že právní úpravu ochrany dítěte nelze zahrnout do jediného právního předpisu.²¹

¹⁹ Pojem sociálně-právní ochrana dětí často lidé i klienti v praxi zkracují na „sociálka“.

²⁰ <http://www.mpsv.cz/cs/14304> ze dne 15.01.2013

²¹ <http://www.mpsv.cz/cs/14304> ze dne 15.01.2013

Listina základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky, věnuje pozornost dětem a rodině v článku 32 tak, že dává rodičovství a rodinu pod ochranu zákona a dětem a mladistvým zaručuje zvláštní ochranu.²²

Zákony proto také respektují jeden ze základních principů fungování rodiny, a to právo a povinnost rodičů společně vychovávat a pečovat o děti, a pokud je toho třeba, požadovat pomoc. Jakékoliv zasahování do soukromí a rodinného života je možné teprve tehdy, jestliže rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu dětí o to požádají, a nebo se o děti nemohou nebo nechtějí starat.²³

3.2 Právní úprava

Sociálně-právní ochranu dětí vymezuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Sociálně-právní ochranou dětí se podle § 1 tohoto zákona rozumí zejména:

- a) *„ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,*
- b) *ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,*
- c) *působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,*
- d) *zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.“²⁴*

3.3 Orgány sociálně-právní ochrany dětí

Sociálně-právní ochranu dětí mohou zajišťovat různé orgány sociálně-právní ochrany dětí, kterými jsou:

- a) *krajské úřady,*
- b) *obecní úřady obcí s rozšířenou působností,*
- c) *obecní úřady a újezdní úřady; ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech se vztahují i na újezdní úřady,*
- d) *ministerstvo,²⁵*
- e) *Úřad,²⁶*

²² Listina základních práv a svobod - č. 2/1993 Sb., čl. 32, odst. 4

²³ <http://www.mpsv.cz/cs/14304> ze dne 15.01.2013

²⁴ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 1

²⁵ Ministerstvo práce a sociálních věcí - <http://www.mpsv.cz/cs/14304#2> ze dne 15.01.2013

f) *Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajská pobočka Úřadu práce“).*²⁷

Sociálně-právní ochranu dětí dále zajišťují obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí, další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany dětí pověřeny.²⁸ Pro účel této práce, je pracovník sociálně-právní ochrany dětí, pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Předním hlediskem sociálně-právní ochrany dětí je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči.²⁹ Je zřejmé, že sociálně-právní ochrana dětí se nezaměřuje na všechny děti plošně. Pro komplexní popis sociálně-právní ochrany dětí je nutné uvést, na koho se vztahuje. § 6 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí stanovuje, kterých dětí se týká. Jedná se o děti:

- a) *„jejichž rodiče*
 - 1. *zemřeli,*
 - 2. *neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo*
 - 3. *nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;*
- b) *které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěření dítěte do její výchovy;*
- c) *které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;*

²⁶ Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí - <http://www.mpsv.cz/cs/14304#2> ze dne 15.01.2013

²⁷ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 4

²⁸ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 4

²⁹ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 5

- d) *které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;*
 - e) *na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;*
 - f) *které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;*
 - g) *které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;*
 - h) *které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;*
- pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.*“³⁰

Sociální pracovník se při své práci může setkat se všemi dětmi, na které se sociálně-právní ochrana dětí vztahuje. Měl by tedy znát principy, na kterých je sociálně-právní ochrana dětí postavena.

3. 4 Principy právní úpravy sociálně-právní ochrany dětí

Předním hlediskem poskytování sociálně-právní ochrany dětí je nejlepší zájem, prospěch a blaho dětí, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo

³⁰ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 6

sociálního původu. Je poskytována bezplatně a je poskytována všem nezletilým dětem mladším 18 let, pokud zletilosti nenabýly dříve.³¹

Za ochranu dětí před tělesným nebo duševním násilím a za ochranu jejich zdravého fyzického, psychického a mravního vývoje je odpovědný stát. Ten však samozřejmě nenahrazuje plnění povinností a odpovědnost rodičů, ani nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodičovské zodpovědnosti, nejsou-li práva nebo vývoj dítěte ohroženy.³²

Činnost orgánů sociálně-právní ochrany je zaměřena na preventivní působení na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci. Důraz je také položen na ochranu dětí před sociálně patologickými jevy (tj. prevence rizikového vývoje dětí a minimalizace důsledků působení sociálně patologických vlivů).³³

Na principu dobrovolnosti se mohou na výkonu sociálně-právní ochrany dětí v zákonem vymezených činnostech podílet i fyzické nebo právnické osoby, které však k takovému působení musí mít pověření. Určité činnosti představující zásadní zásah do postavení dítěte nebo osob za ně odpovědných jsou však vyhrazené státním orgánům nebo orgánům veřejné správy v přenesené působnosti. Cílem sociálně-právní ochrany dětí je též sanace rodin.³⁴ Další nástroj sanace rodiny – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – bude přiblížen v následující kapitole.

³¹ <http://www.ospod.cz/informace/obecne> ze dne 14.07. 2009

³² <http://www.ospod.cz/informace/obecne> ze dne 14.07. 2009

³³ <http://www.ospod.cz/informace/obecne> ze dne 14.07. 2009

³⁴ <http://www.ospod.cz/informace/obecne> ze dne 14.07. 2009

4 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

V této kapitole se zaměřím na sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, její právní ukotvení a rozsah činností, které může sociální pracovník této služby vykonávat. Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je právě jedním z nástrojů sanace rodiny.

4. 1 Právní úprava

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi upravuje § 65, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který ji vymezuje jako *„terénní, popřípadě ambulantní službu poskytovanou rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.“*³⁵

Jedná se o službu sociální prevence.³⁶ Preventivní programy mohou mířit na všechny faktory, které determinují špatné zacházení s dětmi. Těmi jsou: osobnostní „výbava“ rodičů, výchovné strategie rodičů, ekonomické a materiální podmínky života rodiny/domácnosti, podpůrné sítě rodin, dostupnost zdravotnických a sociálních služeb.³⁷

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi zahrnuje tyto základní činnosti:

- a) *„výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) *sociálně terapeutické činnosti,*
- d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“*³⁸

³⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 65

³⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 53

³⁷ MATOUŠEK, Oldřich (ed.), Pavla KODYMOVÁ (ed.) a Jana KOLÁČKOVÁ (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 37

³⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 65

Sociálně aktivizační služby mají společný základ – snaží se podpořit rodinu při obnově svých základních funkcí. To v případě, že děti vyrůstají se svými rodiči. Druhá oblast, kdy pracovníci sociálně aktivizační služby pomáhají, je doba, kdy jsou děti umístěny v zařízení pro výkon ústavní výchovy či v náhradní rodinné péči. Vzájemná spolupráce pracovníka s rodinou spočívá především v jakési přípravě na změnu a stabilizaci rodinného prostředí a také k vytvoření kvalitního kontaktu dítěte s rodiči. Dle Bechyňové může tato práce postupně vést ke svěření dítěte zpět do péče rodičů.³⁹

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vymezuje blíže jednotlivé činnosti sociálně aktivizační služby dle zákona, a to následně:

a) *„výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:*

- 1) *pracovně výchovná činnost s dětmi,*
- 2) *pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních, přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,*
- 3) *nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte*
- 4) *zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,*
- 5) *zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*

b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,*

c) *sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,*

³⁹ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 20

d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*

- 1) *pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- 2) *pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.*⁴⁰

Tyto činnosti jsou jasně definované, ovšem dle místní působnosti či zaměření pracovníků se jednotlivé služby mohou v konkrétních činnostech lišit.

Pokud však služba otevírá klientovi nový prostor, pokud chce rozšířit pole jeho přirozeného světa, pak je její pracovník vnímán jako průvodce reálným světem. Při podpoře klientovy schopnosti reflexe vlastních potřeb a možností, které mu jeho situace dává, je pracovník průvodcem po vnitřním světě klienta.⁴¹

I když je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi dobrovolná, je vždy podstatné, jak zasáhne do klientova světa. Představuje rozšíření klientova světa? Naplnění frustrovaných potřeb? Důležité pro klienta také je, jak on sám si představuje úlohu sociálního pracovníka a jaká je skutečnost. Zda úloha pracovníka je adekvátní k tomu, co klient v dané chvíli potřebuje.⁴²

⁴⁰ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, § 30

⁴¹ MATOUŠEK, Oldřich (ed.), Pavla KODYMOVÁ (ed.) a Jana KOLÁČKOVÁ (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 24

⁴² MATOUŠEK, Oldřich (ed.), Pavla KODYMOVÁ (ed.) a Jana KOLÁČKOVÁ (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 25

5 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V této kapitole zmapuji, jak sociálního pracovníka vymezuje odborná literatura. Popíšu jeho činnosti a roli. Z obecné definice vymezím činnosti specifické pro sociálního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí a pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Sociální pracovník je profesionál s adekvátním vzděláním v některé z oblastí pomáhajících profesí.⁴³ Sociální pracovník je definován v § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako *„pracovník, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytující služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci, zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“*⁴⁴

5. 1 Předpoklady k výkonu povolání

Citovaný zákon definuje i předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, k nimž patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.⁴⁵

Odbornou způsobilost upravuje § 110, odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Odbornou způsobilostí se podle tohoto zákona rozumí:⁴⁶

- a) vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

⁴³ VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 69

⁴⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 109

⁴⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s. 201

⁴⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 110, odst. 4

- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku,
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončení vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středoškolského maturitního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

Sociální pracovník má v souladu s § 111, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, povinnost soustavného rozvíjení kvalifikace v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Jedná se o specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami, kurzy s akreditovaným programem, odborné stáže a školící akce.

Sociální pracovníci jako profesní skupina sdílejí společné hodnoty, které jsou obsaženy v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky.⁴⁷ Tyto hodnoty jsou důležité z více důvodů. Určují povahu sociální práce i povahu vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije. Hodnoty jsou také klíčové při řešení etických dilemat. Na hodnotách jsou založeny i principy práce s klienty. V Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky najdeme sice univerzální hodnoty, z historického pohledu však vyplývá, že se mění důrazy kladené na určité hodnoty.⁴⁸

⁴⁷ Příloha č. 2

⁴⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 33

5. 2 Činnost sociálních pracovníků

Sociální pracovníci jsou přesvědčení, že jejich nejvlastnějším cílem je pomáhat klientům.⁴⁹ Pokud by tomu tak nebylo, těžko by vykonávali své povolání svědomitě, odpovědně a s dobrým pocitem. Sociální pracovník musí mít odborné vzdělání, musí se rozvíjet. Nejde pouze o jeho vědomosti, ale také schopnost pracovat s informacemi. Důležité jsou i jeho osobní předpoklady jako talent a tvořivost.⁵⁰ Nyní se pokusím shrnout, jaké schopnosti a dovednosti by měl sociální pracovník mít a zároveň je umět uplatnit.

Matoušek popisuje žádoucí kompetence sociálního pracovníka dle americké Rady pro vzdělávání v sociální práci:⁵¹

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení.
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce.
3. Být schopen profesionálního přístupu ke klientovi.
4. Rozumět různým formám a způsobům utlačování, znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Mít znalosti z historie i současnosti sociální práce.
6. Efektivně využívat svého potenciálu při práci se specifickými problémy a s cílovou skupinou.
7. Znat všechny činitele determinující vývoj a osobu jedince.
8. Analyzovat vliv sociální politiky na klienty i sociální pracovníky a organizace poskytující sociální služby.
9. Umět navrhnout výzkumnou studii a implementovat výsledky relevantních výzkumů do praxe.
10. Umět zhodnotit vlastní činnost i činnost jiných subjektů.
11. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.
12. Poskytovat v oblasti vlastní specializace poradenské a supervizní činnosti.
13. Umět pracovat ve struktuře organizace a systému poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné změny.

⁴⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 191

⁵⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 192

⁵¹ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 15.

5. 3 Role sociálního pracovníka

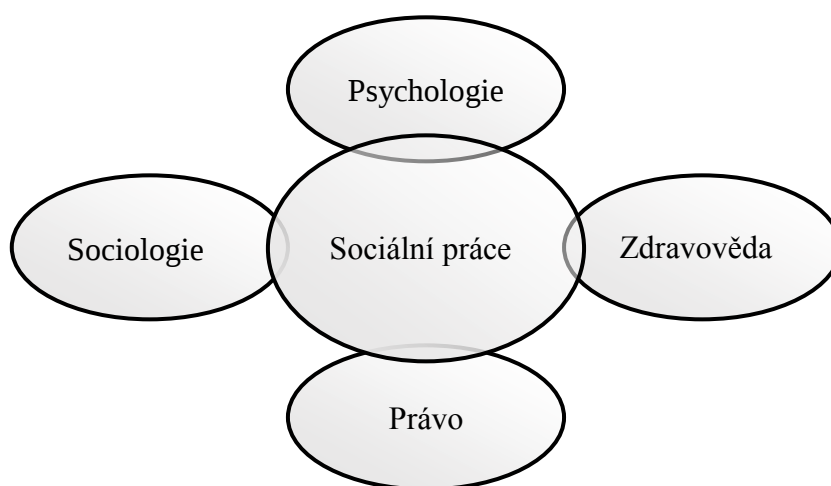
Nakonečný pojem role vymezil jako očekávání, které v dané situaci na jedince klade jeho sociální okolí. Je to něco vyžadovaného, s čím se jedinec může identifikovat nebo naopak pociťovat nátlak či manipulování.⁵²

Sociální pracovník při své práci vykonává různé činnosti. Musí znát informace z různých oborů. Řezníček popisuje role, které sociální pracovník vykonává při své činnosti:⁵³

- pečovatel nebo poskytovatel služeb,
- zprostředkovatel služeb,
- cvičitel (učitel) sociální adaptace,
- poradce nebo terapeut,
- případový manažer,
- manažer pracovní náplně,
- personální manažer,
- administrátor,
- činitel sociálních změn.

Z výše uvedeného vyplývá, že sociální pracovník vykonává od „všeho trochu“ a záběr jeho činností je opravdu velmi široký. Což je vidět i na níže uvedeném obrázku O. Matouška:

Obr. č. 1



(Matoušek, 2007, s. 180)

⁵² NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Nakladatelství Academia, 2009. s. 123.

⁵³ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s. 57-58

Sociální pracovník tedy zasahuje do oblastí nejen sociální práce, ale i zdravotnictví, práva, psychologie. Hrozí tak riziko, že pracovník se přestane cítit jakýmsi koordinátorem případu, ale začne se cítit jako odborník na všechny uvedené oblasti. Možný k tomuto tématu píše: „*Vím, o čem mluvím, když říkám, že pro odborníka je opravdu obtížné ubránit se alespoň lehkému přesvědčení, že ví líp než druzí, co je správné a co nesprávné. Alespoň v oboru jeho zájmu, i když je jím lidská rodina.*“⁵⁴

Je pochopitelně správné se neustále vzdělávat, zdokonalovat se a mít široký přehled. Nikdo z pracovníků by však neměl zapomínat na respekt, a to nejen směrem ke klientům, ale i dalším odborníkům, se kterými spolupracuje. Každý názor je obohacující. Matoušek dokonce říká: „*Sociální práce je uměním, které vyžaduje velikou škálu dovedností. Jde především o porozumění pro potřeby druhých a schopnost pomáhat lidem tak, aby se na naší pomoci nestali závislí (aby neztratili schopnost pomáhat si vlastními silami).*“⁵⁵ Toto pojetí práce koresponduje s pojetím Kopřivy, který píše, že hlavním nástrojem pomáhajícího pracovníka je jeho osobnost.⁵⁶

Sociální pracovník pohlíží na člověka jako na bytost, která existuje v prostředí a musí zvládat jeho nároky. Matoušek uvedené nazývá jako „sociální fungování klienta“. Úkolem sociálního pracovníka je podporovat klienta k tomuto fungování. To znamená pomáhat mu při obnově či získání dovedností či informací, jež mu umožní zvládat požadavky prostředí.⁵⁷

To všechno bez ohledu na to, se kterou cílovou skupinou pracuje nebo na kterém místě pracuje (úřad, nezisková organizace apod.). Jenže i v případě, že pracovník všechny výše uvedené schopnosti a dovednosti má, klienta respektuje a přistupuje k němu individuálně, může mu právě místo, pracoviště, ze kterého ke klientovi přichází, ztěžovat jeho roli.

⁵⁴ MOŽNÝ, Ivo. *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. 1. vyd. Brno: Blok, 1990, s.

⁵⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 192

⁵⁶ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 14

⁵⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 192

Právě proto chci tuto část věnovat rozdílům některých činností sociálního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí a pracovníka sociálně aktivizační služby. Na další rozdíly ve vnímání pracovníků klienty se zaměřím v praktické části této práce.

Nizozemská asociace sociálních pracovníků (NOW) vymezila v roce 1987 cíle sociální práce takto: „*Funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokoušejí řešit a zvládnout problémy ve fungování, v interakcích s jejich sociálním prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím.*“⁵⁸

Tato pomoc je cílem jak pracovníka sociálně-právní ochrany dětí, tak pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Přesto však existují „rozdíly“, které je mohou předurčovat k pozitivnímu či negativnímu vnímání ze strany klienta.

5. 4 Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí mají ze zákona nejvíce zodpovědnosti za situaci dítěte v rodině.⁵⁹ Z uvedeného vyplývá, že tento pracovník nepracuje s rodinou pouze tehdy, kdy rodina (příp. rodiče) sama chce, ale i v situacích, na které se vztahuje sociálně-právní ochrana dětí. Tzn., že pracovník při výkonu svého povolání vykonává kontrolu, dohled v rodinách a realizuje výchovná opatření, která musí rodina pod hrozbou sankcí strpět. Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí je povinen vytvářet individuální plán ochrany dítěte. Tuto povinnost mu ukládá § 10, odst. 3, písm. d) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Tento plán musí dle zákona vymezovat příčiny ohrožení dítěte, stanovit opatření k zajištění ochrany dítěte, k poskytnutí pomoci rodině ohroženého dítěte a k posílení funkcí rodiny

⁵⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 185

⁵⁹ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 12-13

a stanovit časový plán pro provádění těchto opatření, a to ve spolupráci s rodiči nebo jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, dítětem a odborníky, kteří se podílejí na řešení problému dítěte a jeho rodiny. Konkrétně individuální plán ochrany dítěte upravuje §10, odst. 5 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Individuální plán ochrany dítěte se

- a) „*zpracovává s důrazem na přijetí opatření, které umožní setrvání dítěte v péči rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte,*
- b) *vypracovává od počátku doby poskytování sociálně-právní ochrany, nejpozději do 1 měsíce od zařazení dítěte do evidence obecního úřadu obce s rozšířenou působností,*
- c) *pravidelně aktualizuje, zejména v situacích, kdy je uloženo výchovné opatření, nařízena ústavní výchova, ochranná výchova nebo kdy je dítě svěřeno do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, do pěstounské péče nebo jiné náhradní výchovy.*“⁶⁰

Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí má, na rozdíl od pracovníka sociálně aktivizační služby, ze zákona k dispozici **výchovná opatření**, která je oprávněn použít při nespolupráci, nečinnosti rodičů. Vyžaduje-li to zájem na řádné výchově dítěte, pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle § 13 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, může: ⁶¹

- a) napomenout vhodným způsobem dítě, rodiče, jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, popřípadě toho, kdo narušuje řádnou péči o dítě,
- b) stanovit nad dítětem dohled a provádět jej za součinnosti školy, popřípadě dalších institucí a osob, které působí zejména v místě bydliště nebo pracoviště dítěte,
- c) uložit dítěti, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte omezení bránící působení škodlivých vlivů na výchovu dítěte,

⁶⁰ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 10

⁶¹ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 13

- zejména zákaz určitých činností, návštěv určitých míst, akcí nebo zařízení nevhodných vzhledem k osobě dítěte a jeho vývoji, nebo
- d) uložit dítěti, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost využít odbornou poradenskou pomoc nebo uložit povinnost účastnit se prvního setkání se zapsaným mediátorem v rozsahu 3 hodin nebo terapie.

„Posouzení situace ohroženého dítěte je záležitost složitá a náročná. Jedná se o komplexní problematiku, při jejímž řešení se sociální pracovník neobejde bez spolupráce a pomoci dalších odborníků. Sociální pracovník by se měl především ujmout role koordinátora a jeho prvním úkolem by mělo být sestavení týmu potřebného k řešení každého jednotlivého případu.“⁶²

Rodiče pochopitelně mají obavu z další pravomoci pracovníka obecního úřadu obce s rozšířenou působností, a sice z **opatření na ochranu dětí**, která upravuje zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Obecní úřad obce s rozšířenou působností podává za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem návrh soudu

- a) „na rozhodnutí, zda je třeba souhlasu rodiče k osvojení dítěte,
- b) na omezení nebo zbavení rodičovské odpovědnosti anebo omezení nebo pozastavení jejího výkonu,
- c) na nařízení ústavní výchovy,
- d) na prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy,
- e) na svěřeni dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, na prodloužení doby trvání tohoto svěřeni a na zrušení rozhodnutí o svěřeni dítěte do tohoto zařízení,
- f) na svěřeni dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu a jeho zrušení,
- g) na nařízení výchovného opatření
- h) na přemístění dítěte do jiného zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy,
- i) na pozastavení výkonu povinnosti a práva péče o dítě u nezletilého rodiče,

⁶² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 203

- j) na zachování povinnosti a práva péče o dítě a osobního styku s dítětem u rodiče omezeného ve svéprávnosti,*
- k) na zbavení rodiče práva dát souhlas k osvojení nebo dalších povinností a práv osobní povahy, zbavil-li soud rodiče rodičovské odpovědnosti. “⁶³*

Tato opatření mohou být nástrojem pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí pro (alespoň nějakou) aktivitu klienta. Také se může stát, že tato opatření pracovník nepoužije jako hrozbu (upozornění na rizika) v případě nečinnosti a nezájmu klienta, ale jako výhrůžku. Což může mít za následek narušení vztahu pracovník – klient a ztrátu důvěry.

Na základě vlastního posouzení situace rodiny a posouzení ostatních odborníků by měl sociální pracovník stanovit optimální skladbu týmu sanace rodiny, naplánovat postup řešení a koordinovat práci jednotlivých odborníků. Spolu s nimi by měl stanovit komplexní sociální diagnózu, prognózu, navrhnout alternativy řešení. Při tomto postupu by měl mít stále na paměti, že situaci ohroženého dítěte nelze posuzovat jako situaci samotného, izolovaného jedince, ale vždy v rámci jeho “sociálněekologického pole“. Tedy spolu s týmem zkoumat mikrosociální systém dítěte (jeho vlastní, biologickou nebo náhradní rodinu, popř. jiné osoby, k nimž má dítě silný emoční vztah). Dále by měl zmapovat mezosociální systém (škola, sousedství, skupiny vrstevníků) a posoudit jeho silné stránky (zdroj rozvoje) a slabé stránky (ohrožení).⁶⁴

5. 5 Pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Má výhodu, že do prostředí klienta vstupuje na základně principu dobrovolnosti. Sociální služba je poskytována na smluvím základě. Poskytovatel a zájemce o službu vyjednávají podmínky poskytování služby a poté zájemce uzavírá smlouvu dobrovolně s jím vybraným poskytovatelem.⁶⁵ Pracovníci služby konzultace (jejich četnost a obsah) přizpůsobují potřebám rodiny. Stejně tak je

⁶³ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 14, odst. 1

⁶⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, s. 203

⁶⁵ ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s.

se stabilizací situace v rodině rozvolňují. To především proto, aby se rodina nestala závislá na pracovníkovi či sociální službě jako takové.

Pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, stejně jako jiné sociální služby, jsou povinny vytvářet individuální plán spolupráce. Tuto povinnost jim ukládá příloha č. 2 Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dle které jsou sociální služby povinny plánovat s klientem průběh poskytování služby a pravidelně hodnotit, zda jsou naplňovány cíle spolupráce.⁶⁶ Plán spolupráce vzniká na základě zakázky rodiny.

Tento plán se vytváří snadněji, jestliže klíčový pracovník zná i individuální plán ochrany dítěte, který tvoří pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Klíčový pracovník je ten, který s rodinou pracuje a vypracovává již zmíněný plán spolupráce. Garant, jak také Matoušek označuje klíčového pracovníka, může vypracovávat plán péče, monitorovat jeho dodržování, koordinovat součinnost s jinými službami a odborníky, konzultovat s klientem jeho osobní problémy a pokračovat v kontaktu s klientem i po skončené intenzivní péči.⁶⁷ Pokud se chce klíčový pracovník sociálně aktivizační služby seznámit s individuálním plánem ochrany dítěte, musí k tomu mít souhlas klienta.⁶⁸

Nezřídka se však stává, že se sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí od začátku poskytování sociálně aktivizační služby zlobí na její pracovníky, že s rodinou pracují nedostatečně. Nevidí konkrétní výsledky práce, které očekávali. Na vině může být fakt, že pomoc rodinám je doporučena ve chvíli, kdy rodina má problémy dlouhodobě a situace v ní tzv. „hoří“. Takový stav samozřejmě není příjemný pro nikoho z účastníků. Je tedy velmi důležité vyjasnit si hned na začátku reálná očekávání a reálné možnosti a ujasnit si způsob předávání informací, o kterém jsou samozřejmě srozuměni jak rodiče, tak dítě.⁶⁹

⁶⁶ Příloha č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

⁶⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s. 65

⁶⁸ ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, s. 33

⁶⁹ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 13

Je velmi důležité domluvit se na časovém období, za které se všichni členové sejdou a zhodnotí dílčí cíle spolupráce. A také mít na paměti, že všichni musejí respektovat rozhodnutí rodiny. Pokud tomu tak není, mohou mít různí pracovníci různá očekávání. Což samozřejmě nejen zatěžuje rodiny, ale ještě komplikuje spolupráci zúčastněných pracovníků. „*V pomáhajících profesích nevyhnutelně dochází k většímu prolnutí klientova a pracovníkova světa než při jiných druzích práce.*“⁷⁰

5. 6 Vzájemná spolupráce

Podstatou pro efektivní spolupráci je angažovanost odborníků, kteří se na řešení problémů rodiny podílí. Kopřiva rozděluje pracovníky pomáhajících profesí na neangažované a angažované. Přičemž píše: „*Pojímat svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta není ovšem ani v pomáhajících profesích nijak vzácným jevem.*“⁷¹ Dodává však, že se s tím člověk nesetkává denně, přičemž to neznámá, že se tak neděje. Důležitou roli ve vztahu ke klientovi pochopitelně zaujímá angažovaný pracovník. Ten dle Kopřivy „*není postavou z říše pohádek, nýbrž běžně se vyskytující realitou*“.⁷² Nezáleží tedy na tom, z jaké instituce pracovník přichází ke klientovi, ale záleží jeho pochopení a ochotě mu pomoci. To se pochopitelně projevuje nejen na vztahu pracovník – klient, ale i na spolupráci jednotlivých odborníků v rámci sanace rodiny.

Jak je již zmíněno výše, sociálně aktivizační služby jsou dobrovolné. Rodina má možnost rozhodnout se, zda chce tuto službu využít. Stejně tak má možnost se kdykoli rozhodnout, že chce službu ukončit. Což je nespornou výhodou pro budoucí spolupráci. Na stranu druhou však písm. f), odst. 1, § 53, zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje povinnost poskytovatelům sociálních služeb bezplatně sdělit na výzvu orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dětí nebo pro účely rozhodování o vydání

⁷⁰ MATOUŠEK, Oldřich (ed.), Pavla KODYMOVÁ (ed.) a Jana KOLÁČKOVÁ (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, s. 24

⁷¹ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 16

⁷² KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 17

pověření, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj.⁷³ Pro efektivní spolupráci je nutné, aby klient věděl o vzájemném předávání informací mezi pracovníky sociálně aktivizační služby a orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Pro práci s klientem je důležité, aby sociální pracovník, nenahlížel na životní dráhu klienta svými očima. Představy klientů o životním směřování bývají mnohdy diametrálně odlišné od představ sociálních pracovníků, což může působit problém ve spolupráci.⁷⁴

Efektivním nástrojem vzájemné spolupráce sociálních pracovníků a klientů jsou případové konference.

5. 7 Případové konference

Proto, aby bylo dosaženo efektivity práce s rodinou, naplnění cílů a aby se sladila očekávání a požadavky všech zainteresovaných, je důležitá jejich vzájemná spolupráce. Jedním z důležitých nástrojů sanace rodiny je případová konference. *„Případová konference je plánované, koordinované a pevně strukturované pracovní setkání rodičů, dítěte a odborníků, kteří pracovali, pracují nebo budou pracovat s ohroženým dítětem, jeho rodiči, popř. i s členy širší rodiny.“*⁷⁵

Většinou se jedná o pracovníky:

- sociálně-právní ochrany dětí,
- centra pro sanaci rodiny,
- nestátních neziskových organizací (pracovníci sociálně-aktivizační služby),
- zařízení pro výkon ústavní výchovy,

⁷³ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 53, odst. 1, písm. f)

⁷⁴ VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 76

⁷⁵ BECHYŇOVÁ, Věra. *Případové konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 14

- speciálně pedagogických center,
- učitele,
- výchovné poradce,
- pediatri, atp.

Matoušek definuje případovou konferenci velmi podobně jako V. Bechyňová: „*Porada věnovaná diskusi o případu, jíž se účastní členové rodiny, případně další blízcí lidé a zástupci institucí, které mají s klientovými problémy něco do činění.*“⁷⁶

Principy případové konference jsou multidisciplinární spolupráce a vzájemná koordinace mezi odborníky při provázení rodiny a dítěte v jejich obtížné situaci.⁷⁷ Má konkrétní výstup v podobě individuálního plánu sanace rodiny, který obsahuje cílový stav rodiny, ke kterému směřuje, časový úsek pro naplnění zadaného cíle a také znaky, podle kterých bude hodnocena efektivita spolupráce.⁷⁸

Obecní úřad obce s rozšířenou působností musí pořádat případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin, a to ve spolupráci s rodiči a jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, dalšími přizvanými osobami, zejména zástupci škol, školských zařízení, zařízení poskytovatelů zdravotních služeb, orgánů činných v sociální oblasti, orgánů policie, státních zástupců, odborných pracovníků v oblasti náhradní rodinné péče, poskytovatelů sociálních služeb a pověřených osob. Tuto povinnost mu ukládá §10, odst. 3, písm. e) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Z případových konferencí, na kterých jsem byla sama aktivním účastníkem, se vždy shrnuly aktuální informace o rodině, dozvěděli jsme se komplexnost a možné pozadí problému, stanovily se jednotlivé kroky a úkoly pro účastníky

⁷⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s. 161

⁷⁷ BECHYŇOVÁ, Věra. *Případové konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 14

⁷⁸ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 19

a v neposlední řadě se domluvil termín dalšího zhodnocení situace rodiny. Dovolím si tedy napsat, že tato zákonná povinnost je velkým přínosem v oblasti sociální práce. Umožňuje také osobně se potkat se všemi odborníky, kteří s rodinou pracují.

Při těchto setkání se také nabízí velký prostor pro pochvalu klienta/rodiny, která je jednak velmi důležitá a jednak je také řečena „veřejně“, což může klienta/rodinu pozitivně motivovat na cestě k cíli. Odborníci mají možnost dát najevo, že klienta/rodinu respektují, neodsuzují, neboť vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání. Mnohdy totiž nestačí pouhá slušnost. Klient potřebuje všem osobám, se kterými spolupracuje, důvěřovat a cítit se v bezpečí. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.⁷⁹

Shrnutí

V teoretické části byl věnován prostor kapitole o rodině, která je cílovou skupinou orgánu sociálně-právní ochrany dětí i sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Právě této sociální službě i sociálně-právní ochraně dětí byla věnována samostatná kapitola. Pro potřebu této práce bylo nutné vymezit si, jaké jsou charakteristiky sociálního pracovníka včetně jeho činností.

V praktické části by mělo být na základě výzkumu dosaženo stanoveného cíle, kterým je analyzovat, jestli pracovníka úřadu vnímají klienti jako přínosnějšího než pracovníka sociálně aktivizační služby. A také popsat, která skupina z hlediska demografických údajů, častěji využívá sociální službu.

⁷⁹ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 15

6 VÝZKUM

Praktická část práce se zaměřuje na postoje klientů k sociálním pracovníkům sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a sociálním pracovníkům orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Sociálně aktivizační služby, stejně jako další sociální služby, mají od 1.1.2007 povinnost vypracovávat Standardy kvality sociálních služeb. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Tyto standardy si zpracovává každá služba samostatně. To má za následek různou metodiku v jednotlivých službách, resp. různé pojetí služby. Z čehož vyplývá, že i jednotlivé služby se mohou od sebe vzájemně lišit. I tento fakt tedy může ovlivnit postoje klientů k jejím pracovníkům.

Vzhledem k tomu, že ve výzkumu budu často využívat pojmy „sociálně aktivizační služba“ a pojem orgán sociálně-právní ochrany dětí“, budu dále v práci používat následující zkratky:

SAS = sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

OSPOD = orgán sociálně-právní ochrany dětí

Výzkumná část mé práce se zabývá hodnocením sociálních pracovníků ze strany klientů. Konkrétně tím, jak vnímají pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a sociálního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Respondenti jsou tedy vždy zároveň v evidenci OSPOD a zároveň využívají službu SAS.

Cílem mé práce je reflektovat pohled klientů na sociální pracovníky a poukázat na možnosti, které mohou klienty při hodnocení ovlivňovat.

Na základě cíle byly stanoveny tyto hypotézy:

- H1: *Klienti budou vnímat pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi aktivněji než pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí.*
- H2: *Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí bude klientům méně příjemný než pracovník sociálně aktivizační služby.*

H3: *Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí bude pro klienty větším přínosem než pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.*

6. 1 Použitá metoda

Ve své práci jsem použila metodu kvantitativního výzkumu. Zjišťování dat proběhlo pomocí metody sémantického diferenciálu. Tutu metodu vytvořil americký profesor C. Osgood v roce 1957. Jedná se o metodu, která měří individuální psychologické významy pojmů u jednotlivých osob. Každý pojem má nějaký význam a každá osoba ho vidí odlišně. Každý pojem má společný kulturní význam, ale také konotativní (vedlejší) význam, který charakterizuje jednotlivé posuzovatele. Osgood předpokládal, že konotativní význam každého pojmu lze vyjádřit jako bod v sémantickém prostoru. U použité metody sémantického diferenciálu se individuální pojmy měří pomocí sedmibodové škály. C. Osgood doporučuje každý pojem posuzovat z hlediska tří faktorů, které označuje jako faktory hodnocení, potence a aktivity, přičemž faktor hodnocení má největší váhu.⁸⁰

Pro účely své bakalářské práce jsem zvolila metodu, která je upravena pro měření dvou faktorů. Tuto metodu upravil M. Chráska, který doplňuje: „Při ověřování vlastností a výpovědní hodnoty dat získaných sémantickým diferenciálem jsme dospěli k závěru, že ve většině případů je posuzování pojmů (objektů) z hlediska tří faktorů příliš detailní a nepřináší o mnoho více informací než posuzování z hlediska dvou faktorů. Navíc, třetí faktor (faktor aktivity) je natolik subtilní konstrukt, že u něj vždy hrozí značné nebezpečí nesprávné interpretace.“⁸¹

První, nejsilnější faktor, nazývá Chráska stejně jako Osgood – faktor hodnocení. Ten vyjadřuje, jak dalece je posuzovaný objekt osobami vnímán jako „dobrý“ nebo „špatný“.⁸² Druhý faktor označuje jako faktor energie, ten vypovídá to, co Osgoodův faktor potence a aktivity. „*Faktor energie vyjadřuje, do jaké míry*

⁸⁰ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 221

⁸¹ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 227

⁸² CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 228

respondenti chápou pojmy jako „něco“ spojeného s námahou, obtížemi, změnami nebo aktivitou.“⁸³

6. 2 Organizace výzkumu

Dotazník je rozdělen na 2 části. V první části dotazníku jsou demografické údaje respondentů jako pohlaví, věk, bydliště, jejich aktuální situace a také návod na vyplnění dotazníku. Druhá část obsahuje sémantickou škálu.

Dotazník jsem v rámci předvýzkumu dala vyplnit 5 klientům sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v polovině října 2015. Jednalo se o klienty, které osobně znám. V tom jsem spatřovala výhodu, protože jsem předpokládala, že pokud nebudou něčemu rozumět, zeptají se.

Ještě předtím, v září 2015 jsem telefonicky oslovila poskytovatele sociálně aktivizačních služeb v Pardubickém kraji, kterým jsem sdělila záměr svého výzkumu. Zároveň jsem je poprosila, zda by byli ochotni dotazníky mezi své klienty roznést a zase zpátky vyplněné vybrat. Ty pracovníky, kteří souhlasili, jsem tedy osobně seznámila se svými dotazníky a vysvětlila jim, jak je vyplnit. Ani z jejich strany jsem se nesetkala s reakcí, že by dotazník byl pro jejich klienty složitý a byla jsem ujištěna, že jejich klienti nemají problém s vyplňováním jakýchkoli dotazníků.

Celkem bylo osloveno 6 poskytovatelů sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Pardubickém kraji. Od poloviny října do poloviny prosince 2015 probíhalo dotazování mezi klienty sociálně aktivizačních služeb, kteří jsou zároveň v evidenci orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V tomto mezidobí klíčoví pracovníci osobně distribuovali dotazníky do domácností klientů. Sdělili jim instrukce, ubezpečili o anonymitě dotazníků, zeptali se, zda něčemu nerozumí a při následné schůzce si dotazníky vybrali. Hodnotili vždy klíčového

⁸³ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 228

pracovníka.⁸⁴ Klienti vyplněné dotazníky vložili do zapečetěné papírové krabice, kterou pracovníci vozili s sebou.

Jak už jsem zmínila, dotazníky byly distribuovány mezi 6 poskytovatelů sociálně aktivizačních služeb. Přičemž každá služba má v průměru 20 klientů. Mým cílem bylo, aby se vrátilo minimálně 80 vyplněných dotazníků, ze kterých mohu čerpat data pro cíl mé bakalářské práce. Ještě na začátku ledna, i po druhé urgenci poskytovatelů SAS se jevílo, že se navrátí cca 60 dotazníků. Po třetí urgenci pracovníků byla návratnost nakonec větší, než jsem očekávala. Ze 126 rozdaných dotazníků se vrátilo 84. Návratnost byla tedy 66,6%.

Pro hodnocení bylo vybráno 24 adjektiv, které klienti hodnotili na sedmibodové škále. Některá adjektiva byla prezentována v tzv. reverzní podobě = byly převrácené krajní body.⁸⁵

Pro dotazování byla vybrána níže uvedená adjektiva. Reverzní hodnoty jsou v tomto seznamu označeny hvězdičkou. V samotném dotazníku nejsou převrácené hodnoty označeny.⁸⁶ To proto, aby se snížilo nebezpečí stereotypního posuzování.

- aktivní - pasivní
- roztěkaný – soustředěný*
- dobrý - špatný
- hlasitý – tichý*
- poctivý - nečestný
- necitlivý – citlivý*
- blízký – vzdálený
- klidný - vznětlivý
- hodnotný – bezcenný
- tmavý – světlý*

⁸⁴ Klientům bylo laicky vysvětleno, že jejich klíčový pracovník je ten, se kterým své problémy řeší, je s ním nejčastěji v kontaktu a v případě potřeby se na něho může obrátit.

⁸⁵ CHRASKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, s. 221

⁸⁶ Příloha č. 1

- zbabělý – odvážný*
- uvolněný – napjatý
- ošklivý – krásný*
- smířlivý – hádavý
- vychovaný – nevychovaný
- neschopný – schopný*
- veselý – smutný
- hodný – zlý
- rychlý – pomalý
- nepříjemný – příjemný*
- zodpovědný – nezodpovědný
- neužitečný – užitečný*
- vzdělaný – nevzdělaný
- nesamostatný – samostatný*

6. 3 Výzkumný soubor

Graf č. 1



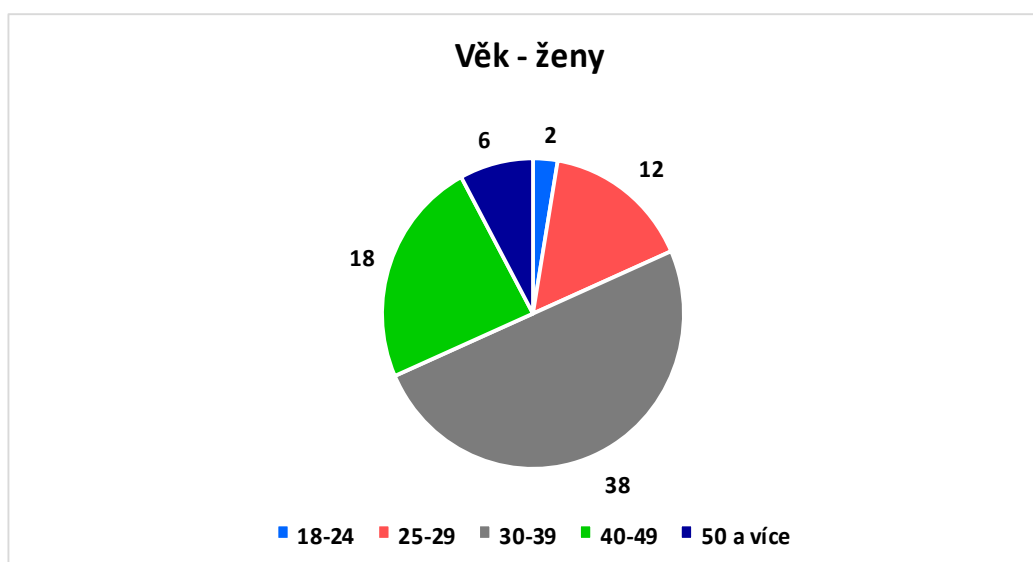
Interpretace:

Celkový počet respondentů byl 84. Z toho byla velká převaha žen, kterých bylo 76 (90%). Mužů bylo pouze 8 (10%). Ne, že by muži nebyli ochotni zapojit

se do výzkumu, ale mužů, kteří jsou samotnými klienty SAS, je v Pardubickém kraji málo.

Z celkového počtu 84 respondentů se výzkumu zúčastnili 4 respondenti ve věku 18-24 let (5%), 14 respondentů ve věku 25-29 let (17%), 40 respondentů ve věku 30-39 let (47%), 20 respondentů ve věku 40-49 let (24%) a 6 respondentů ve věku 50 a více let (7%).

Graf č. 2

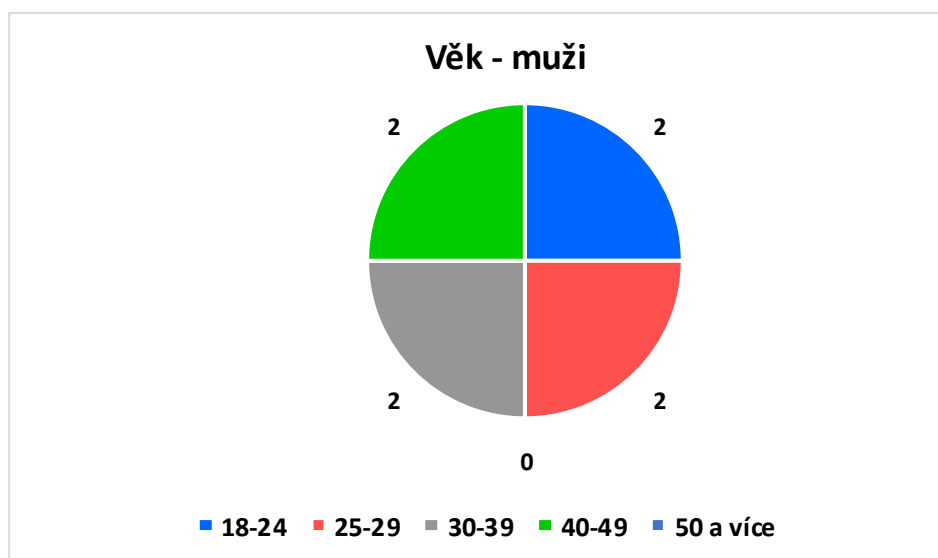


Interpretace:

Celkem se výzkumu zúčastnilo 76 žen. Ve věku 18-24 byly pouze 2 ženy (2%), ve věku 25-29 bylo 12 žen (16%), ve věku 30-39 se jednalo o největší skupinu - 38 žen (50%), ve věku 40-49 (24%) a poslední skupinu tvořily ženy nad 50 let, kterých bylo 6 (8%). Na uvedeném počtu je viditelné, že nejpočetnější cílovou skupinou využívající služby SAS v Pardubickém kraji, je věková skupina matek od 25 – 49 let. Tato skutečnost může souviset se současným trendem odkládání mateřství na pozdější věk.

Od narození přejímáme vzorce z naší primární rodiny. Mladé matky od 18 -24 let věku, které tvoří nejmenší vzorek respondentů, nejsou výjimkou. Pokud vyrůstaly v prostředí, kde byla nedůvěra v možnost pomoci a podpory z okolí, je vysoce pravděpodobné, že ani ony samy nebudou chtít pomoc zvenčí. V neoslovení nějaké organizace, s možností pomoci jim, pak mohou bránit nedostatečné zkušenosti. Mladé maminky dále mohou mít ostych přiznat si problém z důvodu nízkého společenského statusu, špatných socioekonomických podmínek či špatného bydlení a s tím souvisí i strach z odebrání dítěte z rodiny. Čím dříve je však po narození dítěte matce nabídnuta podpora v péči o dítě, tím větší je šance právě na přerušení transgeneračního vzorce neadekvátního rodičovského chování.⁸⁷

Graf č. 3



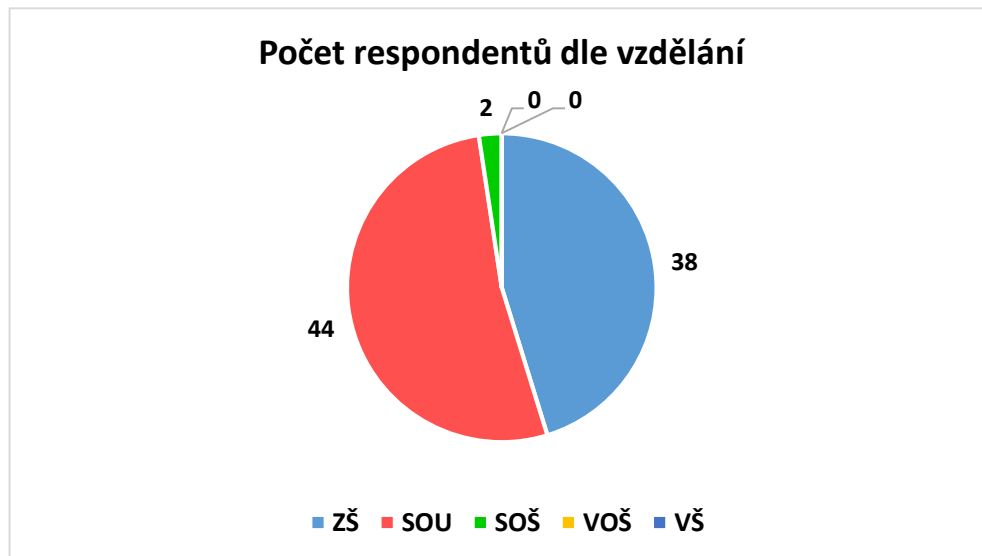
Interpretace:

Výzkumu se zúčastnilo pouze 8 mužů. Ve věkové kategorii 50 a více nebyl ani jeden respondent. V každé další kategorii bylo po 2 mužích. Tudíž ve věkové kategorii 18-24 se jednalo o 25% mužů, ve věkové kategorii 25-29 bylo taktéž 25% mužů, ve věkové kategorii 30-39 rovněž 25% mužů a ve věkové kategorii

⁸⁷ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 53

40-49 bylo 25% mužů. Uvedená čísla ukazují, na fakt, že pokud se o dítě stará pouze jeden z rodičů, jsou to ve většině případů ženy.

Graf č. 4



Interpretace:

Celkem se výzkumu zúčastnilo 38 (45%) respondentů se základním vzděláním. Největší část měla výuční list, jednalo se o 44 respondentů (52%). Pouze 2 (3%) z celkového počtu měli středoškolské vzdělání. S vyšší odbornou školou a s vysokou školou nebyl ve vybraném vzorku žádný respondent.

Ženy – žen se základním vzděláním bylo 34 (45%), se středním odborným učilištěm 40 (52%) a se střední odbornou školou 2 ženy (3%).

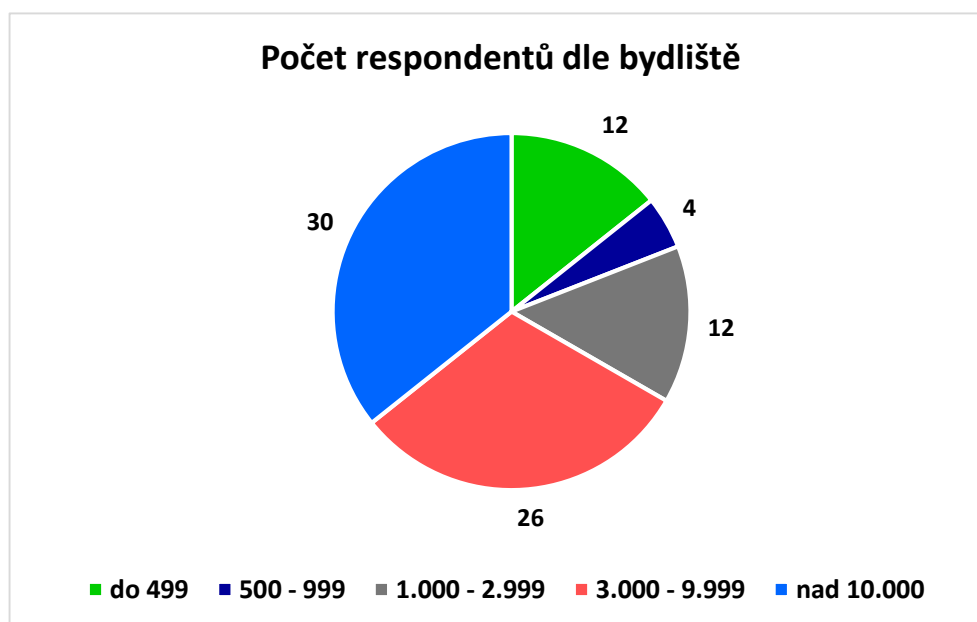
Muži – u mužů byli se základním vzděláním 4 respondenti (50%) a 4 respondenti se středním odborným učilištěm (50%). Se střední odbornou školou nebyl v této kategorii nikdo.

Vzdělanostní struktura vzorku může být způsobena hned několika důvody:

1. vzdělanější lidé se stydí říci si o pomoc
2. problémy umějí řešit vlastními silami
3. žádné obtíže spojené s péčí a výchovou dětí nemají nebo je nevidí

Často jsou vzdělaní lidé i pracovně velmi vytížení. Vzhledem k tomu, že jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi službou sociální prevence a mají chránit společnost před vznikem nežádoucích společenských jevů, nabízí se otázka, zda i depistáž spojená se sociální prací, by neměla být zaměřena i na tuto, vzdělanější, cílovou skupinu.⁸⁸

Graf č. 5



Interpretace:

Největší část respondentů byla z měst nad 10.000 obyvatel – 30 respondentů (36%). Následují obce od 3.000 – 9.999 obyvatel – 26 respondentů (31%). Ve stejném zastoupení byly respondenti z obcí do 499 obyvatel a od 1.000 – 2.999 obyvatel (14%). Nejmenší část respondentů byla z obcí od 500 do 999 obyvatel – 4 (5%).

⁸⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 53

Počet žen dle počtu obyvatel obce:

- do 499 – 12 žen (14%)
- 500 – 999 – 4 ženy (5%)
- 2.999 – 12 žen (16%)
- 3.000 – 9.999 – 20 žen (26%)
- nad 10.000 – 28 žen (37%)

Počet mužů dle počtu obyvatel obce:

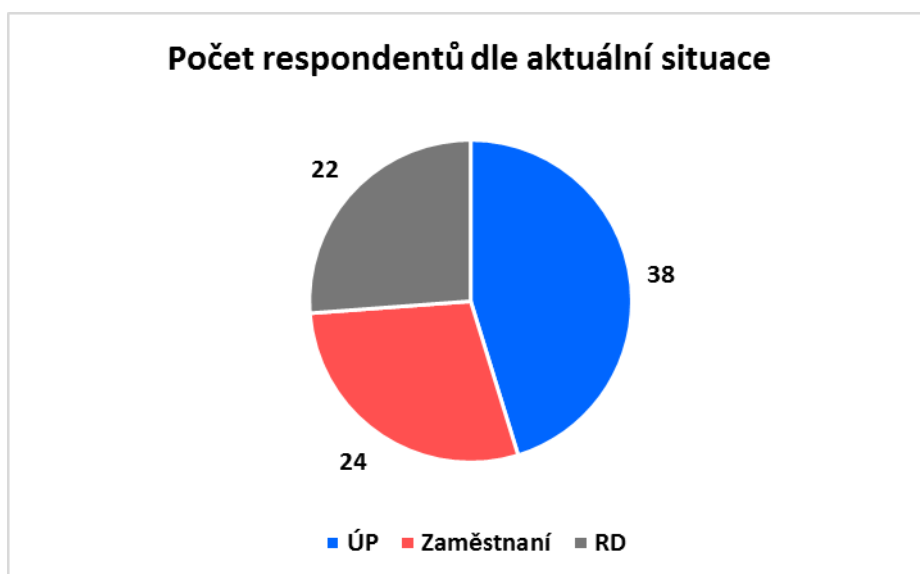
- do 499 – 0 mužů (0%)
- 500 – 999 – 0 mužů (0%)
- 2.999 – 0 mužů (0%)
- 3.000 – 9.999 – 6 mužů (75%)
- nad 10.000 – 2 muži (25%)

Tato skutečnost může být ovlivněna faktem, že všichni poskytovatelé sociálně aktivizačních služeb v Pardubickém kraji, kromě jednoho, sídlí ve městě nad 10.000 obyvatel. Zároveň spolupracují i s orgánem sociálně-právní ochrany dětí z daného města, tudíž i jejich působnost je zaměřena na jeho obyvatelstvo. Na provoz služby totiž přispívají města ze svého rozpočtu.

Graf č. 6

ÚP – klienti v evidenci úřadu práce pobírající dávky státní sociální podpory a dávky hmotné nouze

RD – klienti pobírající rodičovský příspěvek



Interpretace:

Největší část respondentů byla vedena v evidenci úřadu práce a pobírala dávky státní sociální podpory a dávky hmotné nouze. Ani v jednom případě se nejednalo o klienta, který by pobíral podporu v nezaměstnanosti. Respondentů, kteří pobírají pouze sociální dávky, bylo celkově 38 (45%). Zaměstnaných respondentů bylo 24 (29%) a respondentů, kteří pobírají rodičovský příspěvek, bylo celkem 22 (26%).

Aktuální situace u žen:

- ÚP – 34 žen (45%)
- zaměstnané - 22 žen (29%)
- RD – 20 žen (26%)

Aktuální situace u mužů:

- ÚP – 4 muži (50%)
- zaměstnaní – 2 muži (25%)
- RD – 2 muži (25%)

Skupinu, která je v současné době na rodičovské dovolené mohou tvořit jednak klienti, kteří před jejím nástupem byli zaměstnáni. A jednak klienti, kteří již před odchodem na rodičovskou dovolenou byli v evidenci úřadu práce.

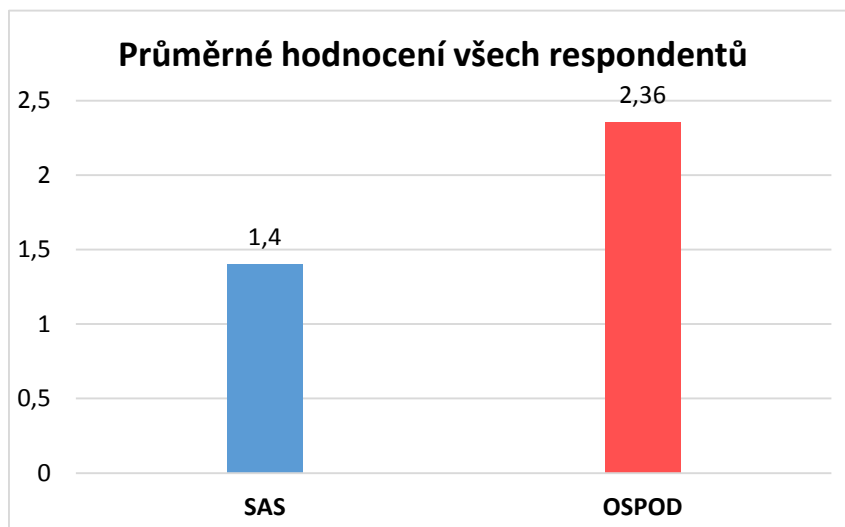
6. 4 Výsledky

Při vyhodnocování dat byla adjektiva s reverzní hodnotou otočena tak, aby na sedmibodové škále byla všechny pozitivní adjektiva vlevo. Čím blíže číslu 1, tím pozitivnější hodnocení. Čím více vpravo, tedy blíže číslu 7, tím více bylo hodnocení negativní.

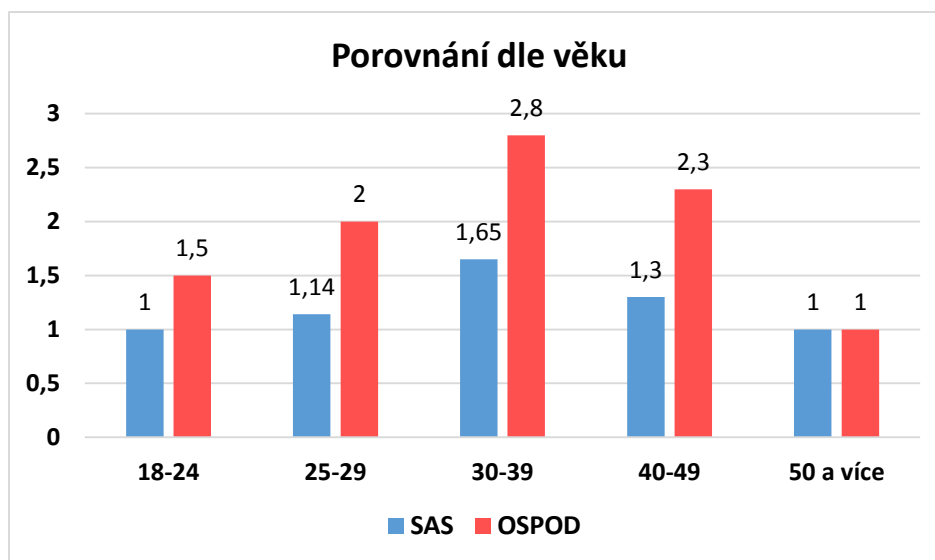
V grafech uvedené zkratky SAS a OSPOD označují pracovníky této služby.

6. 4. 1 Pohled respondentů na pracovníky z hlediska hodnocení: aktivní x pasivní

Graf č. 7



Graf č. 8



Interpretace:

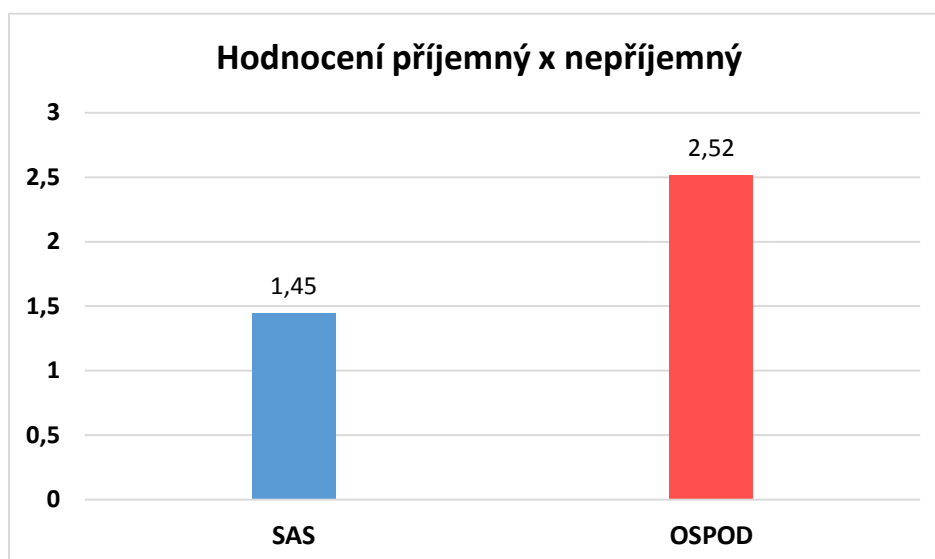
Graf č. 7 se zaměřuje na hypotézu č. 1, zda klienti budou vnímat pracovníka SAS aktivněji než pracovníka OSPOD. Z celkového počtu respondentů je průměrná hodnota odpovědí u pracovníka SAS 1,41 a u pracovníka OSPOD hodnota 2,36.

Graf č. 8 se zaměřuje na hodnocení aktivity a pasivity z hlediska věku respondentů. Největší rozdíl (1,15) v hodnocení je ve věkové skupině od 30 – 39 let. Naopak, věková skupina 50 a více let odpovídala shodně. Z celkového počtu respondentů je patrné, že větší aktivitu ve spolupráci zaznamenávají s pracovníkem SAS. Výsledek může být ovlivněn četností návštěv vykonaných u klienta. Jestliže pracovník služby SAS dochází do rodiny v průměru 1x týdně a pracovník OSPOD 1x za 3 měsíce, může klient nabýt dojmu, že je v řešení jeho situace aktivnější.

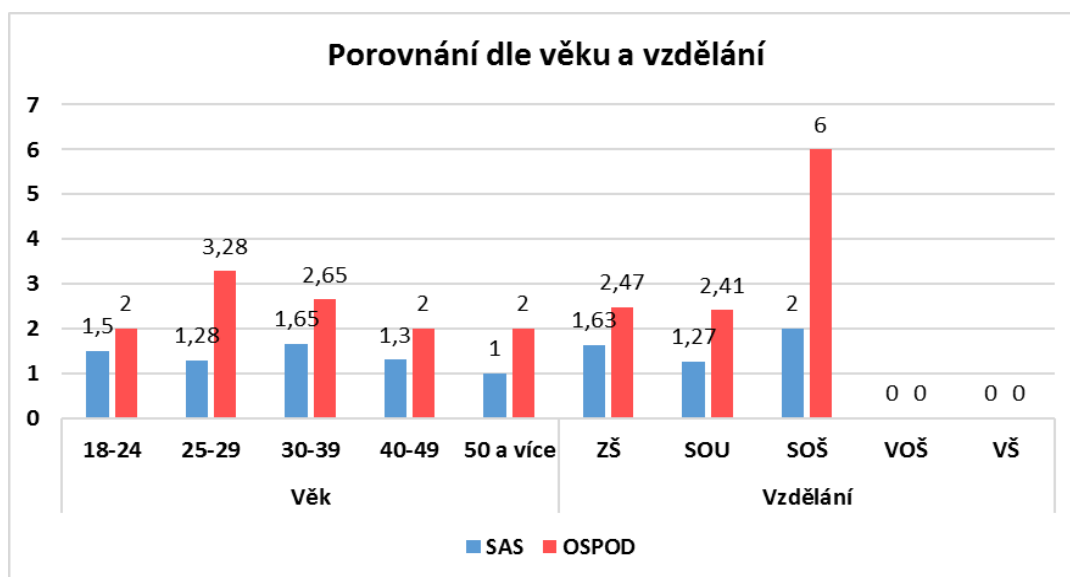
Tato hypotéza se mi potvrdila.

6. 4. 2 Pohled respondentů na pracovníky z hlediska hodnocení: příjemný x nepříjemný

Graf č. 9



Graf č. 10



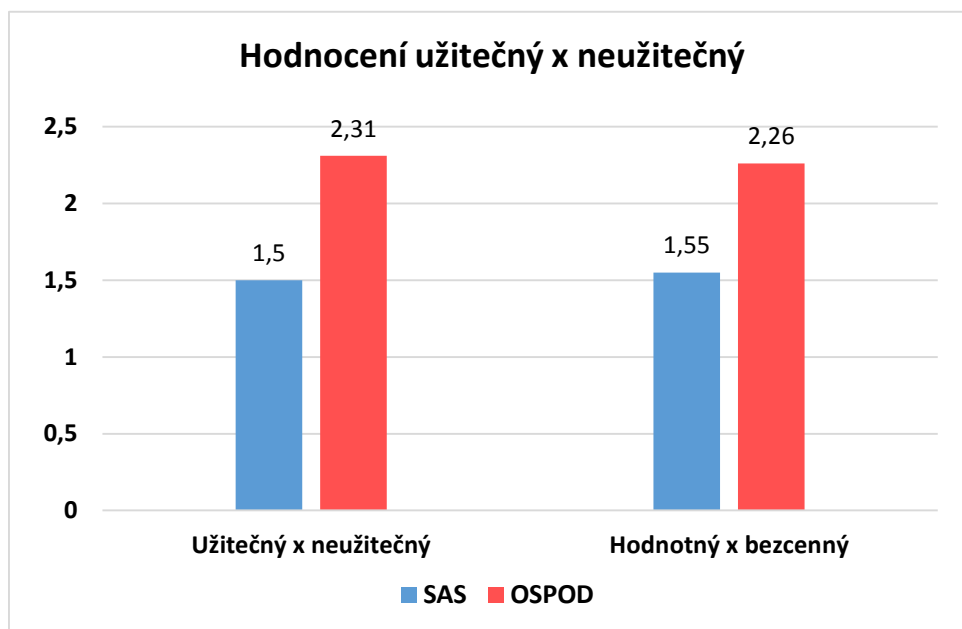
Interpretace:

Graf č. 9 se zaměřuje na hodnocení pracovníků podle toho, zda je klienti vnímají více jako příjemné či nepříjemné. Z celkového průměrného hodnocení vyplývá, že příjemněji jsou hodnoceni pracovníci SAS. Z tohoto hodnocení je průměrná hodnota u pracovníka SAS 1,45 a u pracovníka OSPOD 2,52.

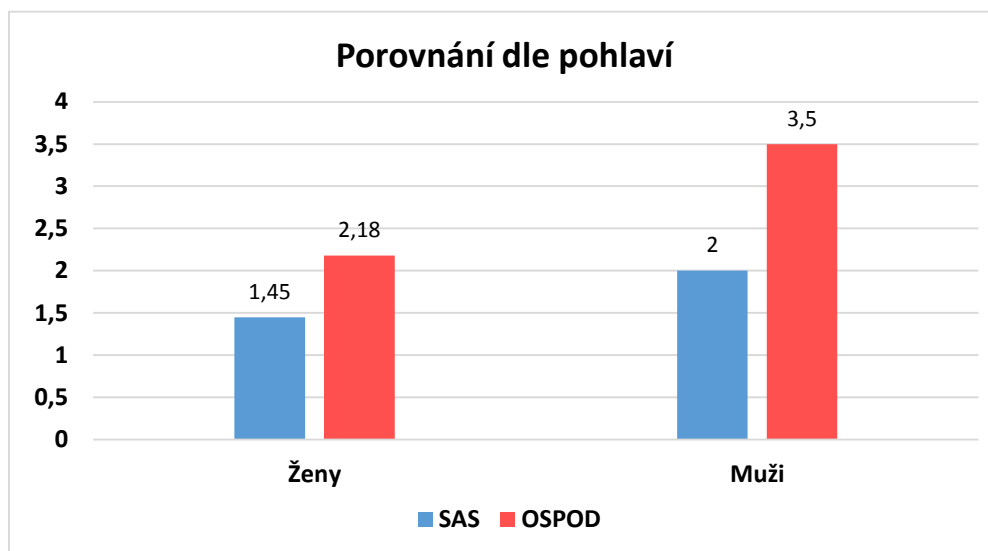
Z grafu č. 10 je viditelné, že největší rozdíl hodnocení (2) je ve věkové skupině od 25 – 29 let. Naopak nejmenší rozdíl (0,5) je ve věkové skupině 18-24 let. Zajímavý je rozdíl v hodnocení z hlediska vzdělání. Se středoškolským vzděláním byli pouze 2 respondenti. U nich je však rozdíl v hodnocení největší (4), což poukazuje na fakt, že klienti s vyšším vzděláním, kteří se zúčastnili tohoto výzkumu, mají schopnost kriticky uvažovat.

6. 4. 3 Pohled respondentů na pracovníky z hlediska hodnocení: užitečný x neužitečný

Graf č. 11



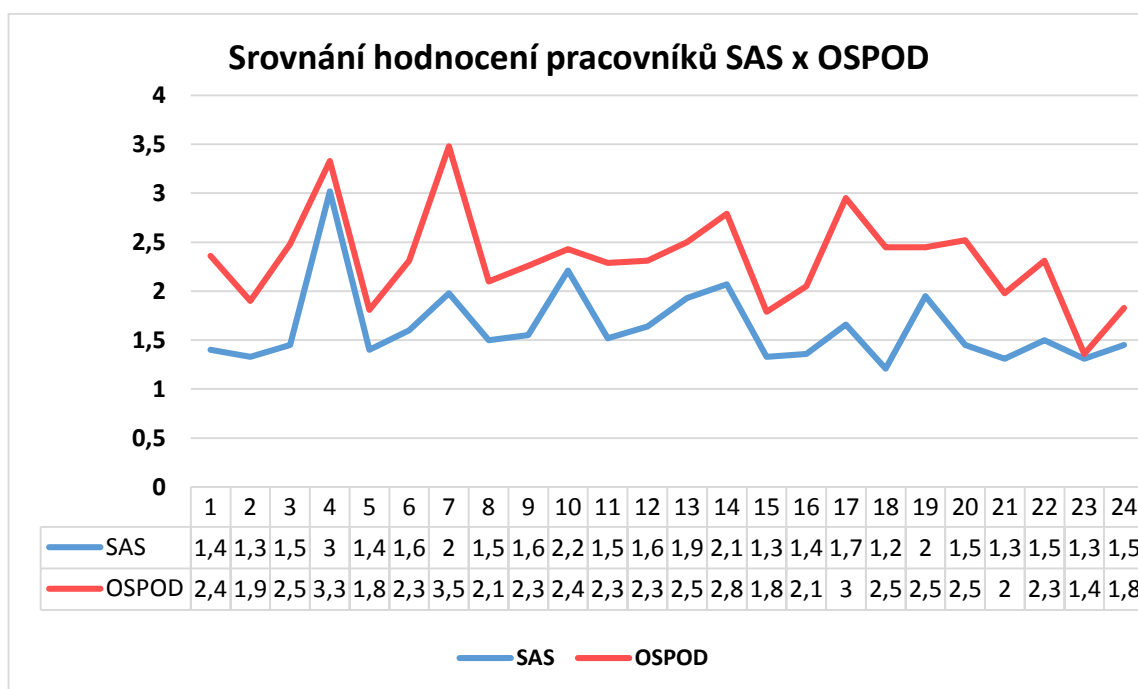
Graf č. 12



Interpretace:

Graf č. 11 se zaměřuje na přínos pracovníků pro klienty, který souvisí s hypotézou č. 3. Z celkového průměrného hodnocení jsou patrné nižší hodnoty (1,35 : 2,31) v hodnocení pracovníka SAS, tudíž je pozitivněji hodnocen. To dokazuje i hodnocení z hlediska hodnotnosti pro klienty. Z hodnocení užitečnosti dle pohlaví vyplývá (graf č. 12), že muži hodnotí sociální pracovníky SAS i sociální pracovníky OSPOD více negativně. Muži byli více kritičtí.

Graf č. 13



Interpretace:

V uvedené tabulce jsou číslem 1-24 označena čísla jednotlivých adjektiv (antonym), která respondenti hodnotili. V grafu jsou tedy zřejmé průměrné odpovědi na hodnocení jednotlivých adjektiv. Viz „Příloha č. 1 – Dotazník“.

Z výsledků je zřejmé, že se respondenti nejvíce rozcházejí v hodnocení na sociální pracovníky v bodu č. 7: blízký – vzdálený. O 1,5 škály vnímají bližšího pracovníka sociální služby SAS. Z bodu 17 je patrné, že respondenti vnímají pracovníka SAS veselejšího a z bodu 18 je, že i hodnějšího než pracovníka OSPOD.

Naopak se respondenti celkově nejvíce shodují v bodě č. 23 (rozdíl 0,05 škály), kdy oba pracovníky vnímají jako vzdělané. Dále se shodují v bodě č. 10. Pracovníky vidí jako „světlé“ (pozitivní, optimistické) a třetí shoda panuje v bodě č. 24 (rozdíl 0,38 škály). Klienti se tedy shodují, že sociální pracovníci jsou vzdělaní. Bez rozdílu místa, odkud k nim přicházejí. Toto zjištění může být přínosem pro pracovníky úřadu i služby. Existuje zde pravděpodobnost, že si klienti nechají poradit ve své nepříznivé situaci.

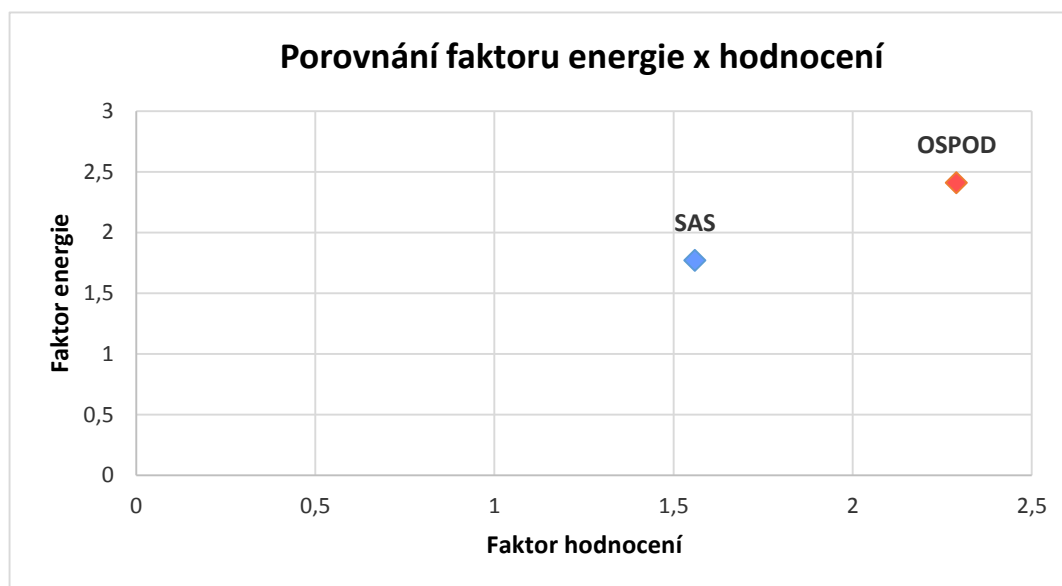
Tabulka č. 1

	Faktor hodnocení	Faktor energie
Pracovník SAS	1,56	1,77
Pracovník OSPOD	2,29	2,41

Interpretace:

V tabulce č. 1 jsou uvedeny průměrné hodnoty faktoru hodnocení a faktoru energie u jednotlivých pracovníků. U pracovníka SAS jsou oba faktory hodnoceny nižšími čísly, tudíž pozitivněji než u pracovníka OSPOD. Následující graf zachycuje tyto hodnoty zakresleny v sémantickém prostoru.

Graf č. 14



Interpretace:

Měření percepce bylo provedeno pomocí škál sémantického diferenciálu. Jednalo se o škály 1- 7. Čím nižší hodnocení, tím pozitivněji vnímají klienti sociálního pracovníka. Na grafu č. 14 je zobrazena názorná představa o chápání významu vybraných sociálních pracovníků jejich klienty. Jedná se o grafické zobrazení jejich sémantického prostoru. Jestliže se dva pojmy v sémantickém prostoru nalézají blízko u sebe, jsou si podobné významem. Naopak, jsou-li v sémantickém prostoru separovány, liší se psychologickým významem, který pro respondenty mají.

Výsledky jsou zakresleny do dvojrozměrného diagramu. V diagramu jsou jednotlivé pojmy zobrazeny jako body na souřadnicích a jsou charakterizované průměrnou hodnotou faktoru hodnocení a průměrnou hodnotou faktoru energie. Čím je průměrná hodnota faktoru energie nižší, tím je sociální pracovník klienty chápán jako aktivnější. Stejně tak je tomu u faktoru hodnocení – čím je průměrná hodnota faktoru hodnocení nižší, tím je sociální pracovník chápán pozitivněji.

To znamená, že sociální pracovník SAS je chápán z hlediska energie jako mírně aktivnější než pracovník OSPOD. Co se týká faktoru hodnocení, je sociální pracovník SAS hodnocen klienty výrazně pozitivněji než sociální pracovník OSPOD.

Tabulka č. 2 a tabulka č. 3 ukazuje rozptyly odpovědí u pracovníků SAS a OSPOD. Rozptyl udává odchylku od průměrné hodnoty, tedy odchylku od průměrných odpovědí.

SAS

Tabulka č. 2

Faktor aktivity	1,456411
Faktor hodnocení	1,329427

OSPOD

Tabulka č. 3

Faktor aktivity	2,836726
Faktor hodnocení	2,81425

Interpretace:

Odpovědi na pracovníky SAS byly vyrovnanější – blíže průměru. Větší rozptyl odpovědí byl u vnímání pracovníků OSPOD, ty se od průměrů více rozcházely. To znamená, že klienti vnímají pracovníky SAS více jednotně. Naproti tomu někteří klienti vnímají pracovníka OSPOD více pozitivně, někteří naopak více negativně. Jejich odpovědi jsou na sociálního pracovníka OSPOD více rozmanitější než u pracovníka SAS.

7 DISKUSE

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala postoji klientů k sociálním pracovníkům. Klienti hodnotili vždy své klíčové pracovníky - SAS a OSPOD.

Z uvedeného celkového grafu č. 13 jednotlivých odpovědí vyplývá, že ve všech 24 bodech jsou pozitivněji vnímáni pracovníci sociální služby SAS. Ti pochopitelně pracují odlišným způsobem, než pracovníci OSPOD. Pracovníci OSPOD často chtějí rychlou a účinnou intervenci v rodině. V praxi je často naráženo na skutečnost, že práce SAS musí být dlouhodobější, aby byla znatelná efektivita spolupráce. Bechyňová k této problematice píše, že do programu sanace rodiny často vstupují rodiny, které jsou v obtížné sociální situaci dlouhodobě. Jakákoli změna, pokud je vůbec reálná, není patrná za pár hodin spolupráce. Zároveň dodává: „*Není výjimkou, že pracovníci OSPOD, kteří mají ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí nejvíce zodpovědnosti za situaci dítěte v rodině, po několika málo týdnech od začátku poskytování SAS obviňují její pracovníky, že s rodinou pracují nedostatečně. Nevidí konkrétní výsledky práce, které očekávali.*“⁸⁹ Právě zodpovědnost za situaci v rodině může ovlivnit přístup a chování pracovníků OSPOD ke svým klientům. Tlačí je čas, rozhodnutí o budoucnosti dítěte nejsou jednoduchá. Chtějí po klientech, co nejrychlejší plnění domluvených úkolů a jejich jednání mohou klienti chápat negativně. Dalším aspektem, který může pracovníka OSPOD ovlivňovat, je množství jeho práce. Svou agendu „nestopne“ při určitém množství.

Naproti tomu pracovník SAS, jak je uvedeno v kapitole 4, vstupuje do vztahu s klientem na principu dobrovolnosti. Tento princip může být předpokladem pro to, že se klient necítí jeho přítomností ohrožen. Pracovník OSPOD může v případě nespolupráce klienta použít nástroje, které jsou popsány v kapitole 3. Zejména tato skutečnost mohla ovlivnit celkové výsledky hodnocení, které jsou zachyceny v grafu č. 13. Sociální pracovníci SAS i OSPOD mohou použít ke klientovi stejný přístup, avšak klientovo vnímání jejich osobnosti je jiné,

⁸⁹ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 12-13

ovlivněné místem, odkud k němu pracovník přichází. Při výčtu rizik nespolupráce z úst sociálního pracovníka SAS, je klient vnímá spíše jako určité upozornění. Z úst sociálního pracovníka OSPOD stejná informace může vyznít jako vyhrůžka. Další výhodou pracovníka SAS je, že služba má omezenou kapacitu, tudíž má na klienta vyhrazený čas. Z principu služby podstatně více času, než pracovník OSPOD, což je jedna z věcí, které mohou klienti vnímat pozitivně. Někteří samozřejmě i negativně (chtějí mít klid). Další vliv má samozřejmě „moc“ klientů kdykoli si sami rozhodnout o ukončení služby SAS.

Při ověřování hypotézy č. 1: *„Klienti budou vnímat pracovníka sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi aktivněji než pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí.“* se potvrdilo, že respondenti vnímají pracovníka SAS o 0,96 bodové škály aktivněji než pracovníka OSPOD. Největší rozdíl v hodnocení byl u nejpočetněji věkově zastoupené skupiny, a to u skupiny 30-39 let. V tomto případě byl rozdíl vyšší o 0,19 bodové škály než u celkového průměru. Tato skutečnost může být ovlivněna i četností návštěv, které jsou u pracovníka SAS častější než ze strany pracovníka OSPOD. V praxi bývají nejčastější konzultace klienta a pracovníka SAS 1x týdně. Tuto skutečnost potvrzuje V. Bechyňová, podle které 1x týdně probíhají setkávání alespoň zpočátku vzájemné spolupráce.⁹⁰ Hypotéza č. 1 se potvrdila.

U ověřování hypotézy č. 2: *Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí bude klientům méně příjemný než pracovník sociálně-aktivizační služby.* Jak je patrné z grafu č. 9, sociální pracovník SAS je o 1,07 škály klientům příjemnější než pracovník OSPOD. Tento výsledek může být ovlivněn již výše popsanou skutečností, když pracovník OSPOD v praxi působí jako kontrola. Oproti pracovníkovi SAS, který má být pro klient především podpora. Nejvíce kritičtí byli respondenti s nejvyšším vzděláním – v tomto případě středoškolským.

Skutečnost, jestli je nám nějaký člověk příjemný, sympatický, může ovlivnit i fakt, zda rozumíme tomu, co nám říká, tedy jakým jazykem mluví, dále na tom,

⁹⁰ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, s. 111

jakou máme náladu či zda mluví o něčem, co je pro nás důležité.⁹¹ U klientů, ke kterým vstupuje pracovník OSPOD, však často nejde o to, zda jsou jim sympatičtí či nikoli. Pokud k nim do prostředí vstupuje pracovník jako kontrola, je předpoklad, že takový pracovník jim příjemný nebude. Hypotéza č. 2 se potvrdila.

Vzhledem k tomu, že na pravidelných setkávání služeb SAS se setkáváme s názorem, že nakonec klientům nejvíce pomůže pracovník OSPOD, u hypotézy č. 3 byl předpoklad, že: „*Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí bude pro klienty větším přínosem než pracovník sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.*“ Tato hypotéza vycházela z předpokladu, že právě díky tomu, že pracovník OSPOD má širší možnosti např. v získávání informací,⁹² nakonec udělá ráznější krok, který klientovi v jeho nelehké situaci pomůže. Příp. se dozví informace, ke kterým má sociální pracovník SAS přístup jen se souhlasem klienta. Tato hypotéza však nakonec nebyla potvrzena. Klienti o 0,81 škály hodnotí sociálního pracovníka SAS užitečnějšího než pracovníka OSPOD. Tato hypotéza byla ověřena i v bodě č. 9, kde je v grafu č. 11 zřejmé, že klienti hodnotí pracovníka SAS o 0,71 bodové škály hodnotnějšího než pracovníka OSPOD.

Jak vyplývá z grafu č. 4, mezi respondenty nebyl ani jeden klient, který by měl vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Myslím, že za zamyšlení stojí fakt, zda byla pouhá náhoda, že mezi respondenty byli lidé s nižším vzděláním. Nebo zda tato skupina lidí umí své problémy řešit vlastními silami či žádné potíže nemají. V úvahu však také připadá, že si tito lidé o pomoc říct nechtějí, neumějí nebo se stydí. Zde se nabízí prostor pro další zkoumání tohoto jevu. Případně následná osvěta se zaměřením na tuto skupinu obyvatelstva. V podvědomí veřejnosti často koluje mýtus, že podobné služby jako jsou SAS, jsou určeny „sociálně slabým“ rodinám“.

Velkou výhodou tohoto výzkumu spatřuji v dosažitelnosti informací. Dotazníky distribuovali pracovníci, které klienti znají, neostýchali se tedy zeptat, pokud v dotazníku něčemu nerozuměli. Návratnost dotazníků byla nakonec vyšší než

⁹¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, s. 33

⁹² Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, § 53, odst. 1

předpoklad. Pravděpodobně ji měl za následek osobní kontakt distribuujících s respondenty. Sociální pracovníci jezdí do rodiny pravidelně, takže klienty často oslovovali. Stejně tak jsem i já měla možnost oslovovat sociální pracovníky kvůli návratnosti dotazníků, a to díky pravidelnému osobnímu kontaktu (kolegia, setkávání poskytovatelů SAS Pardubického kraje).

Je třeba si uvědomit, že nejen sociální pracovník, ale hlavně vliv dalších osob v klientově okolí mohou ovlivňovat jeho další chování a činnost.⁹³

⁹³ VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 70

8 ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo analyzovat, jaké jsou postoje klientů sociálně aktivizačních služeb, kteří jsou zároveň evidenci orgánu sociálně-právní ochrany dětí k pracovníkům této služby a tomuto orgánu. Jednotlivá témata související s touto problematikou jsem rozebrala v teoretické části práce.

Myslím, že cíl mé bakalářské práce byl naplněn a zároveň rozebrán prostřednictvím jednotlivých odpovědí na výzkumné otázky. První dvě hypotézy byly potvrzeny, třetí hypotéza byla rozбором hodnocení vyvrácena.

Z výzkumu vyplývá, že klienti pozitivněji hodnotí pracovníky sociální služby a vnímají je jako přínosnější při řešení své situace. Z hlediska demografických údajů využívají sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi v Pardubickém kraji nejčastěji ženy ve věku 30 – 39 let se středním odborným učilištěm.

Jedním z cílů sociální práce je, aby se klient nestal závislým na sociální službě. I z tohoto důvodu sociální pracovník (zpravidla po naplnění cíle spolupráce) s klientem ukončuje spolupráci. To však neznamená, že je klient vyřazen z evidence OSPOD. Myslím, že má práce může být přínosem, jak pro sociální pracovníky SAS při ukončování služby s klientem, tak pro pracovníky OSPOD. Vzhledem k tomu, že klienti pracovníka SAS vnímají jako více přínosného, mohli by se její pracovníci při ukončování spolupráce více zaměřovat na informovanost o tom, kdy je možné započít službu znova. A také na fakt, že se klient může na pracovníka SAS obrátit sám, nikoli přes pracovníka OSPOD. Stejnou informaci může sdělovat i pracovník OSPOD. Z výše uvedeného je patrná právě důležitost případových konferencí.

Je však potřeba si uvědomit, že ani sanace rodiny a pomoc sociálních pracovníků není všemohoucí způsob vedoucí k vyřešení jejich situace a za svou situaci je vždy odpovědný sám klient. Tato práce zároveň poukazuje na nelehkou, mnohdy možná trochu nevděčnou, práci sociálních pracovníků.

Seznam použité literatury a pramenů:

1. BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 151 s. ISBN 978-80-7367-392-5
2. BECHYŇOVÁ, Věra. *Případové konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 158 s. ISBN 978-80-262-0181-6
3. DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986, 139 s.
4. DUNOVSKÝ, Jiří a Hans EGGERS. *Sociální pediatrie*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1989, 252 s.
5. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7
6. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 265 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4
7. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, 147 s. ISBN 80-7367-181-6
8. MATĚJČEK, Zdeněk. *Rodiče a děti*. Vyd. 1. Praha: Avicenum, 1986, 336 s. ISBN 08-011-86
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0
11. MATOUŠEK, Oldřich (ed.), Pavla KODYMOVÁ (ed.) a Jana KOLÁČKOVÁ (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0

12. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4
13. MOŽNÝ, Ivo. *Moderní rodina: (mýty a skutečnosti)*. Vyd. 1. Brno: Blok, 1990, 184 s. ISBN 8070290188
14. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9
15. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 75 s. ISBN 80-85850-00-1
16. SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 173 s. ISBN 80-7178-559-8
17. TRAPKOVÁ, Ludmila a Vladislav CHVÁLA. *Rodinná terapie psychosomatických poruch*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 227 s. ISBN 978-80-7367-561-5
18. VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 159 s. ISBN 978-80-262-0087-1
19. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

Internetové zdroje:

1. www.mpsv.cz
2. www.ospod.cz

Právní normy:

1. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
3. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
4. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

kyseľ □ □ □ □ □ □ □ *sladký*

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK SOCIÁLNÍ SLUŽBY - SAS[illegible]

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ORGÁNU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ[illegible]



ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení

a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana, - při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Anotace

Jméno a příjmení autora: Eva Ježková, DiS.

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Filozofická fakulta

Název bakalářské práce: Dvě tváře sociálního pracovníka

Vedoucí práce: Mgr. Jan Kalenda, Ph.D.

Počet znaků: 90 813

Počet příloh: 2

Počet použitých zdrojů: 25

Klíčová slova: rodina, sanace rodiny, sociálně-právní ochrana dětí, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, sociální pracovník, sémantický diferenciál

Key words: family, remedation of family, social and legal department of a child protection, social activation service for families with children, social worker, semantic differential

Anotace: Bakalářská práce se zaměřuje na analyzování postojů klientů, kteří jsou v evidenci orgánu sociálně-právní ochrany dětí a zároveň využívají sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi k pracovníkům tohoto orgánu a služby. V práci je popsána sanace rodiny, především pak její nástroje. Konkrétně sociálně-právní ochrana dětí a sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. V bakalářské práci jsou vymezeny činnosti sociálního pracovníka. Cílem práce je pomocí

metody sémantického diferenciálu analyzovat, jestli pracovníka úřadu, vnímají klienti jako přínosnějšího než pracovníka sociálně aktivizační služby. Zároveň popsat, která skupina z hlediska demografických údajů, častěji využívá sociální službu. Práce přibližuje pohled klientů na sociální pracovníky.

Annotation:

The Bachelor thesis focuses on analyzing of attitudes of the clients, who are in the register of The Social and Legal Department of a Child Protection and simultaneously they use social activation service to the workers of that Department and the service. In my thesis the remediation of family is described, primarily its instruments. Specifically the social and legal child protection and social activation service for families with children. In the Bachelor thesis the activities of the social worker are defined. The aim of the thesis is to analyze by using the method of the semantic differential, if the clients perceive the worker of the Department of a Child Protection as more beneficial than the worker of the social activation service. Simultaneously to describe, which group uses the social service more often from the point of view of the demographical data. The work brings the view of the clients on the social workers nearer.