

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Státní a nestátní neziskové organizace v systému
podpory rodiny**

Diplomová práce

Autor: Bc. Lucie Hudáková

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Zadání diplomové práce

Autor:	Lucie Hudáková
Studium:	U16004
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název diplomové práce:	Státní a nestátní neziskové organizace v systému podpory rodiny
Název diplomové práce AJ:	Governmental and non-profit organizations in the system of support for families

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

V teoretické části práce popíše definice podpory rodiny, neziskové organizace a státní organizace. Popíše činnosti těchto organizací, organizační kultury, hodnoty, poslání a cíle. V praktické části práce provedu kvalitativní výzkum prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky v systému podpory rodiny. Hlavním cílem diplomové práce bude popsat pohled sociálních pracovníků na danou problematiku a význam státních a nestátních neziskových organizací v systému podpory rodiny na zvoleném území.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2. HENDL, Jan, Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 27.4.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích dne

Bc. Lucie Hudáková

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala Mgr. Lucie Smutková, Ph.D. za vedení práce a za cenné rady, které mi při jejím zpracování poskytla. Dále bych ráda poděkovala sociálním pracovnícím OSPOD v Přelouči a sociálním pracovnícím Charita Přelouč za ochotu a vstřícnost projevenou v průběhu výzkumného šetření.

Anotace

HUDÁKOVÁ, Lucie. Státní a nestátní neziskové organizace v systému podpory rodiny. Hradec králové, 2018. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Diplomová práce pojednává o státních a nestátních neziskových organizacích v systému podpory rodiny. Zabývá se vzájemnou spoluprací organizací sociální práce v Přelouči. Tato práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. V teoretické části je ohnisko zájmu zaměřeno na nadefinování výkonu práce v systému podpory rodiny.

Hlavním cílem diplomové práce je popsat pohled sociálních pracovníků na danou problematiku, a jak vnímají význam státních a nestátních neziskových organizací v systému podpory rodiny na zvoleném území. K tomuto zjištění bude použita kvalitativní výzkumná metoda – forma kvalitativního interview. Rozhovor bude zacílen a veden přímo se sociálními pracovníky OSPOD Přelouč a Charita Přelouč, díky čemuž zjistím, jak oni sami nahlíží na spolupráci mezi organizacemi.

Klíčová slova: Orgán sociálně právní ochrany dětí, podpora rodiny, rodina

Annotation

HUDÁKOVÁ, Lucie: Governmental and non-profit organizations in the system of support for families. Hradec Králové, 2018. Bachelor thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Supervisor: Mgr. Lucie Smutková, Ph. D.

This diploma thesis deals with state and non-governmental non-profit organizations in the family support system. It deals with the mutual cooperation of social work organizations in Přelouč. In the theoretical part, the focus of the focus is on defining the performance of work in the family support system.

The main aim of the diploma thesis is to describe the social workers' view on the given issue and how they perceive the importance of state and non-governmental non-profit organizations in the system of family support in the chosen territory. A qualitative research method - a qualitative interview form - will be used for this finding. The interview will be targeted and conducted directly with social workers of OSPOD Přelouč and Charity Přelouč, which will help them to see how they perceive co-operation among organizations.

Keywords: Children's social and legal protection body, family support, family

Obsah

Úvod	11
Teoretická část	13
1 Legislativní a kontextuální rámec ochrany práv dětí.....	13
1.1 Sociální práce.....	13
1.2 Ohrožené dítě	14
1.3 Rodina.....	15
1.4 Sociální pracovník	15
1.5 Podpora rodiny.....	16
1.6 Sociálně právní ochrana dětí.....	17
1.7 Nejlepší zájem dítěte.....	18
1.8 Standardy kvality sociálně právní ochrany dětí.....	20
1.9 Případová konference	21
1.10 Individuální plán ochrany dítěte.....	22
2 Orgány sociálně právní ochrany dětí	23
2.1 Obecní úřady.....	23
2.2 Obecní úřad s rozšířenou působností	24
2.3 Krajské úřady.....	24
2.4 Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí	25
2.5 Ministerstvo práce a sociálních věcí.....	26
2.6 Činnost OSPOD dle novely zákona.....	26
2.7 Nestátní nezisková organizace.....	27

2.8	Oddělení sociálně právní ochrany dětí v Přelouči	28
2.9	Charita Přelouč	28
3	Spolupráce organizací.....	30
3.1	Spolupráce organizací.....	30
3.2	Komunitní plánování	33
3.3	Síťování.....	34
3.4	Projekty.....	35
3.5	Rizika spolupráce.....	37
3.5.1	Spolupráce bez pravidel a neformální vztahy.....	38
3.5.2	Nedostatečná komunikace a koordinace ve spolupráci	39
	Metodická část.....	41
4	Metodologické zakotvení výzkumných aktivit.....	41
4.1	Cíl výzkumu.....	41
4.2	Metoda výzkumného šetření	42
4.3	Technika sběru informací	43
4.4	Charakteristika souboru respondentů.....	47
4.5	Popis průběhu sběru informací	48
4.6	Rizika výzkumu	49
	Výzkumná část	50
5	Interpretace získaných informací.....	50
5.1	Interpretace vztahující se k dílčímu cíli 1	50
5.2	Interpretace vztahující se k dílčímu cíli 2	55

5.3 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli 3	58
Závěr.....	62
Seznam tabulek.....	65
Seznam příloh.....	65
Použité zdroje	66
Příloha A.....	I

Seznam použitých zkratk

DC	Dílčí cíl
IPOD	Individuální plán ochrany dítěte
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
OSPO	Orgán sociálně právní ochrany
SP	Sociální pracovník
SPO	Sociálně právní ochrana
SPOD	Sociálně právní ochrana dětí
TO	Tazatelská otázka

Úvod

Tématem diplomové práce jsou „Státní a nestátní neziskové organizace v systému podpory rodiny.“ Důvodem výběru tohoto tématu bylo, že je tato problematika velmi aktuální. Matoušek ve své knize Podpora rodiny (2014) poukazuje na stále se zvyšující nároky na běžnou agendu Orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), jejíž objem zvyšují novely zákona o sociálně právní ochraně dětí a narůstající administrativní zátěž. Bohužel není ani dostatek finančních prostředků na další navýšení počtu pracovníků OSPOD. Na sociální pracovníky (dále jen SP) jsou kladeny vysoké nároky a také jsou frustrováni tím, že některé potřeby klientů není možné uspokojit kvůli chybějícím zdrojům, jako například chybějící služby, chybějící sociální bydlení atd. Proto je dobré, že OSPOD spolupracuje s dalšími organizacemi, které mohou některé ze služeb nabídnout. Pod zkratkou OSPOD, myslím konkrétní oddělení obecního úřadu s rozšířenou působností. OSPOD je v naší společnosti vnímán s předsudky jako SP Zubatá z filmu Kolja. Možnosti OSPOD jsou buď přeceňovány, nebo i podceňovány. Jejich profesní role není jasně dána pro spolupracující organizace ani pro veřejnost. OSPOD je rodinami vnímán jako „přísnější“ a „nedostupnější“ než SP pracující v nestátních neziskových organizacích. Proto si myslím, že spolupráce více organizací je pozitivní. Dalším důvodem výběru tohoto tématu je, že mě zajímá, jak se vnímají organizace mezi sebou, jak spolupracují a zda jejich spolupráce má nějaké výsledky a zda existují oblasti spolupráce, které lze zkvalitnit. Pro účely tohoto textu budu pod pojmem podpora rodiny myslet všechny formy práce s rodinou, jejichž cílem je podpora rodiny v některém aspektu jejího fungování. Ve svém textu budu ve stejném významu užívat i pojem sanace rodiny. (Matoušek, 2016)

Pojem OSPOD není neznámý, proto se toto téma objevuje v bakalářských a diplomových pracích. Na Ústavu sociální práce obhajovala Jana Hájková bakalářskou práci *„Komparace sanace rodiny z pohledu orgánu sociálně právní ochrany dětí a nestátních organizací“* jejím hlavním cílem bylo *„odhalit, jaké existují odlišnosti v pojetí sanace rodiny v konkrétních organizacích a v čem konkrétně tyto odlišnosti spočívají.“* Má práce je jiná v tom, že já zjišťuji pohled na význam spolupráce mezi organizacemi, které poskytují podporu rodiny.

Cílem textu je upozornit na význam spolupráce mezi státními a nestátními organizacemi. Proto v teoretické části přibližuji základní pojmy, které jsou důležité pro pochopení problematiky mé diplomové práce. Většinu těchto pojmů jsem získávala od Oldřicha Matouška, jelikož se zabývá tímto tématem. Ve druhé kapitole se zabývám orgány sociálně právní ochrany dětí, které vykonávají sociálně právní ochranu dětí nebo se podílejí na legislativní úpravě. Také v této kapitole zmiňuji nestátní neziskové organizace, jelikož vykonávají podporu rodiny. V další kapitole popisují možnosti spolupráce a její rizika.

Hlavním cílem výzkumného šetření v diplomové práci je zjistit pohled SP OSPOD a neziskových organizací na vnímání spolupráce mezi organizacemi na zvoleném území v systému podpory rodiny. Pro dosažení cíle použiji kvalitativní výzkumnou strategii prostřednictvím techniky polostrukturovaných rozhovorů se SP v systému podpory rodiny a SPOD. Prvním dílčím cílem chci zjistit, s jakými organizacemi spolupracují, jaké způsoby spolupráce či komunikace a předávání informací využívají. V druhém dílčím cíli zjišťuji, zda se vyskytují rizika ve spolupráci s jinými organizacemi, jak hodnotí vzájemnou spolupráci z pohledu SP. Třetím dílčím cílem zjišťuji, jak SP vnímají návaznost služeb a zda spolupráce organizací má pozitivní vliv na klientův život a jaké vidí možnosti zlepšení spolupráce.

V metodické části práce jsem zpracovala transformační tabulku, která obsahuje hlavní cíl, dílčí cíle a tazatelské otázky. Charakterizovala jsem soubor respondentů, popsala jsem strategii a techniku výzkumného šetření. Dále jsem popsala průběh sběru informací a vymezila rizika výzkumu. Po získání všech potřebných rozhovorů jsem přešla k interpretaci dílčích cílů a u každého jsem provedla shrnutí. Na závěr zhodnotím, zda jsem hlavní cíl splnila. Uvědomuji si, že můj výzkum je ovlivněn mnoha faktory dané lokality jako systémovým nastavením, motivací SP v systému podpory rodiny, názorem veřejnosti či přístupem samospráv. Se zjištěnými poznatky bych ráda seznámila organizace, se kterými jsem spolupracovala při výzkumu a věřím, že budou využity k zlepšení vzájemné spolupráce. Díky diplomové práci si mimo jiné shrnu informace a poznatky o organizacích v systému podpory rodiny a zjistím možná rizika spolupráce.

Teoretická část

1 Legislativní a kontextuální rámec ochrany práv dětí

V první kapitole se zaměřím na základní pojmy, které jsou důležité pro pochopení problematiky mé diplomové práce a vyskytují se ve výzkumné části práce. Jsou to pojmy jako ohrožené dítě a rodina, se kterými pracují organizace v systému podpory rodiny. Samozřejmě vysvětlím, co myslím pod pojmem podpora rodiny. Interpretuji pojmy sociálně právní ochrana a s tím související nejlepší zájem dítěte. Vysvětlím pojem případová konference a individuální plán ochrany dítěte, jelikož jsou tyto pojmy v DC I. Dále objasním pojem standardy kvality sociálně právní ochrany dětí, kterými se musí řídit OSPOD, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a pověřené osoby při výkonu sociálně právní ochrany. Také se zaměřím na pojem sociální pracovník.

1.1 Sociální práce

Všechny definice sociální práce mají svou určitou charakteristiku, vždy záleží na společenském a politickém kontextu v době jejího vzniku a na teoretickém úhlu pohledu autora na sociální práci. Sociální práce je z pohledu teorie odborná disciplína, která pomocí metod sociální práce zajišťuje pomoc lidem, kteří to potřebují, na profesionální úrovni. Vstupuje do života všech potřebných sociálně znevýhodněných skupin v podobě služeb nebo činností, které by měli pomoci klientovi tak, aby si poradil sám. Cílem sociální práce je reflexe, zmírňování a následně řešení sociálních problémů společnosti. Zabývá se lidskými vztahy v kontextu sociálních rolí. Součástí sociální práce je podpora fungování klienta v situacích, kdy není schopen tu situaci řešit sám. Pomáhá zlepšovat jejich fungování a chrání potřebné a slabé. Definování sociální práce jednoznačně uvádí, že je zásadní pro její aplikaci spolupráce s dalšími disciplínami. Především s psychologii a sociologií, které vstupují do řady metod sociální práce. (Gulová, 2011)

Mezinárodní federace sociálních pracovníků vymezila v roce 2014 sociální práci takto: *„Sociální práce je prakticky založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, zplnomocnění a osvobození lidí. Zásadními principy sociální práce jsou sociální spravedlnost, prosazování lidských práv, kolektivní odpovědnost a respekt k lidské diverzitě. S podporou teorií sociální*

práce, sociálních věd, humanitních a domorodých znalostí se sociální práce zabývá lidmi a strukturami v jejich prostředí. Její cílem je řešit jejich životní problémy a zlepšovat životní podmínky.“ (IFSW, 2014)

1.2 Ohrožené dítě

Nejdříve považují za nutné vymezit, co se míní pod pojmem „dítě“. Zákon o sociálně právní ochraně dětí definuje pojem v souladu s Úmluvou o právech dítěte, že dítě je osoba nezletilá. Z hlediska českého práva je dítě, nezletilá osoba do dosažení 18 let, pokud není zletilosti dosaženo dříve, uzavřením manželství. Ohrožené dítě je dítě, jehož základní potřeby nejsou naplněny. (Matoušek, 2016) Jeho prostředí či podmínky života se natolik odchýlily od normy, že mohou poškozovat jeho vývoj a začleňování do společnosti. Existují dva typy příčin ohrožení dítěte. Příčiny vnitřní spočívají ve vzhledové odlišnosti, zvláštnosti etnického původu, chronické nemoci, vrozené vady či postižení dítěte. Příčiny vnější spočívají v prostředí, ve kterém dítě žije. Může jít o faktory z prostředí fyzikálního, biologického, chemického i sociálního. Negativní faktory ze sociálního prostředí lze hodnotit jako nedostatky ve fungování společnosti jako celku. Může to být bída, hlad, diskriminace nebo válka. Dále také nedostatky ve fungování společenských skupin zejména rodiny. (Kukla, 2016)

Definice ohroženého dítěte vyplývá ze zákona o sociálně právní ochraně dětí. Ten vymezuje okruh dětí, na které se zaměřuje sociálně právní ochrana (dále jen SPO). SPO se poskytuje v situacích, kdy rodiče zemřeli, neplní rodičovské povinnosti nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti. Pokud byly děti svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby a ta neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do jejich výchovy. Dále děti, které vedou nemravný nebo zahálčivý život, který spočívá v zanedbávání povinné školní docházky, užívají alkohol nebo návykové látky, je u nich riziko závislosti, živí se prostitucí, páchají trestné činy, opakovaně nebo pravidelně páchají přestupky. Také děti, na kterých byl spáchán trestný čin nebo opakovaně utíkají od rodičů nebo osob, které jsou odpovědní za výchovu dítěte. Děti, které jsou opakovaně umístovány do zařízení, které zajišťuje neustálou péči o děti nebo jsou v takovémto zařízení déle jak 6 měsíců. Dále je poskytována SPO dětem, které jsou ohrožovány násilím od osob, které jsou odpovědné za výchovu dítěte a také dětem,

kteře jsou řadatelé o azyl, jsou odlouřeny od svřých rodičů nebo osob odpovědnřých za jejich vřchovu. (zákun ř. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí)

1.3 Rodina

Rodina je důležitřm pojmem v systému podpory rodiny, jelikoř bez rodiny by nemohla být řadná podpora. Rodina je souřití lidí jedné nebo více generací, v němř je podstatná emocionální a ekonomická podpora jednotlivců. Jádrem rodiny je partnerství dvou dospělřch, pokud v ní dva dospělí partneři řijí. Pro naplnění hlavní funkce rodiny je třeřba, aby dospělí měli určité kompetence. Patří k nim zajistit si příjmy, hospodařit s financemi, zajistit si bydlení, udržovat domácnost, uspokojovat svoje potřeby v každodenním fungování, udržovat kontakty se řleny řirší rodiny a sociálním okolím, najít rovnováhu mezi požadavky práce a potřebami rodiny. Pokud jsou v rodině vychovávány dětí, jsou důležitě rodičovské kompetence dospělřch. V současnřch společnostech není jasně definována rodinná role muže a řeny, to může mít za následek řastější rozpad rodiny než u tradičních společností. (Matoušek, 2016)

Poruchou rodiny nazřváme stav, kdy jeden nebo více řlenů rodiny neplní některé nebo všechny základní rodinné funkce nebo je plní nedostatečně. Příčiny poruch rodiny mohou být invalidita, nemoc, úmrtí, nezaměstnanost, řivelné katastrofy, neochota nebo neschopnost pečovat o dítě, neschopnost vyrovnat se s náročnou řivotní situací, rozvod, alkoholismus a nezralost. (Zelená, 2006) Problémy v rodině se mohou začít hromadit a prohlubovat a vyřadují řešení. Některé rodiny nejsou schopny tyto problémy sami vyřešit a krize se prohlubuje. V této situaci mohou požádat sociální pracovníky, aby jim pomohli a poskytli podporu rodiny.

1.4 Sociální pracovník

I přes to, ře sociální pracovníci jsou převážně řeny, budu používat pojem sociální pracovník pro obě pohlaví. V České republice je SP definován v zákoně ř. 108/2006 Sb. o sociálních službách. SP vykonává sociální řetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů, poskytuje sociální poradenství. Provádí odbornou řinnost v zařizeních sociálních služeb, depistáž, poskytuje krizovou pomoc a sociální rehabilitaci. Zákon definuje předpoklady pro výkon SP, k nimř patří způsobilost k

právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost, což je vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání. (Matoušek, 2016b)

1.5 Podpora rodiny

Pro účely tohoto textu budu pod pojmem podpora rodiny myslet všechny formy práce s rodinou, jejichž cílem je podpora rodiny v některém aspektu jejího fungování. Ve svém textu budu ve stejném významu užívat i pojem sanace rodiny. (Matoušek, 2016) Matoušek také jako podporu rodiny označuje programy, které pomáhají členům rodiny naplňovat své potřeby a s ohledem na zájmy rodiny. V širokém pojetí podpory rodiny se nesledují pouze zájmy dítěte, ale zabývají se i chováním dospělých a jak jsou v rodině spokojeni. Podpora rodiny se nezabývá pouze fungováním rodiny, ale i vazbami rodiny a na různá společenství. Jedna z cílových skupin podpory rodiny byla označována jako mnohoproblémová rodina, ale toto označení může být bráno jako negativní nálepkování. Tato rodina může mít řadu problému v různých oblastech života včetně příjmů, bydlení, jídla, péče o dítě, závislosti na návykových látkách, kriminalita, agrese vůči ostatním členům rodiny, zanedbávání potřeb dětí atd. Podpora rodiny je přístup, který chce v zájmu dítěte i dospělých nejdříve posílit možnosti rodiny, až poté hledat pro dítě náhradní řešení například umístit dítě do pěstounské péče a zachovat kontakt s biologickou rodinou. Základním postupem při podpoře rodiny je poskytnutí nemateriální pomoci, což je poskytnutí dovedností, které rodina nemá. Například, pomoc při úklidu, vaření nebo péči o dítě, vyjednávání či obhajování zájmu rodiny s různými osobami, úřady nebo organizacemi. Někdy zprostředkovávají materiální pomoc jako je získání šatstva, potravin nebo nábytku. (Matoušek, 2014)

V zahraničí se ve stejném smyslu, v jakém hovoříme o podpoře rodiny, používá pojem family support. Podpora rodiny je zaměřena na mobilizaci podpory pro normální vývoj dětí, pro normální vývoj v podmínkách rozvíjení. Jedná se o mobilizaci této podpory ve všech souvislostech, ve kterých žijí děti - rodiny, školy, skupiny vrstevníků, sportovního týmu, církve atd. Jedná se o potlačení korozního potenciálu chudoby a dalšího poškození, které mohou být ve znevýhodněných komunitách dětí. Podpora rodiny je jistě víc než ochrana dětí v úzkém smyslu. Je to víc než snaha zabránit zneužívání dětí, což je důležité. Rodinná podpora je zaměřena na podporu dětského sociálního,

psychologického a vzdělávacího vývoje. Rodinná podpora je zaměřena na dětské vakcíny, čistou vodu, hygienu a hygienu jídel a zdravotní péči.(Canavan, 2010)

Jako podpora rodiny se může brát i finanční pomoc od státu prostřednictvím dávek ze systému sociálního zabezpečení. Sociální zabezpečení se skládá z dávek státní sociální podpory, sociální pomoci a sociálního pojištění. (Zelená, 2006) Nebudu zde vypisovat částky, ani nároky na dávky, jelikož si myslím, že to není důležité ve vztahu k mému cíli práce.

1.6 Sociálně právní ochrana dětí

Mezi základní činnosti organizací v mé výzkumné části patří sociálně právní ochrana dětí (dále jen SPOD). Je to soubor činností, které směřují k zajištění práv dětí na život, jeho příznivý vývoj, na identitu dítěte, na rodičovskou péči a život v rodině, na svobodu myšlení a náboženství, na vzdělání, zaměstnání. Zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoli násilím, zanedbáváním, zneužíváním či vykořisťováním. Jelikož dítě potřebuje ke svému vývoji rodinné prostředí, zahrnují činnosti SPOD i obnovení narušených funkcí rodiny. Ochrana dítěte se promítá do řady právních předpisů v oblasti sociální, rodinněprávní, školské, zdravotní, občanskoprávní i trestní apod. Z toho je patrné, že právní úpravu ochrany dítěte není možné obsáhnout jen jedním právním předpisem. Klíčovou právní normou v České republice je zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, důležitý je také občanský zákoník č. 89/2012 Sb. Další právní předpisy, které jsou nadřazeny výše uvedeným zákonům, jsou Deklarace práv dítěte, Úmluva o právech dítěte, Listina základních práv a svobod. (Matoušek, 2016)

V současnosti je problematika ochrany práv dětí, podpora rodiny, náhradní rodinné péče a péče o ohrožené děti roztržena mezi několik rezortů. Z řady výzkumů a analýz vyplývá, že je potřeba provést zásadní reformu tohoto systému. Z těchto důvodů se přistoupilo k vytvoření strategie na vládní úrovni. Národní strategie ochrany práv dětí „Právo na dětství“ si klade za cíl vytvoření systému, který by zajistil důslednou ochranu všech práv každého dítěte a naplnění jeho potřeb, podpořit zvyšování kvality života dětí a rodin, eliminovat diskriminaci a nerovný přístup vůči dětem a podpořit všestranný rozvoj dítěte v jeho přirozeném prostředí. Pro splnění cíle jsou vytvořeny základní principy Národní strategie ochrany práv dětí, které jsou zaměřeny na děti, respektují

potřeby a vývoj dítěte, sledují dlouhodobý zájem dítěte, umožňují rovné příležitosti pro všechny děti atd. (Právo na dětství, 2018)

Dle Matouška chybí depistáž ohrožených dětí a rodin, situace dětí se stále řeší umístěním do ústavní péče, chybí průběžné a kvalitní vzdělávání pracovníků, není dostatečná síť služeb pro ohrožené rodiny a jejich děti, není sledován efekt těchto služeb a multidisciplinární spolupráce je slabá. SPOD se poskytuje všem dětem, které jsou na území České republiky. SPO se poskytuje v situacích, které jsem popsala v podkapitole ohrožené dítě. Předním hlediskem SPO je zájem dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu. Při výkonu SPO mají přednost opatření, která zachovávají výchovu dětí v jeho rodinném prostředí, pokud to není možné, tak v náhradním rodinném prostředí. Nikoli umísťovat děti do ústavních zařízení. Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí z roku 2012 zavedla novou povinnost OSPOD zpracovávat individuální plán ochrany dítěte do jednoho měsíce od zařazení dítěte do evidence a aktualizovat tento plán při změnách. Dále novela vyžaduje pořádání případových konferencí z důvodu řešení konkrétních situací ohrožených rodin a jejich dětí. Podle novely jsou orgány SPO a další subjekty povinny se řídit standardy kvality sociálně právní ochrany. (Matoušek, 2016)

1.7 Nejlepší zájem dítěte

Podle Úmluvy o právech dítěte OSN z roku 1989, má být tento zájem předním hlediskem při jakékoli činnosti s dětmi, které jsou uskutečňovány veřejnými nebo soukromými subjekty. Tento pojem je velmi obtížně definovatelný, zvláště v situacích, kde je konflikt zájmu rodičů a dětí. Zájem dítěte je provázán normami skupiny, etnika, kultury, v níž děti žijí, proto je možné vytvořit jen obecnou definici nejlepšího zájmu dítěte. Dítě by mělo svůj zájem vyjádřit, pokud je k tomu způsobilé, a pak se k jeho názoru má přihlížet. Bohužel, ale česká legislativa ani judikatura zcela jasně nedefinují, kdy je dítě způsobilé k vyjádření svého názoru. Za významné je pokládáno zachování identity dítěte, jeho rodinného prostředí a vzniklých vztahů. Také zachování ochrany a bezpečí dítěte, podpora jeho zdraví, zajištění vzdělání a posouzení rizik, kterým je vystaveno. V novém občanském zákoníku jsou definována pomocná kritéria, která mají rozhodnout v nejlepším zájmu dítěte ve věcech péče o dítě. Mají to být ohledy na

osobnost dítěte, na jeho vlohy a schopnosti k vývojovým schopnostem a životním poměrům rodičů, na citovou orientaci a zázemí dítěte, na výchovné schopnosti rodičů a jeho prostředí, na citové vazby k sourozencům, prarodičům a dalším příbuzným osobám. (Matoušek, 2016)

V Úmluvě o právech dítěte se státy zavazují že „dítě musí v zájmu plného a harmonického rozvoje osobnosti vyrůstat v rodinném prostředí, v atmosféře štěstí, lásky a porozumění, že má být vychováváno v duchu ideálů prohlášených v Chartě pojených národů, a to zejména v duchu míru, důstojnosti, snášenlivosti, svobody, rovnosti a solidarity.(Úmluva o právech dítěte, preambule, 2016)

Dále se státy zavazují zajistit dítěti takovou ochranu a péči, která je nezbytná pro jeho blaho, přitom se bere ohled na práva a povinnosti jeho rodičů nebo osob odpovědných za jejich výchovu. Státy zabezpečí, aby instituce, služby a zařízení odpovědné za péči a ochranu dětí odpovídaly standardům stanoveným kompetentními úřady, zejména v oblastech bezpečnosti a ochrany zdraví, počtu a vhodnosti svého personálu, jakož i kompetentního dozoru.(Úmluva o právech dítěte, článek 3, 2016)

Některá práva, která jsou daná Úmluvou o právech dítěte, dítě má právo: využívat všechna svá práva (Čl. 2), na život a rozvoj (Čl. 6), na jméno a státní příslušnost (Čl. 7), na svou totožnost (Čl. 8), udržovat pravidelné osobní kontakty s oběma rodiči, pokud to není v rozporu se zájmy dítěte (Čl. 9), chránit děti, které nemají rodinu a zprostředkovat jim vhodnou náhradní rodinu (Čl. 20), na vzdělání (Čl. 28), podporovat rozvoj všech svých zájmů a nadání (Čl. 29) používat svůj vlastní jazyk (Čl. 30), na život v bezpečí (Čl. 32), zotavení a sociální reintegrace dítěte (Čl. 39). Mezi nejčastěji porušovaná práva patří: právo dětí na ochranu před jakýmkoli tělesným či duševním násilím, urážením, zneužíváním nebo sexuálním zneužíváním a zanedbáváním (Čl. 19), dále právo dítěte na ochranu před nezákonným užíváním drog a alkoholu (Čl. 33), a také právo dítěte na ochranu před sexuálním vykořisťováním, prostitucí, zneužíváním v pornografii atd. (Čl. 34) (Úmluva o právech dítěte, 2016)

Každý si může jinak interpretovat nejlepší zájem dítěte. *„Změnu tohoto stavu a zvýšení právní kultury v oblasti ochrany práv dětí bohužel s největší pravděpodobností nepřinesou ani dva významné nálezy Ústavního soudu, a to nález ze dne 29. 6. 2017, sp.*

zn. I. ÚS 3226/16, týkající se právního uznání sociálního rodičovství homopohlavního páru, a náleze ze dne 12. 7. 2017, sp. zn. I. ÚS 1737/16, věnující se otázce satisfakce nemajetkové újmy způsobené dítěti a jeho matce tím, že dítě bylo po narození od své matky odděleno a muselo být v ústavním zařízení.“ (Hofschneiderová, Anna, 2017)

1.8 Standardy kvality sociálně právní ochrany dětí

Jsou souborem kritérií, pomocí nichž je garantována základní kvalita poskytování SPO při postupu orgánů SPOD ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu, včetně stanovení vnitřních postupů SPO. Standardy jsou závazné pro všechny orgány vykonávající SPOD, které jsou vyjmenovány v zákoně o SPOD a poskytují SPO. Mezi ně patří krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, obecní úřady, újezdní úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí a Úřad práce České republiky. Tyto orgány budou popsány v následující kapitole. Účelem vytvoření standardů kvality je faktické zvyšování kvality poskytované SPO, nikoli formální naplňování zákonné povinnosti prostřednictvím zpracování rozsáhlých písemných dokumentů. Vyhotovení písemných dokumentů k dílčím kritériím standardů kvality je pouze nástrojem, nikoli cílem. Zavedeny byly novelou zákona v § 9a odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochrany dětí, ve znění pozdějších předpisů. A vyhláškou 473/2012 Sb., která platí od 1. 1. 2015. Kontrolu kvality SPOD poskytované obecními úřady vykonává nadřízený krajský úřad. Některé standardy pro OSPOD zajišťují, že orgán sociálně právní ochrany (dále jen OSPO) musí mít zpracované informace o výkonu SPO srozumitelně a veřejně dostupné pro cílovou skupinu. OSPO musí mít písemně stanovenou organizační strukturu a počet pracovních míst. OSPO musí mít stanovená oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím, které se pouze vztahují k výkonu SPO a dbá na to, aby pracovní pozice byla vyhrazena pouze k výkonu SPO. Každý zaměstnanec musí splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon povolání SP podle zákona o sociálních službách. OSPO má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání zaměstnanců. Také zajišťuje pro své zaměstnance, kteří vykonávají přímou péči s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Dále vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu. OSPO spolupracuje s dalšími návaznými subjekty a při jednání s klienty dodržuje základní principy výkonu SPO, například uplatňuje individuální

přístup v práci s klienty, podporuje klienty v samostatnosti, motivuje, snaží se o sociální začlenění klientů, dodržuje lidská práva a základní svobody, zprostředkovává kontakt s přirozeným prostředím a informuje klienta o postupech při výkonu SPO. OSPO u všech případů vyhodnocuje potřeby dítěte a situaci rodiny, sestavuje plán ochrany dítěte. Zpracovává, vede, eviduje a archivuje dokumentace o klientech a dalších osobách, a také zprostředkovává a informuje o dalších službách podle jejich potřeb. (Matoušek, 2016)

1.9 Případová konference

Podle zákona č. 359/1999 Sb. je obecní úřad s rozšířenou působností povinen pořádat případovou konferenci při řešení situace ohrožených rodin a dětí, vždy před podáním návrhu soudu, kterými zasahuje do rodičovské odpovědnosti rodičů. Je pořádána v zájmu rodin a jejich dětí. Je to možnost, jak najít řešení situace dítěte. Případová konference probíhá ve spolupráci s rodiči nebo osobami odpovědnými za výchovu dítěte. Také ve spolupráci se zástupci školy, poskytovatelé zdravotnických a sociálních služeb, lékaři, orgánů činných v sociální oblasti, s policií ČR, se státními zástupci, s odbornými pracovníky (např. psychology) a s pověřenými osobami, které se podílejí na ochraně dítěte a řešení jeho situace. Účast na případové konferenci je pro pozvané subjekty dobrovolná. (Matoušek, 2016) Tato skupina na základě vyhodnocení situace klienta vypracuje individuální plán práce s klientem, ve kterém budou stanoveny přesné kroky k řešení jeho situace. Plán je koordinován SP a je průběžně vyhodnocován. (MPSV,2012)

Cílem případové konference je reagovat na situaci ohroženého dítěte a jeho rodiny, vyhodnotit situaci dítěte a jeho rodiny s cílem najít řešení, vytvářet rodině osobní kontakty a podpůrnou síť, aktivizovat rodinu, koordinovat péči o ohrožené dítě a mít nástroj pro kontrolu plnění domluvených kroků. Je důležité, aby rodina byla připravena a ochotna spolupracovat. Při případové konferenci se vytváří spolupráce a zasíťování klienta. Případová konference rozloží odpovědnost za případ na všechny zúčastněné subjekty. (Matoušek, 2014)

1.10 Individuální plán ochrany dítěte

Individuální plán ochrany dítěte (dále IPOD) se vytváří pro zajištění bezpečí a rozvoje dítěte. Vymezí se příčiny ohrožení dítěte, vytvoří se opatření k zajištění ochrany dítěte. Rodině se poskytne pomoc a posilují se funkce rodiny. Určí se cíle, časový plán, způsob a hodnocení poskytnuté intervence. Do intervence se zapojují služby sociální intervence jako sociálně aktivizační služby pro rodiny, terénní práce atd. Rodina je pozitivně motivována ke spolupráci. (Pemová, 2016) Při sestavování IPOD by se mělo přihlížet k mikrosociálnímu systému rodiny, to jsou vlastní zdroje rodiny, tak k mezosystému, jako je škola, komunita, i makrosystému rodiny, což je region. Mělo by se také přihlížet k silným a slabým stránkám rodiny, k jejím možnostem, omezením a nabídkami řešení. (Matoušek, 2014)

Shrnutí

Diplomová práce se zabývá spoluprací státních a nestátních organizací v systému podpory rodiny. Abych mohla objasnit pojem „podpora rodiny“, považovala jsem za nutné se v teoretické části nejdříve věnovat pojmům, které se v této oblasti vyskytují. Proto jsem v této části práce definovala pojmy jako ohrožené dítě a rodina, se kterými pracují organizace v systému podpory rodiny. Interpretovala jsem pojmy SPO a s tím související nejlepší zájem dítěte a případová konference. Dále jsem se zaměřila na pojem standardy kvality SPOD, kterými se musí řídit SP. Tento a další pojmy jako podpora rodiny a IPOD se objeví v DC I. V této části práce jsem seznámila čtenáře s Národní strategií ochrany práv dětí. Představila jsem její principy a cíle. Národní strategie ochrany práv dětí si stanovila, že její hlavní cíle budou dosaženy do roku 2018. Pro účely tohoto textu myslím pod pojmem podpora rodiny všechny formy práce s rodinou, jejichž cílem je podpora rodiny v některém aspektu jejího fungování. (Matoušek, 2016) Vzhledem k cíli své diplomové práce budu v následující kapitole popisovat orgány sociálně právní ochrany dětí, které vykonávají sociálně právní ochranu dětí či se podílejí na legislativní úpravě. Zmíním také nestátní neziskové organizace, jelikož některé tyto organizace poskytují podporu rodiny. Dále čtenářům přiblížím neziskovou organizaci Charita Přelouč a OSPOD v Přelouči, jelikož s nimi spolupracuji ve své výzkumné části práce.

2 Orgány sociálně právní ochrany dětí

V této kapitole stručně objasním činnosti a povinnosti orgánů sociálně právní ochrany dětí. Zmíním nestátní neziskové organizace, jelikož některé tyto organizace poskytují podporu rodiny. Na konci kapitoly čtenáře seznámím s organizacemi, se kterými spolupracují při realizaci rozhovorů v metodické části práce.

V literatuře se běžně vyskytuje zkratka OSPOD, kterou je označováno příslušné oddělení obecního úřadu s rozšířenou působností. OSPOD je státní orgán, jehož úkolem je chránit zájmy nezletilých dětí. Orgány, které vykonávají sociálně právní ochranu dětí, jsou obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní a újezdní úřady, krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí a Úřad práce. Jelikož obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady a újezdní úřady mají možnost přímo kontrolovat ochranu práv dítěte a včas konat a činit potřebná opatření, znají problémy a místní podmínky, ukládá jim zákon nejvíce povinností v ochraně dětí a pomoci rodičům a jiným osobám, které mají odpovědnost za výchovu dětí. Obce si zřizují komisi pro SPOD, která koordinuje výkon SPO, pozoruje provádění SPO, navrhuje a posuzuje i programy pro ohrožené rodiny a jejich děti v příslušném území. (Matoušek, 2016) Za kalendářní rok 2015 měly OSPOD v ČR celkem 243 915 případů v rejstříku ochrany mládeže na místně příslušném úřadu. (Statistická ročenka MPSV, 2015)

2.1 Obecní úřady

Obecní úřady mají podle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí povinnosti vyhledávat ohrožené děti, posilovat rodičovské odpovědnosti za děti, projednávat s rodiči nedostatky ve výchově a v chování dítěte. Zjišťovat, zda dítě nemá vstup do rizikového prostředí. Poskytovat nebo zprostředkovat poradenství a oznamovat pravděpodobné ohrožení dětí. Povinnosti, které OSPOD má, jsou podle zákona mnohem širší. Jejich úkolem je sledování nepříznivých vlivů na děti a činit opatření, která těmto vlivům zamezí. Pravidelně vyhodnocovat situace ohroženého dítěte a jeho rodiny, poskytují pomoc rodinám a osobám odpovědným za výchovu. Dávají podněty k soudu, které se týkají výchovy dětí, vykonávají funkci opatrovníka a poručníka dětí. Navštěvují

děti v ústavní výchově, sledují dodržování jejich práv a důvodů pro pobyt v ústavech, poskytují poradenství, podávají zprávy soudu o dětech, které jsou v ústavech. Poskytují informace o dětech státnímu zastupitelství, krajskému úřadu, MPSV i organizacím, které poskytují SPO, sociálním a zdravotnickým službám, věznicí, orgánu sociálního zabezpečení, Úřadu práce, obecní policii, Probační a mediační službě a Veřejnému ochránci lidských práv. Pracovníci OSPOD mají v oblasti náhradní rodinné péče povinnosti vyhledávat děti, které potřebují náhradní rodinnou péči, vyhledávat fyzické osoby, které jsou vhodné stát se osvojiteli nebo pěstouny. Přijímat žádosti o zprostředkování pěstounské péče a osvojení, posuzovat žádosti, poskytovat poradenství žadatelům a sledovat vývoj dětí v náhradní rodinné péči. Spolupracují s biologickými rodinami dětí v náhradní rodinné péči a účastní se jednání týkající se náhradní rodinné péče. Rozhodnutí o náhradní rodinné péči je delegována na krajské úřady. (Matoušek, 2016)

2.2 Obecní úřad s rozšířenou působností

Obecní úřad s rozšířenou působností může, pokud to vyžaduje zájem dítěte, uložit rodičům nebo dítěti výchovné opatření. To je napomenutí dítěte, rodiče nebo osoby, která je odpovědná za dítě. Může stanovit dohled nad dítětem v součinnosti s jinými institucemi nebo může uložit omezení, které brání působení nepříznivých vlivů na dítě nebo může uložit povinnost, aby využil odbornou poradenskou pomoc. Obecní úřad s rozšířenou působností podává návrh soudu na rozhodnutí o omezení či zbavení rodičovské odpovědnosti z důvodu osvojení dítěte. Podává také návrh soudu o nařízení ústavní či ochranné výchovy, prodloužení nebo pozastavení jejího výkonu, na svěření dítěte do pěstounské péče, na nařízení výchovného opatření s pobytem dítěte ve středisku výchovné péče, ve zdravotnickém zařízení, v domově pro osoby s postižením nebo v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. (Matoušek, 2016)

2.3 Krajské úřady

Krajské úřady vykonávají kontrolní a metodickou činnost. Do jejich činnosti patří i celý proces zprostředkování náhradní rodinné péče, rozhodování o výkonu SPOD a rozhodují o státním příspěvku pro zřizovatele zařízení. Krajské úřady ve vztahu k obecním úřadům a obecním úřadům obcí s rozšířenou působností plní funkci

nadřízeného kontrolního orgánu a mají funkci odvolacího orgánu při rozhodnutí vydaných obecními úřady a obecními úřady obcí s rozšířenou působností ve správním řízení. (MPSV, 2017)

Činnost OSPOD v působnosti krajského úřadu jsou, „koordinuje a usměřňuje podmínky pro jednotný postup správních orgánů při aplikaci právních předpisů a metodických pokynů při výkonu SPO, uplatňování metod sociální práce, rozsahu, zaměření a účinnosti sociálního poradenství, kontroluje výkon státní správy na úseku SPO, výkonu SPO se řídí standardy kvality, rozhoduje o vydání pověření a kontroluje výkon SPO pověřenými osobami. V rámci výkonu agendy náhradní rodinné péče zajišťují přípravu fyzických osob, které jsou vhodné stát se osvojiteli nebo pěstouny a dětí žijících v jejich rodinách k přijetí dítěte do rodiny, zajišťuje pěstounům nebo osvojitelům poradenskou pomoc týkající se s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména ve výchově. Dále také rozhoduje o zařazení žadatele do evidence osob vhodných stát se pěstounem, osvojitelem nebo osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu a vede jejich evidenci, zajišťuje odborné posouzení fyzické osoby, u níž má dítě mimo ústav pobývat, zajišťuje konzultace o výkonu pěstounské péče, ve spolupráci s OSPOD zprostředkovává náhradní rodinnou péči, zajišťuje metodickou a kontrolní činnost na úseku SPO, obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, včetně kurately pro mládež, spolupracuje s orgány činnými v trestním řízení, zejména v oblasti prevence některých sociálně-patologických jevů, spolupracuje se školskými zařízeními, zařízeními, ve kterých se vykonává ochranná nebo ústavní výchova a zařízeními, ve kterých se vykonává vazba nebo výkon trestu odnětí svobody mladistvých.“ (Krajský úřad, 2017)

2.4 Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí

Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně je správním úřadem s celostátní působností, který řeší otázky ochrany dětí ve vztahu k cizině. Tento úřad byl zřízen zákonem o SPO a je podřízen ministerstvu. Zákon o SPO dovoluje, aby i nestátní subjekty jako jsou nadace, občanská sdružení, církve a další právnické a fyzické osoby mohly plnit určité úkoly v SPOD, přičemž tyto činnosti zákon o SPO přímo vymezuje v § 48. (MPSV, 2017)

2.5 Ministerstvo práce a sociálních věcí

Dalším orgánem je MPSV, jehož činností je obecně péče o ohrožené děti a rodinu. MPSV pečuje o právní úpravu v této oblasti a vydává právní předpisy a směrnice na úseku SPOD. MPSV vykonává funkci kontrolního a odvolacího orgánu ve vztahu ke krajským úřadům, vede celostátní evidenci fyzických a právnických osob, které jsou pověřeni výkonem SPOD. (MPSV, 2017)

2.6 Činnost OSPOD dle novely zákona

Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí z roku 2012 (z. Č. 401/2012) uvádí, že předtím hlediskem SPO je blaho a zájem dítěte, ochrana rodičovství a rodiny. Při výkonu SPO má přednost opatření, které zabezpečuje výchovu dětí v jeho rodinném prostředí nebo v náhradním rodinném prostředí. Nikoli umístování dětí do ústavních zařízení, jak tomu bylo dříve. Novela zavedla povinnost OSPOD zpracovávat individuální plán ochrany dítěte, který jsem vysvětlila v první kapitole. Také novela vyžaduje pořádat případové konference pro řešení situací ohrožených dětí. Tento pojem jsme také popsala v první kapitole. Orgány SPO jsou povinny se řídit standardy kvality sociálně právní ochrany, který je vysvětlen v první kapitole. Obsah standardů pro OSPOD je, že OSPOD má zpracované informace o výkonu SPO ve srozumitelné podobě a jsou veřejně dostupné. OSPOD aktivně vyhledává a sleduje ohrožené děti a koordinuje nebo vytváří podmínky pro preventivní aktivity. V rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími návaznými institucemi. OSPOD jednotně postupuje při zjištění případu a každý případ je posouzen dle naléhavosti. Každý případ je udělen konkrétnímu koordinátorovi, který řídí průběh výkonu SPO. Zaměstnanec SPO v obci s rozšířenou působností může pracovat maximálně s 80 rodinami. SPO vyhodnocuje potřeby dítěte a situaci rodiny, sestavuje individuální plán ochrany dítěte a pravidelně jej vyhodnocuje. Zajišťuje pravidelnou kontrolu případů. OSPO informuje a doporučuje klientům jiné služby, podle jejich potřeb. Intenzivně připravuje děti, starší 16 let, které jsou v ústavní výchově, v NRP nebo v péči kurátorů na samostatný život. (Matoušek, 2016)

Principy výkonu SPO: uplatňují individuální přístup, podporují samostatnost klientů, motivují k péči o děti, posilují sociální začleňování klienta a podporují kontakt se

sociálním prostředím, dodržují lidská práva a základní svobody a informují klienta o dalších postupech výkonu SPO. (Matoušek, 2016)

Jak jsem již v úvodu naznačila, je evidentní, že kapacita SPOD nedostačuje úkolům, které jsou jí svěřeny. Pracovníci úřadů jsou přetížení a to vede k tomu, že nejsou schopni vykonávat sociální práci, ale spíše provádí technická šetření v domácnostech, a zejména nestačí realizovat poradenské a výchovné činnosti. Zde se nabízí obrovský prostor pro spolupráci s neziskovými organizacemi, které jsou mnohem flexibilnější a jsou schopny realizovat konkrétní přímou práci s rodinou. OSPOD poté spíše zprostředkovává kontakt mezi organizacemi poskytující sociální služby a rodinou, se kterou tyto organizace budou intenzivně pracovat. OSPOD může využít služby sociální práce u rodin, které vyžadují účinnou a profesionální pomoc po dlouho dobu. Neziskové organizace poté podle konkrétních cílů poskytují podporu rodině nebo pomáhají při konkrétně vymezených a domluvených činnostech. (Janoušková, Nedělníková, 2008) Proto zde nyní vysvětlím pojem nestátní neziskové organizace.

2.7 Nestátní nezisková organizace

Nezisková organizace je pojem, který je obecně používán, ale není definován jedním platným právním předpisem v České republice. Není založena za účelem zisku. Jeho důvodem založení je dobročinná nebo charitativní činnost či podpora skupiny osob. Ziskový zisk se nesmí převádět subjektům, které ji založili, řídí nebo kontrolují. Finanční zisk musí být využit ve prospěch a rozvoji dané instituce, ke zlepšení služeb atd. Nestátní neziskové organizace jsou nezávislé na státu, ale mohou od něj dostávat finanční podporu. Mezi neziskové organizace jsou zařazeny i obce, kraje a státní fondy. Rozdíl mezi poskytováním služeb ze strany státu nebo ze strany neziskových organizací je větší variabilita a adresnost služeb u neziskových organizací. Oblasti, kde působí nestátní neziskové organizace, jsou: podpora rodiny, poradenské služby, raná péče, azylové domy, zařízení pěstounské péče, odlehčovací služby, osobní asistence, centrum denních služeb, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a kontaktní centra atd. Nestátní neziskové organizace na výkonu SPOD participují, často pod hlavičkou jednotlivých církví. Jejich podíl na SPOD se stále zvětšuje. (Zelená, 2006)

2.8 Oddělení sociálně právní ochrany dětí v Přelouči

Nyní se zaměřím na organizace, ze kterých budou sociální pracovníci, se kterými budu realizovat rozhovor v metodické části práce. Oddělení sociálně právní ochrany dětí má povinnost vyhledávat ohrožené děti, jehož definice je popsána v první kapitole. Působit na rodiče, aby plnili své povinnosti. Poskytuje nebo zprostředkovává poradenství rodičům a dětem. Sleduje, zda se dítě nevyskytuje v prostředí ohrožující jeho vývoj a výchovu, vyjedná s rodiči, aby odstranili nedostatky ve výchově dítěte a také s dítětem projednat nedostatky v jeho chování. Mezi další činnosti OSPODu patří zprostředkování osvojení a pěstounské péče. Spočívá to ve vyhledávání dětí, které potřebují zajistit péči v náhradním rodinném prostředí. Také vyhledávají fyzické osoby, které jsou vhodné stát se osvojiteli či pěstouny. Tyto osoby odborně připravují na to, aby se stali osvojiteli nebo pěstouny a přijali dítě do rodiny. OSPOD zajišťuje osobní setkání dítěte s pěstounem či osvojitelem. (Oficiální stránky Města Přelouče, 2017)

OSPOD reprezentuje sociální správu státu, proto se musí vyrovnat s vlivem místní samosprávy, takže jsou pro něj především významná sociální správa státu a samospráva. Podle Zatloukala (2006) má kultura veřejné správy především potřebu kontroly nad vším, co se děje. To zajišťuje lpění na předpisech, které definují kompetence úředníků. Na rozdíl nestátní organizace kladou důraz na koordinaci organizací mimo mocenskou hierarchii a snaží se společně dosahovat cílů. Upřednostňují jednání a nalezení shody na realizovaných cílech. U nestátních organizací se klade důraz na potřeby a přání jedinců, na organizování a vyjednávání i na implementaci. Vyhledávají znevýhodněné či vyloučené a snaží se o informování občanů a zapojení veřejnosti do rozhodování. Proto může docházet k určitému napětí v oblasti spolupráce a kontroly procesů mezi pracovníky OSPOD a jejich klienty, nebo také mezi pracovníky OSPOD a pracovníky neziskových organizací, s nimiž OSPOD spolupracuje. (Zatloukal, 2006)

2.9 Charita Přelouč

Charita Přelouč je křesťanská organizace, která poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, kterými jsou podpora rodiny a podpora pro pěstouny. Zřídili Jakub klub pro děti a mládež a mateřské centrum Sedmikráska. Charita Přelouč ve službě podpora rodiny poskytuje základní sociální poradenství, výchovné, vzdělávací a

aktivizační činnosti, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, sociálně - terapeutickou činností, pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Jejím cílem je, aby rodina fungovala samostatně, uměla hospodařit s finančními prostředky, uměla zajistit běžný chod domácnosti a zajistila pravidelnou předškolní a školní docházku dětí. Snaží se, aby rodina využívala zdravotní péči, včetně preventivní. Také je jejím cílem, aby rodina dokázala udržet svoji stabilní situaci na úrovni, která neohrožuje bezpečný a zdravý rozvoj všech členů rodiny. Další služby, které poskytuje Charita Přelouč ve službě Podpora pro pěstouny, jsou doprovázení, poradenství v oblasti NRP, pomáhají při zajišťování krátkodobé nebo celodenní péči o svěřené děti a zprostředkovávají odbornou pomoc. Poskytují pomoc a podporu při kontaktu svěřených dětí s vlastní rodinou a zajišťují povinné vzdělávání pro pěstouny. (Charita Česká republika, 2017)

Shrnutí

V této kapitole jsem stručně objasnila činnosti a povinnosti orgánů sociálně právní ochrany dětí, které poskytují podporu rodiny či ji legislativně upravují, což je důležité pro splnění DC I, který se vztahuje na spolupráci mezi organizacemi a dále pro splnění DC III, který se zabývá činnostmi vybraných organizací. Popisovala jsem obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, krajské úřady, MPSV a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Na konci kapitoly jsem čtenáře seznámila s organizacemi Charita Přelouč a OSPOD v Přelouči, se kterými realizuji rozhovor v metodické části práce. Podporu rodiny vykonávají také další organizace jako Amalthea z.s., SKP-CENTRUM o.p.s., Proxima Sociale o.p.s. atd., jejichž činnost ovšem není relevantní ve vztahu k vytýčeným cílům, a proto nebyly v práci zmíněny. V následující kapitole se budu zabývat spoluprací organizací, kde se zaměřím na možná rizika spolupráce.

3 Spolupráce organizací

Pomoci zlepšit klientovu situaci není vždy zájmem pouze jedné instituce. Většinou se na pomoci a ochraně klienta podílí více různých organizací, které poskytují různé služby. Díky tomu je ochrana klienta více komplexní. Pokud tato spolupráce organizací nefunguje, může docházet ke stagnaci klientovy situace či dokonce k jejímu zhoršení, přestože sami jednotlivé organizace pracují na velmi dobré úrovni. Myslím si, že největší slabinou spolupráce při práci s klienty je nedostatečná spolupráce mezi státními a nestátními organizacemi. Je to možná dané typem organizace, její kulturou a profesním přístupem. To jsem nastínila v předchozí kapitole o orgánech sociálně právní ochrany dětí a budu se tímto zabývat v mé metodické části práce. Naopak na spolupráci je pozitivní stránkou to, že organizace jsou schopny komplexně a rychle pomoci klientovi. Spolupráci charakterizuje snaha o dosažení společného cíle. Jako dobrou a funkční spolupráci organizací sociální práce si představuji spolupráci, která je účinná, kvalitní, účelná, smysluplná, která nezhoršuje kvalitu života klienta ani nepoškozuje pracovníky, kteří spolupracují s klientem. V této kapitole přiblížím rizika spolupráce mezi institucemi a zásady jejich dobré spolupráce. Dále se v této kapitole zmíním o projektech, které se zaměřují na spolupráci subjektů, které pomáhají ohroženým dětem.

3.1 Spolupráce organizací

Nejdříve považuji za důležité vysvětlit, co je to organizace. Je to hierarchicky strukturovaná a řízená skupina lidí, která se spojila z důvodu dosažení společného cíle. Organizace umožňuje efektivnější koordinaci lidí při dosahování cíle než neformální skupina a má formálně definovaná vnitřní i vnější pravidla. Některé organizace experimentují s uvolňováním formální hierarchie a posilují osobní odpovědnost zaměstnanců. (Matoušek, 2016b)

Nyní se budu zabývat spoluprací, jelikož je to klíčové slovo v mé diplomové práci. Ve svém výzkumném šetření se zaměřuji na spolupráci mezi OSPODem v Přelouči a Charitou v Přelouči. Spolupráce neboli kooperace je druh sociální interakce, je to proces, který charakterizuje společné úsilí a sdílení určitých norem. U spolupráce je důležité, aby byla společně vytvořena pravidla spolupráce, struktura vedení, způsob

jednání a rozhodování o problémech. Spolupráci usnadňuje, když je od začátku srozumitelně vymezen problém a cíl, jasná pravidla a sdílená představa o jejich významu a potřebnosti, jasné určení rolí a odpovědnosti za každého účastníka. (Nedělníková, 2014)

Holeček a kol. (2009) uvádí, že spolupráce je proces, který ovlivňuje úspěch a efektivitu celé řady činností. Významným aspektem spolupráce je schopnost jednotlivých subjektů umět jednat o společných zájmech a snažit se vyřešit problémy, které přesahují možnosti jednotlivých orgánů.

Při spolupráci jde o dlouhodobý vztah. Tyto vztahy vyžadují komplexní plánování a jasně definované komunikační kanály, které působí na všech úrovních. Moc by měla být rozdělena rovnoměrně a všichni by měli společně sdílet rizika a přínosy. Spolupráce by měla být pro všechny výhodná a měla by představovat partnerství. (Ondrušek, 2000)

Matoušek (2001) spatřuje úkol SP pomoci klientovi obnovit nebo získat takové dovednosti a informace, které mu pomohou zvládat požadavky okolí a zároveň ovlivňovat nároky prostředí, které jsou nadměrné nebo jinak problematické. V rámci komplexního pojetí sociální práce s klientem je vhodné spojit poznatky i dalších disciplín, využít všechny formy spolupráce, zapojit více zdrojů a tím být efektivnější. Spolupráce mezi subjekty sociální práce by měla být interdisciplinární, měli by se na klientovi situaci podílet např. psycholog, terapeut, pedagog, právník či lékař, v praxi se však více objevuje spolupráce meziorganizační, kooperace SP z různých agend, ale z jedné disciplíny. Meziorganizační spolupráce umožňuje různým účastníkům s různými kompetencemi hledat a realizovat řešení, která přesahují limity jim svěřených agend.

Přeshraniční spolupráce je popsána v zahraniční literatuře: „Tato kapitola zkoumá rozsah a povahu přeshraniční sociální práce v Irsku. Přeshraniční spolupráce v oblasti sociální práce není systematickým vývojem a je z velké části vyčerpávající a závislá na dovednostech, znalostech a odhodlání malého počtu osob, které vedly přeshraniční projekty. Přeshraniční spolupráce v mnoha záměrech existuje v konceptuálním vakuu a je ohrožena vyblednutím a krátkodobostí. Vzájemné výhody společné práce jsou zřejmé a lze je považovat za nezbytnou součást mírové smluvní soustavy zajišťující naší bezpečnost. Přeshraniční sociální práce nebyla zapracována do běžné činnosti zdravotní

komise a směřuje to k tomu, že podnět ke spolupráci je neustále podkopáván. Podobně jako mnoho evropských hranic mezi evropskými státy vykazuje irský pohraniční region řadu nevýhod spojených s periferií z hospodářského a politického rozhodování. V tomto případě je tato izolace nepochybně kombinována s obtížemi spojenými s venkovskou společností, zejména s nedostatečnou infrastrukturou, s nedostatečnými pracovními příležitostmi, chudobou a deprivací, a dále to komplikují důsledky více než 30 let násilí.“(Heenan, 2010, p. 92)

Spolupráce při práci s ohroženými dětmi probíhá mezi systémem sociálně právní ochrany dětí a školskými a zdravotnickými zařízeními, v sociálních službách nebo v komunitě. V závažných případech ohrožení dítěte je spolupráce navazována také s orgány činnými v trestním řízení, jako jsou soudy nebo probační a mediační služba. V situacích, kdy je situace rodičovských sporů komplikovanější je nejlepší zapojení všech odborníků pracujících s rodinou jako mediátor, psychoterapeut, psycholog a SP. Zásadní roli u ohrožených rodin hrají sociální služby, mezi nimi jsou služby raná péče, azylové domy, domy na půl cesty, intervenční centra, nízkoprahová denní centra a kontaktní centra. Také sem patří sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které jsou klíčové při spolupráci s OSPODem, jelikož SP v neziskových organizacích mohou docházet za rodinami do jejich přirozeného prostředí a nabízet jim pravidelné konzultace a možnost podpory. V multidisciplinární spolupráci jsou zapojeny i psychiatři, logopedi, speciální pedagogové a jiní specialisté, kteří s rodinou spolupracují. V případě umístění dítěte mimo rodinu je nutné spolupracovat se zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy nebo pěstouny. (Matoušek, 2014)

Podmínkou dobré spolupráce je sdílené porozumění účelu spolupráce a představy o jejím žádoucím výsledku, motivace a závazek ke spolupráci, porozumění a přijetí organizačních rozdílů ve smyslu poslání, hodnot a cílů, s odhodláním pracovat na společných cílech. Zvolená forma spolupráce by měla odpovídat cílům, měla by platit vyjednaná pravidla, nikoli pravidla zastoupených institucí. Důležité je zapojení všech důležitých osob včetně klientů, mít vyjasněné role a odpovědnosti. Další podmínkou dobré spolupráce je vytvoření systému sběru, sdílení a analýzy dat, jasná a transparentní komunikace a řídit se etickým kodexem SP ČR. (Nedělníková, 2014)

Smith (2000) definoval podmínky úspěšné spolupráce. Je to schopnost komunikovat o problémech, shodnou se na společných vizích a cílech. Snaha udržet motivaci a být ochotni vkládat do spolupráce nápady a prostředky, také je důležité sdílet nejen přínosy, ale i rizika.

Koordinace je součástí organizování, proto jí zde také zmiňuji. Její snahou je zajištění podmínek a věcného, časového, prostorového i finančního souladu s cíli, činnostmi a výsledky. Při koordinování se vyjednávají společné cíle, hodnoty, pravidla a plánování. U koordinace zůstává pravomoc na jednotlivých organizacích. Je zaměřená na dlouhodobou spolupráci. Koordinace je prostředek, kterou dosahujeme společných cílů jako u spolupráce. (Nedělníková, 2014)

3.2 Komunitní plánování

Komunitní plánování je forma spolupráce více organizací, odborníků a veřejnosti, proto zde komunitní plánování zmiňuji. Komunitní plánování sociálních služeb je proces, jehož postupy jsou formalizovány doporučeným postupem, aby se dosáhlo srovnatelnosti dokumentů na obecní a regionální úrovni. Jedná se o proces mapování, vyhodnocování a zkvalitňování služeb. Cílem je vytvoření sítí sociálních služeb, kde se budou moci účastníci svobodně rozprávět o důležitých otázkách života ve společnosti. Kde se přijmou rozhodnutí, která budou odrážet vůli, potřeby a specifika obyvatel v daném regionu. Aby se při řešení situace využívaly dostupné zdroje, případně se nacházely zdroje nové, aby přinášely spokojenost a užitek. Komunitní plánování mapuje stávající systém sociálních služeb, hledá nedostatky a slabá místa, posiluje kapacitu a kvalitu fungujících služeb, případně zavede novou službu. Komunitní plán sociálních služeb jako dokument pro strategický plán rozvoje služeb. Po schválení zastupitelstvem obce se přechází do realizační fáze, kdy se začnou naplňovat jednotlivá opatření. Plán se zpracovává na několik let, podle potřeby se aktualizuje. Mezi přínosy komunitního plánování patří zvýšení dostupnosti a kvality sociálních služeb, předcházení sociálnímu vyloučení obyvatel, efektivita financování sociálních služeb, další výhodou je spolupráce a partnerský přístup v procesu, získávání finanční podpory z Evropského sociálního fondu a směřuje to k dlouhodobému rozvoji sociálních služeb v regionu. (Šťastná, 2016)

Komunitního plánování se zpravidla účastní uživatelé sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb, zadavatelé sociální služeb a dále také instituce a orgány veřejné správy, organizace a odborníci působící v sociální oblasti nebo jiných souvisejících oblastech, veřejnost. Při komunitním plánování se klade důraz na to, aby byla účast nejméně tří stran, účastníci jsou si rovni, plánují se takové služby, které jsou opravdu potřeba, dohoda je upřednostňována před hlasováním, informace o procesu plánování je přístupný veřejnosti, řešení musí být dosažitelné a pravidelné opakování procesu plánování. Výstupem procesu plánování je komunitní plán. (Základní informace o komunitním plánování ve městě Pardubice, 2016)

„Východiska pro komunitní plánování sociálních služeb se vedle vlády a legislativy ČR nachází rovněž v sociální politice Unie. Základními dokumenty EU, ve kterých je sociální politika zakotvena jsou Amsterodamská smlouva (Amsterdam, 1997), Lisabonský proces (Lisabon, 2000) a Evropský sociální program (Nice, 2000).„ (Základní informace o komunitním plánování ve městě Pardubice, 2016, s. 1)

Níže jen vypíši, jaká jsou východiska pro komunitní plánování v České republice. Blíže se jimi zabývat nebudu, jelikož si myslím, že to není pro cíl mé práce podstatné.

V České republice jsou východiska pro komunitní plánování v Národním akčním plánu sociálního začlenění, v Evropské sociální chartě, v Bílé knize v sociálních službách a v zákoně o sociálních službách. (Základní informace o komunitním plánování ve městě Pardubice, 2016)

3.3 Síťování

Metodický pokyn MPSV č.1/2012 doporučuje rozvoj spolupráce formou metody síťování. Síťování je moderní nástroj v oblasti pomáhajících profesí při rozvoji spolupráce. Síť je formální nebo neformální spojení lidí a organizací. Je to síť vztahů, která umožňuje vzájemnou komunikaci a spolupráci. Subjekty v síti sdílejí zdroje, dovednosti, kontakty a znalosti, usilují o dosažení stejných cílů. Každý člověk je součástí několika sítí. Například jsou neformální sítě, které jsou po e-sítích. Nevýhodou neformálních sítí je, že stojí na přátelství a to může blokovat rozvoj této sítě. Nevýhodou formální sítě je ztráta autonomie. SP obecního úřadu pracuje jak

s formálními, tak i neformálními sítěmi. Nejčastější formální sítě jsou komunitní plánování či týmy pro mládež a instituce státní správy jako je ČSSZ, VZP ČR, Úřad práce atd. Dalším nástrojem je případová konference, kterou jsem popsala v první kapitole. Metody tvorby sítí jsou vytváření pracovních skupin, organizace kulatých stolů a případových konferencí atd. Předpokladem dobrého síťování je dokonalá znalost zapojených subjektů a partnerský přístup spolupráce. (MPSV, 2012)

Mezi výhody síťování patří sdílení zdrojů, kontaktů, dovedností a znalostí. Pomocí sítí můžeme klientovi pomoc komplexně, rychle, flexibilně řešit jeho situaci a předcházet duplicitní práci. Sítě umožňují zlepšení a propojení služeb v lokalitě. Vytváří komunikaci a spolupráci mezi poskytovateli služeb. Pomocí sítí se mohou rodit nové myšlenky a vznikat nová alternativní řešení. Spojené organizace lépe prosazují své myšlenky a lépe se vyrovnávají s pracovní zátěží a stresem. (Nedělníková, 2014)

Nalézání a propojování zdrojů se v sociální práci nazývá vytváření sítě neboli networking. Networking je postup, který umožňuje klientům, rodinám a skupinám přístup k nevyužívaným zdrojům. Zdroji mohou být jednotlivci, organizace poskytující sociální služby a další organizace. Mohou jimi být i informace a dovednosti. Sítě mohou vznikat v okruhu poskytovatelů služeb, nebo mezi poskytovateli a klienty, ale také mezi klienty. (Matoušek, 2016b)

3.4 Projekty

Nyní probíhá aktivita „Podpora síťování služeb na lokální úrovni“ (dále jen „proSÍŤ“), která je realizována v rámci projektu Systémový rozvoj a podpora nástrojů sociálně právní ochrany dětí MPSV prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost. Aktivita „proSÍŤ“ funguje od ledna 2016 a bude pokračovat do června 2019 ve 12 zapojených krajích: Jihočeském, Jihomoravském, Královéhradeckém, Karlovarském, Moravskoslezském, Olomouckém, Pardubickém, Praze, Středočeském, Ústeckém, Zlínském a v Kraji Vysočina.

MPSV naplňuje cíle a opatření Národní strategie ochrany práv dětí prostřednictvím projektu „Systémový rozvoj a podpora nástrojů sociálně právní ochrany dětí“.

Hlavními cíli projektu jsou:

- transformace systému péče o ohrožené děti v praxi;
- podpoření multidisciplinární a mezirezortní spolupráce;
- podpora OSPOD a dalších klíčových účastníků služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny;
- vytvoření, podpora a rozvoj sítí služeb na místní, krajské a celostátní úrovni;
- posílení nástrojů, které povedou k nastavení, zjištění a rozvoji kvality systému SPO;
- nastavení celoživotní vzdělávání pracovníků OSPOD;
- podpora a rozvoj náhradní rodinné péče. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017)

Důležitou aktivitou projektu je podpora a rozvoj služeb v oblasti SPOD. Jejím cílem je podpora síťování služeb pro ohrožené děti a její rodinu s důrazem na návaznost a provázanost služeb, prevence, systémovost. Myslím si, že fungující spolupráce všech aktérů v systému, odborná podpora pracovníků, vysoká kvalita práce SPO, pomůže snížit počet dětí umístěných v ústavní péči. Cílem tohoto projektu je, aby děti mohly zůstat ve svých rodinách. Cílem aktivity „proSÍŤ“ je zavedení pozice síťářů na úrovni krajů a obcí s rozšířenou působností, kteří budou ve své lokalitě podporovat mezíresortní a multidisciplinární spolupráci v oblasti systému péče o ohrožené děti a rodiny. Chtějí podpořit fungování lokálních sítí, které poskytují služby pro ohrožené děti a jejich rodiny. Orientovat se na potřeby dítěte, ochranu práv dětí a rodičů, na rodičovskou výchovu, na prevenci a sanaci rodiny. Jejich činnosti míří k deinstitucionalizaci systému péče o ohrožené děti a jejich rodiče.

Lokální síťář je projektový pracovník, který se snaží udržitelně propojit všechny účastníky sítě služeb, aby se navzájem znali, znali své možnosti, potřeby a bariéry, aby efektivně spolupracovali při řešení konkrétních situací, ve kterých se objevilo ohrožené dítě a jeho rodiče. Lokální síťář mapuje potřeby všech účastníků v rámci spolupráce v síti, analyzuje potřeby lokální sítě služeb pro ohrožené děti. Vytváří strategie spolupráce v oblasti pomoci ohroženým dětem, které vycházejí ze zjištěných potřeb a znalostí. Síťář musí být nezávislým účastníkem, který se snaží propojit služby. Musí být v kontaktu s různými subjekty, které jsou v kontaktu s ohroženými dětmi, např.

OSPOD, poskytovatelé sociálních služeb, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, školy, dětské domovy, pedagogicko-psychologické poradny, pediatri, psychologové, psychiatři a další a ohrožené děti a jejich rodiny. Mapuje, jaké typy služeb v regionu chybí. Tvoří „mapy spolupráce“. Síťář se snaží zachytit témata, která jsou důležitá pro účastníky. Zjišťuje, s jakými problémy se SP setkávají při práci s klientem. Také zjišťuje, co SP očekávají od sítě, aby mohli účinně poskytovat služby ohroženým dětem. Jaké organizace spolupracují a jaké naopak. Mapuje, co funguje či nefunguje v síti, jestli jsou nějaké potřeby klienta, které nejsou pokryty. Síťář oslovuje účastníky sítě, vytváří podmínky pro spolupráci a podporuje je, aby společně hledali vhodné řešení situace. Spolupořádá různá setkání pro účastníky v rámci spolupráce v síti, kde vystupuje v roli facilitátora. Umožní účastníkům představit své činnosti v oblasti SPOD, sdělit své potřeby, sdílet informace, porozumět si a navázat spolupráci. Také si účastníci mohou vzájemně vymezit kompetence a role v systému pomoci ohroženým dětem jejich rodinám. Setkání vytváří prostor pro vyjasnění a nastavení pravidel spolupráce a komunikace. Například kdo, s čím, na koho se bude obracet. Podporuje je v hledání možností, jak společně postupovat a spolupracovat v rámci SPOD. Podporuje rozvoj služeb pro ohrožené děti, účastní se komunitního plánování, jedná se samosprávou. Síťář neřeší konkrétní případy ohrožených dětí, neposkytuje podpůrné služby, nezaměřuje se jen na sociální služby, ale i na další odborníky, např. lékaře a psychology. Nezajišťuje financování služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny. Nehodnotí kvalitu služeb. (Joklová, Poláková, 2017)

3.5 Rizika spolupráce

Každá spolupráce kromě zisku či prospěchu přináší i svá rizika a problémy. Rizika spolupráce se objevují v odlišném pochopení a pojetí sociální práce různými institucemi. Mohou se také objevit bariéry na straně konkrétních pracovníků, ať už se jedná o pracovníky managementu, kteří určují pravidla, nebo o SP. Každý člověk zaujímá své vlastní postoje a osobitým způsobem reaguje na odlišná pojetí sociální práce. Každá organizace je jiná, každá má jinou firemní kulturu, rozdílnou sociální a organizační strukturu, personální politiku, hodnotové orientace, také se liší úrovní a formou organizace práce, počtem pracovníků, pracovními strategiemi, materiálními,

informačními a finančními zdroji, dále se liší typem organizace, koncepcí i cíli. (Mohelská, 2009)

Odlišnost je základním kamenem spolupráce, je však i hlavním důvodem jejího selhání. Rozdílné role a kompetence dává účastníky dohromady nebo také vyvolává nedorozumění a staví bariéry. Kvůli legislativnímu rámci, který obsahuje činnosti agend, vytváří vlastní a odlišné sociální reality. Pracovníci jinak vnímají, popisují a zacházejí s problémy klientů. Tato skutečnost je příčinou rizik ve spolupráci. Ovlivňuje perspektivu a postoje SP, a i když hledí na stejnou věc, nevidí totéž. (Nedělníková, 2014)

Další rizika, která uvádí Nedělníková (2008, s. 156) jsou osobnostní rizika na straně jednotlivých odborníků, nedostatečná reflexe rozdílu mezi státním a nestátním sektorem, nezpracovaná a nepojmenovaná rivalita mezi jednotlivými sektory a pracovišti v regionu, osobnostní rizika na straně supervizora týmu, názor, že se jedná o „všelék“ na veškeré situace v práci s cílovou skupinou, přetíženost pracovníků, finanční nejistota pracovníků sociálních služeb, fluktuace zaměstnanců. Stále se objevuje nevráživost mezi státními orgány a institucemi a nevládními organizacemi. Převládá názor, že v neziskových organizacích pracují nekvalifikovaní lidé, přitom dle mých zkušeností je to ve velké části případů spíše naopak. (Nedělníková, 2008)

3.5.1 Spolupráce bez pravidel a neformální vztahy

Nedělníková (2014) uvádí, že nevýhodou spolupráce je nestejně postavení účastníků, nepředvídatelnost jejich postupů, těžce uhlídatelná, méně důsledná a věrohodná ochrana údajů o klientech. Spolupráce, která je postavená na osobních vazbách, je ohrožena při personálních změnách. Spolupráce, která se neopírá o osobní vztahy, používá se pouze v případě, kdy řešení problému vyžaduje spolupráci s jinými organizacemi je problematická. Tato spolupráce je jednorázová, subjekty se moc neznají, nekomunikují spolu o naplňování cíle a nevyhodnocují efektivitu. Pokud se tato spolupráce má účinkem, nehledají se cesty ke zlepšení, ale spolupráce končí. Dalším problémem při spolupráci je, že subjekty volí chybné mechanismy a formy spolupráce. V rámci komunitního plánování se zabývají veškerými záležitostmi o svých společných klientech. Tím se problematicky udrží struktura jednání a zpracování problémů, dojde

k vyloučení důležitých účastníků, nebo se naopak zahrnují subjekty, jejichž účast není nutná ani vhodná. Dojde k nedostatečné ochraně soukromí klientů. (Nedělníková, 2014)

3.5.2 Nedostatečná komunikace a koordinace ve spolupráci

Rizikem při spolupráci organizací je neschopnost vysvětlit a vyjednat si vzájemně pole působnosti a to se projeví tím, že v nabídce činností služeb sociální práce se v určité lokalitě nachází překryvy či naopak bílá místa. Dalším zdrojem neadekvátního rozdělení je nekomunikace mezi organizacemi a neznalost náplně ostatních organizací. Také potřeba zúčastněných mít vše pod kontrolou. Dalším rizikem při spolupráci organizací je snaha podržet si rozhodovací pravomoc. Může se stát, že mnohý ze zapojených subjektů chce koordinovat, ale nikdo nechce být koordinován. Nevyjednané pojetí rolí ve spolupráci může vést, že některé subjekty vycházejí z představy hierarchie ve vztahu k druhým nebo zaměňují koordinaci za řízení. Namísto partnerství se pak spolupráce organizací stávají spíše potenciální hrozbou. (Nedělníková, 2014)

Nedělníková (2014) považuje sdílení informací za základ vyšší úrovně spolupráce. Jedním z důvodů nedorozumění může být zachování povinné mlčenlivosti, která může být chápána jako neochota spolupracovat a předávat si informace. Poskytovatelé služeb sociální práce se mohou cítit omezováni ve svých snahách flexibilně reagovat na situaci klienta, pokud si nebudou moci mezi sebou předávat informace o klientech. Obvykle SP znají své povinnosti ve své oblasti, ale moc neznají povinnosti jiných organizací. Kooperativní komunikace stojí na vzájemném respektování odlišného pojetí sociální práce jednotlivých organizací. Pro dosažení kvalitního fungování spolupráce je nutné zajištění vzájemné komunikace mezi všemi spolupracujícími institucemi, znalost jejich kompetencí a možností.

Shrnutí

Snaha zlepšit klientovu situaci není pouze zájmem jedné instituce, ale většinou na pomoci a ochraně klienta participuje více organizací, které poskytují různé služby. Organizace by měly mezi sebou komunikovat a spolupracovat, aby klientův problém vyřešily co nejdříve a nejefektivněji, aby nedocházelo ke stagnaci nebo zhoršení klientovy situace. Z toho důvodu je také nežádoucí, aby klientův problém řešilo více

organizací současně a každý jiným způsobem. Bohužel se při spolupráci vyskytují problémy, jako jiná kultura organizace nebo jiný profesní přístup. Proto jsem v této kapitole přiblížila rizika spolupráce, které mohou ovlivnit spolupráci mezi institucemi. Chtěla bych, aby se SP zamysleli a uvědomili si bariéry ve spolupráci a snažili se je odstranit. Jako hlavní riziko ve spolupráci mezi organizacemi bych zmínila nedostatečnou komunikaci a spolupráci bez pravidel, která může mít za následek nedostatečnou ochranu údajů o klientovi a ztrátu klientovy důvěry.

V této kapitole jsem popsala spolupráci organizací, jelikož jsou na toto téma mé tazatelské otázky v DC I. Popsala jsem možná rizika spolupráce, jelikož se na rizika spolupráce zaměřuji při rozhovoru v DC II. Také jsem v této kapitole popsala projekty síťování, protože se zaměřuji na spolupráci organizací v systému péče o ohrožené děti a jejich rodiny, což je velice blízké tématu v mé výzkumné části, což je spolupráce organizací v systému podpory rodiny. Z těchto projektů jsem načerpala další zajímavé informace ohledně spolupráce organizací. Objasnila jsem zde pojem komunitní plánování, jelikož je to prostředek ke kvalitní a efektivní spolupráci.

Metodická část

4 Metodologické zakotvení výzkumných aktivit

V této kapitole se věnuji hlavnímu a dílčím cílům výzkumného šetření. Samotné podkapitoly tvoří výběr metod a technik, kterými dospěji k naplnění cílů a výzkumné strategie. Zaměřuji se také na charakteristiku respondentů, tedy sociálních pracovníků OSPODu v Přelouči a sociálních pracovníků Charita Přelouč. Dále zde popisuji průběh výzkumného šetření a komentuji rizika výzkumu.

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumného šetření diplomové práce je zjistit pohled SP na spolupráci mezi organizacemi na zvoleném území v systému podpory rodiny.

Očekávám, že výsledky šetření přispějí k obohacení SP OSPODu a Charity v Přelouči a ke zlepšení spolupráce mezi nimi.

Hlavní cíl rozdělím do tří dílčích cílů.

DC1: Zjistit, s jakými organizacemi spolupracují, jaké způsoby spolupráce či komunikace a předávání informací využívají?

DC2: Zjistit, jaká vnímají rizika ve spolupráci z pohledu sociálního pracovníka, jak hodnotí vzájemnou spolupráci.

DC 3: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají návaznost služeb a zda spolupráce organizací má pozitivní vliv na klientův život a jaké vidí možnosti zlepšení spolupráce.

Důležitým pojmem ve vztahu ke zkoumané problematice je pojem podpora rodiny, tímto pojmem myslím všechny formy práce s rodinou, jejichž cílem je podpora rodiny v některém aspektu jejího fungování. (Matoušek, 2016) Teoreticky je tento pojem zpracován v podkapitole 1.5 Podpora rodiny v teoretické části práce.

4.2 Metoda výzkumného šetření

Výzkum je zaměřen na spolupráci organizací sociální práce a její vnímání sociálními pracovníky. Jedná se o hodnotící výzkum vztahů v sociální oblasti, který není snadno uchopitelný pouze reálnými čísly. Pokusila jsem se porozumět zkušenostem jednotlivých pracovníků v organizacích sociální práce v systému podpory rodiny a zároveň analyzovat možnosti zlepšení spolupráce. Vzhledem k tomu, že jde o studium běžného každodenního pracovního života sociálních pracovníků, o interpretaci jejich názorů, pocitů, zkušeností, hodnot a hledání souvislostí v nasbíraných informacích, nabízí se spíše výběr kvalitativního výzkumu. Kvalitativní výzkumné šetření je činnost, která je jedinečná a neopakovatelná. V sociálních vědách vychází z toho, že jsou různé pojmy a vztahy chápány aktéry sociální reality jinak. (Hendl, 2005)

Pro zpracování svého výzkumu a splnění svého cíle jsem se rozhodla použít kvalitativní výzkumnou strategii. Snažila jsem se porozumět problematice a prozkoumat ji hlouběji, poznat pocity, postoje a zkušenosti jednotlivých pracovníků organizací sociální práce a zároveň analyzovat vliv spolupráce na kvalitu života klientů. Mým hlavním záměrem je zjistit, jak vnímají sociální pracovníci státních a nestátních organizací v systému podpory rodiny vzájemnou spolupráci. *„Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“* (Disman, 2007, s. 285)

Kvalitativní výzkum se považuje za emergentní nebo pružný typ výzkumu. V průběhu výzkumu nevznikají pouze výzkumné otázky, ale také hypotézy i nová rozhodnutí, jak modifikovat zvolený výzkumný plán a pokračovat při sběru informací i jejich analýze. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek, provádí deduktivní a induktivní závěry. Pracuje s novými lidmi přímo v terénu, kde se něco děje. (Hendl, 2005)

Podle Hendla je kvalitativní výzkum proces, který hledá porozumění, které je založeno na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského jevu. Výzkumník je pomocí kvalitativního výzkumu schopen vytvořit komplexní, celostní obraz, který posuzuje různé typy textu, interpretuje názory účastníků výzkumu a

uskutečňuje zkoumání v přirozeném prostředí. Používá důkladné studium jednotlivých případů, nejrůznější formy rozhovorů a kvalitativního pozorování. (Hendl, 2005)

Výzkum se skládá ze sběru informací a jejich analýzy, přičemž se může opakovat fáze rozhovorů, kódování a pozorování. Výzkumník pracuje se slovy a textem. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je rozkrýt a prezentovat, jak lidé chápou či jak prožívají sociální realitu. (Švaříček, a kol., 2007)

Jsem si vědoma jistých omezení, kterých se budu snažit vyhnout. Může se jednat o nízkou reliabilitou a vysokou validitou. Disman uvádí, že validita se vyznačuje schopností zkoumat pouze to, co chceme vědět a ostatní můžeme přehlížet. (Disman, 2007) Hendl poukazuje na další nedostatky kvalitativního výzkumu a tím je, že jeho výsledky nemusí být zobecnitelné na populaci. Kvalitativní výzkum má menší flexibilitu výzkumu a vede pouze k navrhování platnosti teorií, nikoliv vytváření nových. (Hendl, 2005) Další nevýhodou kvalitativního výzkumu je, že zjištěné informace nelze generalizovat, jsou platná pouze pro vzorek, ve kterém byla získána. U mého výzkumného šetření bude platit, že závěry budou platné pouze pro OSPOD a Charitu v Přelouči.

Švaříček spatřuje výhodu kvalitativního výzkumu v tom, že nezůstává pouze na povrchu, ale při řešení problematiky výzkumník získá hloubkové popisy, detailní a souhrnné informace o studovaném jevu. (Švaříček a kol., 2007)

Smyslem tohoto výzkumu je porozumět a správně interpretovat subjektivní názory respondentů na vzájemnou spolupráci a zjistit, jaké vidí možnosti zlepšení spolupráce mezi OSPODem a Charitou v Přelouči v rámci systému podpory rodiny.

4.3 Technika sběru informací

Pro svůj výzkum jsem zvolila techniku polostrukturovaného rozhovoru, který mi umožní osobní kontakt s oslovenými respondenty. Umožní mi, se dotazovat na mé předem připravené okruhy otázek, které jsem formulovala po promyšlení účelu výzkumu. Snažila jsem se, aby mé otázky byly pro respondenty obsahově i jazykově srozumitelné a dokázali na ně odpovědět. O spolupráci jsem požádala respondenty, kteří jsou dobře informováni o výzkumné oblasti. Použila jsem otevřené otázky, které se

týkaly zkoumaného problému, tj. funkčnosti spolupráce mezi subjekty sociální práce v systému podpory rodiny. Otevřené otázky umožňují respondentům získat prostor pro vyjádření jejich subjektivních názorů a postojů. Výhodou polostrukturovaného rozhovoru Hendl spatřuje v tom, že umožňuje vyjasnit si možná nedorozumění a nejasnosti. V průběhu rozhovoru může výzkumník položit doplňující otázky, a tím výzkumník zjistí, zda dotazovaný otázkám porozuměl nebo tím může rozšířit probírané téma. Polostrukturovaný rozhovor umožňuje respondentovi sdělit své subjektivní pohledy, názory, pocity a navrhnout možnosti řešení. (Hendl, 2005)

Základním smyslem strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami je, aby tazatel, měl co nejmenší vliv na kvalitu rozhovoru. Informace z takového rozhovoru se snadněji analyzují, protože jednotlivá témata se lépe v přepisu rozhovoru hledají. Struktura informací je dána sekvencí otázek. Tím je také umožněna replikace celého průzkumu v jiném časovém okamžiku a s jinou skupinou výzkumníků. (Hendl, 2005)

Polostrukturovaný rozhovor je technika vedení rozhovoru, během kterého se může rozhovor různě vyvíjet a tak objasňovat a nacházet různá témata. Tato technika je časově náročná jelikož si výzkumník musí rozhovor předem připravit, rozhovor s respondenty uskutečnit, přepsat a poté vyhodnotit získané informace. Pozitivním prvkem u polostrukturovaného rozhovoru je schopnost pružně se přizpůsobit všem vzniklým situacím. (Švaříček a kol., 2007)

Miovský jako negativa polostrukturovaného rozhovoru uvádí, že se obtížněji analyzují data a je tu možnost odchýlení od struktury rozhovoru. (Miovský, 2006)

Nevýhodu strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami spatřuje Hendl v „*restrikci na předem daná témata. Omezení je dáno i tím, že různým respondentům klademe stejně formulované otázky a tím přehlízíme situovanost rozhovoru. Proto tento typ rozhovoru omezuje možnost vzít v úvahu individuální rozdíly a okolnosti. Zároveň tak omezuje i variabilitu poskytovaných informací.*“ (Hendl, 2005, s. 173)

Otázky musí být všem srozumitelné, proto by neměly zahrnovat neznámá slova nebo odborné termíny.

Tabulka č. 1 Transformační tabulka (Vlastní)

Hlavní cíl	Dílčí cíl	Výzkumná technika	Indikátory	Tazatelské otázky
Zjistit pohled sociálních pracovníků na spolupráci mezi organizacemi na zvoleném území v systému podpory rodiny.	DC I: Zjistit, s jakými organizacemi spolupracují, jaké způsoby spolupráce či komunikace a předávání informací využívají?	Kvalitativní interview (polostrukturovaný rozhovor)	<p>Vnímání pojmu podpora rodiny</p> <p>Případové konference a individuální plán ochrany dítěte</p> <p>Spolupráce organizací</p> <p>Způsoby spolupráce či komunikace</p> <p>Formální úprava spolupráce</p> <p>Neformální formy spolupráce</p> <p>Sdílení informací</p>	<p>TO 1. Jak byste mi vysvětlila pojem podpora rodiny?</p> <p>TO 2. Z jakých důvodů využíváte ve své práci případové konference a IPOD?</p> <p>TO 3. S jakými organizacemi spolupracujete?</p> <p>TO 4. Jaké způsoby spolupráce či komunikace využíváte ve spolupráci s jinými subjekty SP?</p> <p>TO 5. Jaké formální úpravy spolupráce využíváte?</p> <p>TO 6. Využíváte neformální formy spolupráce? Jak tuto formu spolupráce hodnotíte?</p> <p>TO 7. Jaké způsoby sdílení informací a sběru dat využíváte se spolupracujícími organizacemi?</p>

	<p>DC II: Zjistit, jaká vnímají rizika ve spolupráci z pohledu sociálního pracovníka, jak hodnotí vzájemnou spolupráci.</p>	<p>Kvalitativní interview (polostrukturovaný rozhovor)</p>	<p>Hodnocení spolupráce</p> <p>Rizika</p> <p>Rivalita organizací</p> <p>Nedostatečná spolupráce</p>	<p>TO 8. Jak vnímáte a jak hodnotíte vzájemnou spolupráci s jinými subjekty?</p> <p>TO 9. Jaká rizika se ve spolupráci s jinými organizacemi mohou vyskytovat?</p> <p>TO 10. Jaké důsledky by mohla mít rivalita mezi organizacemi?</p> <p>TO 11. Jaké důsledky může mít nedostatečná spolupráce mezi organizacemi?</p>
	<p>DC III: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají návaznost služeb a zda spolupráce organizací má pozitivní vliv na klientův život a jaké vidí možnosti zlepšení spolupráce.</p>	<p>Kvalitativní interview (polostrukturovaný rozhovor)</p>	<p>Navázání spolupráce</p> <p>Nabízené služby</p> <p>Pozitivní vliv spolupráce</p> <p>Možnosti zlepšení spolupráce</p>	<p>TO 12. Jakým způsobem dochází k navázání spolupráce s klienty?</p> <p>TO 13. Jaké služby můžete nabídnout svým klientům a jaké služby poskytují spolupracující organizace v systému podpory rodiny?</p> <p>TO14. Jak podle Vás ovlivňuje vzájemná spolupráce klientovu situaci?</p> <p>TO15. Jaké vidíte možnosti zlepšení vzájemné spolupráce?</p>

4.4 Charakteristika souboru respondentů

Cílovou skupinou respondentů jsou sociální pracovníci z OSPODu v Přelouči a sociální pracovníci z Charity v Přelouči, kteří poskytují podporu rodiny.

Pro splnění výzkumného cíle, kterým je zjistit pohled sociálních pracovníků na spolupráci mezi organizacemi na zvoleném území v systému podpory rodiny, jsem účelově vybrala organizace sociální práce, které poskytují podporu rodiny a které jsou blízko mého bydliště. Dále jsem postupovala na základě metody prostého záměrného výběru. Do výzkumu byli zapojeni pouze ti oslovení, kteří níže uvedená kritéria splňovali a současně ochotně souhlasili s rozhovory. Prostý záměrný výběr se uplatňuje zejména v případech, kdy se nejedná o příliš velký výběrový soubor a osoby, které patří do základního souboru a jsou snadno dostupné. (Miovský, 2006)

Kritéria pro výběr respondentů byla následující: druh organizace poskytující – podporu rodiny a SPOD, zkušenost v oboru minimálně rok a ochota spolupracovat na výzkumu. Oslovila jsem 8 sociálních pracovníků v systému podpory rodiny a všichni byli ochotni spolupracovat a poskytli mi rozhovor. V metodické části práce, v souvislosti se zaměstnanci subjektů sociální práce používám pojem „pracovník“ či „respondent“, jedná se však výhradně o ženy. Pro větší anonymitu respondentů je označuji R1- R8.

Tabulka č. 2 Charakteristika respondentů (Vlastní)

Označení respondenta	Pohlaví respondenta	Věk respondenta	Roky praxe respondenta	Druh organizace respondenta
R1	žena	36 let	12 let praxe	Charita Přelouč
R2	žena	45 let	14 let praxe	Charita Přelouč
R3	žena	55 let	1,6 rok praxe	Charita Přelouč
R4	žena	29 let	4 let praxe	OSPOD Přelouč
R5	žena	30 let	5 let praxe	OSPOD Přelouč
R6	žena	38 let	10 let praxe	Charita Přelouč
R7	žena	28 let	2 roky praxe	OSPOD Přelouč
R8	žena	25 let	1,5 roku praxe	OSPOD Přelouč

4.5 Popis průběhu sběru informací

Rozhovory probíhaly v průběhu listopadu 2017 až února 2018 se čtyřmi sociálními pracovníky OSPOD v Přelouči a čtyřmi sociálními pracovníky Charity v Přelouči. Při rozhovorech jsem použila otevřené tazatelské otázky, které jsou uvedeny v transformační tabulce. Respondentům jsem se představila, vysvětlila jsem jim důvod výzkumu a cíl práce. Rozhovory jsem nahrávala na mobilní telefon poté, co s nahráváním rozhovoru respondenti souhlasili. Respondenty jsem zároveň informovala o tom, že nahrávka bude použita pouze pro potřeby mé diplomové práce. Respondenty jsem předem seznámila s tím, že bude zachována jejich anonymita, že nebudou v mé práci zveřejňovány jejich jména, pouze název organizace a délka jejich praxe v sociální oblasti. O jiné formě záznamu informací jsem neuvažovala, jelikož tvorba písemného zápisu rozhovoru by byla příliš zdlouhavá a rušivá. Otázky jsem kladla podle mých předem připravených otázek, občas jsem se musela doptávat, jelikož respondenti odpovídali stroze, většinou jen jednou větou. Rozhovory probíhaly na pracovišti respondenta, přímo v kanceláři každého zaměstnance a bez účasti dalších osob. Jednalo se tedy o prostředí, které bylo pro respondenta důvěrné, známé a nijak rušivé. S tazatelskými otázkami nebyli respondenti dopředu seznámeni, abych docílila autenticity. Tazatelské otázky číslo 10 a 11 jsou pouze doplňkové, tázala jsem se na ně pouze v případě, pokud se o těchto rizicích spolupráce sami v rozhovoru zmínili. Tyto rizika jsem jim nepodsouvala. Délka jednotlivých rozhovorů byla různá, bylo to individuální, ale jeden rozhovor se pohyboval okolo 45min. Na konci rozhovoru jsem respondentům poděkovala za ochotu se mnou spolupracovat na mé diplomové práci. Vzhledem k nízkému počtu respondentů jsem všechny rozhovory převedla do písemné podoby. Záznamy z rozhovorů byly poté doslovně přepsány a to včetně nespisovných výrazů, nedokončených vět i mých případných doplňujících otázek. Informace jsem zpracovala a interpretovala. Odpovědi jsem analyzovala a roztřídila, abych získala odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. Přepis jednoho rozhovoru se sociálním pracovníkem uvádím v příloze A. Přepisy ostatních rozhovorů jsou uloženy v mém osobním archivu.

4.6 Rizika výzkumu

Výzkumné šetření má mnoho faktorů, které mohou výzkum negativně ovlivnit. Proto musím vzít v úvahu rizika výzkumu, jako je síla prvního dojmu nebo tendence vypouštět informace, které se zdají být překvapivé či v rozporu s dosavadním významem informací. Disman také upozorňuje na riziko spojené s nahrávacím zařízením, které zaznamenává jen zvuk a uniká mu neverbální komunikace, nepochytí výzkumníkovy nápady a poznámky, které by s procesem získávání informací měly být synchronizovány. Měli bychom se snažit nezobecňovat a nepředjímat závěry. (Disman, 2007)

Rizikem pro výzkum se může stát i sám výzkumník, když se zaslepí tím, že má v mysli několik předpokladů o výsledcích, ale tomu se budu snažit vyhnout. Při výzkumu se snažím být nestranná a neovlivňovat respondenty mými názory. Výběr subjektů může být ztížen jejich neochotou ke spolupráci, s tímto jsem se naštěstí nesetkala. Sociální pracovníci byli vstřícní a rádi se podělili o své zkušenosti a pocity. Rizikem může být zkreslení výzkumu, když respondent nebude odpovídat pravdivě nebo se bude stylizovat do určité role. Abych docílila důvěryhodnosti výzkumu, zvolila jsem respondenty, kteří pracují v organizacích nejméně rok a mají mnoho zkušeností.

Poznatky nelze zobecňovat na jiné subjekty a jevy. Uvědomuji si omezení i riziko v tom, že mám relativně malé množství zkoumaných jedinců, ale z důvodu vytíženosti sociálních pracovníků a taky počtu pracovníků, kteří vykonávají SPOD a podporu rodiny v Přelouči, to jinak nebylo možné. Obtížná je generalizace závěrů a opakovatelnost odpovědí. (Veselý, 2017)

5 Interpretace získaných informací

V této kapitole diplomové práce jsem se pokusila ze získaných odpovědí analyzovat odpovědi oslovených respondentů na jednotlivé dílčí cíle. Rozhovory byly vedeny se čtyřmi sociálními pracovníci OSPODu v Přelouči a čtyřmi sociálními pracovníci Charita Přelouč. Charakteristika těchto respondentů je uvedena v kapitole 4.4 v mé diplomové práci. Jednotlivé otázky jsem zařazovala do stanovených dílčích cílů mého výzkumného šetření a jsou uvedeny v transformační tabulce, v kapitole 4.3, v tabulce č. 1. Postupně jsem interpretovala informace vztahující se k jednotlivým DC a na závěr každé podkapitoly jsem uvedla shrnutí. Výsledky mého výzkumného šetření jsem se rozhodla interpretovat prostřednictvím stanovených dílčích cílů, které jsem si určila na začátku své diplomové práce a výzkumného šetření. Interpretace budu prokládat doslovnými citacemi respondentů, které budu uvádět kurzívou a v uvozovkách.

5.1 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli 1

DC 1- Zjistit, s jakými organizacemi spolupracují, jaké způsoby spolupráce či komunikace a předávání dat využívají?

Pomocí tohoto dílčího cíle jsem chtěla zjistit, s kým organizace spolupracují, jakým způsobem spolupráce mezi organizacemi funguje, co konkrétně si o spolupráci mezi organizacemi myslí jednotliví pracovníci, jak probíhá vzájemná komunikace a předávání dat. Dále jsem zjišťovala, jaké formální a neformální způsoby spolupráce využívají. Ke zjištění tohoto cíle jsem využila tazatelské otázky TO1. – TO7.

TO 1. Jak byste mi vysvětlila pojem podpora rodiny?

Respondenti popsali vnímání pojmu podpora rodiny svými slovy, a tak je to trochu odlišné. Rozdíl shledávám u vnímání podpory u neziskových organizací a u státních organizací, kdy respondent č. 2, který pracuje v neziskové organizaci, vnímá podporu rodiny jako pomoc té rodině. Respondent č. 2 uvedl: „Je to *poslání služby, činnost směřující k harmonizaci té rodiny. K tomu, aby oni zvládli takový ty základní věci, to*

znamena aspoň slušně hospodařit se svými finančníma prostředkama, zajistit zdravotní péči.“ Podobně to vnímá respondent, který je také z neziskové organizace. Respondent č. 1 uvedl: „*Je to dlouhodobá podpora, kdy s tou rodinou jdu a nějakým způsobem se jí snažím pomoc překonat tu situaci ve které je.*“ Naopak respondent č. 7, který je ze státní organizace, vnímá podporu rodiny jako činnost, pomocí které předchází problému v rodině, který by se musel řešit pomocí nějakého opatření. R7: „*Je to jakákoliv služba, která může tu rodinu podpořit v tom, abychom my nemuseli podávat žádný výchovný opatření a aby my jsme měli méně práce, což je vlastně jako kladný pro tu rodinu.*“ Podstatu rozdílného vnímání spatřuji v kontextu pomoci a kontroly. Kdy nestátní nezisková organizace, to vnímá z pohledu pomoci, chce klientovi pomoci s jeho situací. Zatímco státní organizace to vnímají z pohledu kontroly, že je to služba, pomocí které zjišťují, zda je v rodině vše v pořádku a pokud není, podávají návrhy k soudu na předběžná opatření či dohled.

TO 2. Z jakých důvodů využíváte ve své práci případové konference a IPOD?

Tato otázka se také lišila na základě toho, kde sociální pracovník pracuje, jelikož Charita Přelouč, případové konference nepořádá a ani nevytváří individuální plán ochrany dítěte, jak uvedl respondent č. 1: „*Případové konference, těch se účastníme, to pořádá tady OSPOD v Přelouči. To organizuje a nás na to zve, pokud s tou rodinou spolupracujeme.*“ Respondent č. 7, který pracuje na OSPODu odpověděl: „*Často, velmi často je pořádáme. Pořádáme je, pokud máme náky problém, tak přizveme neziskovou organizaci, nejčastěji tady Sazku z Přelouče a snažíme se tu situaci vyřešit.*“ Respondenti uvedli, že důvody pořádání případové konference spočívají v zapojení rodičů, popřípadě jiných osob zodpovědných za výchovu dítěte, samotného dítěte či dalších subjektů, které se podílejí na ochraně dítěte a řešení této situace. Vyhodnocuje se zde situace dítěte a jeho rodiny, nalézají se optimální řešení a vytváří se podpůrná síť dané rodině. Na případové konferenci se rozdělí úkoly, které zúčastnění musí plnit. Dále respondent č. 2 uvedl, že IPOD nevytváří, vytváří plán spolupráce. Respondenti z OSPODu v Přelouči uvedli, že IPOD vytváří, protože musí. Dále ho také vytváří proto, aby zajistili bezpečí a rozvoj dítěte.

TO 3. S jakými organizacemi spolupracujete?

Respondenti zmiňují organizace, se kterými nejvíce spolupracují. Pro respondenta č. 1 je to OSPOD v Přelouči, dále také spolupracuje s Občanskou poradnou a se školou. Dále respondent č. 1 uvedl: „Často využíváme služeb pyramidy, SVPčka, Logopedii, jezdíme a doprovázíme na logopedii“ Respondent č. 2 spolupracuje také s OSPODem v Přelouči, se školou, s lékaři, s psychology, se Svítáním, se zařízeními pro děti, které vyžadují okamžitou pomoc a s azylovými domy. Dále také respondent č. 2 uvedl: „Prioritu má OSPOD, úřady práce, pokud si hledá zaměstnání, pokud se vyřizují dávky. Pak jsou to téměř ve 100 procentech školy, ať základní nebo mateřské, protože naše cílovka jsou rodiny s dětma, pak to jsou lékaři dětští, praktičtí, odborný zařízení, rodinný poradny, přes SVPečka, přes individuální terapie. Pedagogicko-psychologické poradny, azylový domy nebo zdvopi a spousta dalších, ...Potom exekutorský úřady, poradny, občanský poradny.“ Respondent č. 4 převážně spolupracuje s Laxusem, s intervenčními centry, výchovnými ústavy, diagnostickými ústavy, s kurátory, s dětskými domovy a také občanskými poradnami. Respondent č. 8 uvedl: „Spolupracuji s Charitou v Přelouči, školami, policií, soudy.“ Rozdíl ve spolupráci mezi OSPODem a Charitou v Přelouči spatřuji v tom, že OSPOD více spolupracuje s policií.

TO 4. Jaké způsoby spolupráce či komunikace využíváte ve spolupráci s jinými subjekty SP?

Z provedených rozhovorů se sociálními pracovníky vyplynulo, že se vždy jedná o spolupráci při řešení sociální situace klienta, ať jednotlivce, rodiny, ale i komunity. Podpora vychází z individuálních potřeb klienta a jeho zakázky, spolupráce vzniká při pokrytí kapacity poskytovaných sociálních služeb, dále v rámci komunitního plánování, síťování služeb pro klienta, řešení hmotné nouze, při případových konferencích, krizové intervence a při vyhodnocování nároku na sociální dávky. Respondent č. 7 zmiňuje: „Je to důvod odstranění těch největších problémů v té rodině.“ Respondenti se shodují, že se s jinými organizacemi setkávají při případových konferencích. Respondent č. 1 zmínil: „Spolupráce vždycky vychází ze strany rodiny, pokud se tam něco vyskytne, že je potřeba kontaktovat, pyramidu, logopedii, psychiatra, psychologa nebo školu.“ Respondent č. 4 uvedl, že spolupracuje s jinými organizacemi při vyhodnocování

situace klienta, při síťování služeb pro klienta, na komunitním plánování, při případových konferencích. Spolupracuje, aby se vyřešila situace klienta.

Na otázku, zda by navrhli jiné způsoby spolupráce, respondenti odpověděli, že ne. Respondent č. 5 uvedl *„Způsoby spolupráce bych asi další nenavrhoval. Spíš bych jakoby ocenil kdyby, když už máš zájem o spolupráci, tak aby chtěli spolupracovat všichni.“* Respondent č. 7 řekl: *„Já jsem takhle s tímhle spokojená.“*

TO 5. Jaké formální úpravy spolupráce využíváte?

Tazatelská otázka TO 5. je zaměřena na formální úpravy spolupráce. Respondenti se shodují, že se musí řídit zákony, myslí tím především zákon č.108/2006, Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 359/1999, Sb., o sociálně - právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Dále se řídí metodikou MPSV a také vnitřními předpisy příslušné organizace. Respondent č. 1 uvedl, že jediné formální úpravy spolupráce má s OSPODem v Přelouči. Jinak se s jinými organizacemi domlouvají bez formálních úprav. Respondent č. 3 uvedl: *„My máme vlastní metodiku pro naši organizaci, pak máme zvlášť metodiky pro naši službu jako SAS. Sanace rodiny a pak se samozřejmě řídíme všeobecně právními dokumenty, který jsou závazný pro všechny a naše směrnice o směrnice naší organizace.“* Respondent č. 6 mi sdělil: *„Formuje nás v mnoha věcech zákon, ve spolupráci s rodičema a OSPODem a jinak máme vnitřní metodiky včetně vlastně standardů sociální práce.“*

TO 6. Využíváte neformální formy spolupráce? Jak tuto formu spolupráce hodnotíte?

Respondenti hovoří pozitivně o možnosti využívání neformální spolupráce, jako jsou osobní vztahy. V případě, kdy došlo k dobré zkušenosti ve spolupráci, byla pak spolupráce opakována. Došlo v ní k navázání dobrých vztahů, k otevřenější spolupráci a tím se i zvýšila důvěrnost při předávání citlivých údajů o klientovi. Respondent č. 5 uvedl: *„Je dobré, aby se lidé znali a věděli, že když zavolá tamhle Terka z občanské poradny, tak aby to nebylo takový ten hovor oficiální. Je to mnohem rychlejší, když se znáte.“* Respondent č. 7 sdělil, že neformální vztahy jsou důležité. *„To používáme nejvíc. To je jakoby nejdůležitější.“* Negativní stránku neformální spolupráce nikdo neshledal, spíše naopak jsou více nakloněni neformální spolupráci.

TO7. Jaké způsoby sdílení informací a sběru dat využíváte se spolupracujícími organizacemi?

Odpovědi na TO 7. týkající sdílení informací za všechny respondenty výstižně shrnul respondent č. 6, který uvedl: *„Tak předávají se informace ústně, telefonicky, písemně, vždycky se musí dodržovat a říkat pouze to, co se týká té oblasti.“*, Dotazovaný č. 1 v odpovědi zmínil, že ze zákona jsou vázáni mlčenlivostí ohledně citlivých údajů o klientech. Dále zmínil, že předávání informací o klientovi, musí být pouze s jeho souhlasem a podpisem. *„Vždycky to musí jít, přes toho našeho uživatele. My máme mlčenlivost, pokud mi někdo zavolá a chce nějaké informace, tak já mu vlastně je nemůžu poskytnout.“*

Shrnutí DC 1

Tento dílčí cíl zkoumá, jak sociální pracovníci v Přelouči vnímají podporu rodiny. Z jakých důvodů pořádají případové konference a vytváří IPOD. Také jsem chtěla zjistit, s jakými organizacemi spolupracují, jaké způsoby spolupráce či komunikace využívají. Zkoumala jsem jaké formální a neformální úpravy spolupráce využívají. Respondenti popsali vnímání pojmu podpora rodiny svými slovy, a tak je to trochu odlišné. Rozdíl shledávám u vnímání podpory u neziskových organizací a u státních organizací v kontextu pomoci a kontroly. Respondenti z neziskových organizací to vnímají jako posláním služby, z pohledu pomoci rodině, aby zvládli základní věci, to znamená, aspoň slušně hospodařit se svými finančními prostředky, zajistit zdravotní péči. Naopak respondenti, kteří jsou ze státní organizace, vnímají podporu rodiny z pohledu kontroly. Jako službu, pomocí které zjišťují, zda je v rodině vše v pořádku a pokud není, podávají návrhy k soudu na předběžná opatření či dohled.

V případě otázky z jakých důvodů využívají ve své práci případové konference a IPOD, respondenti uvedli, že důvody pořádání případové konference spočívají v zapojení rodičů, popřípadě jiných osob zodpovědných za výchovu dítěte, samotného dítěte či dalších subjektů, které se podílejí na ochraně dítěte a řešení této situace. Vyhodnocuje se zde situace dítěte a jeho rodiny, nalézá se optimální řešení a vytváří se podpůrná síť dané rodině. Charita Přelouč případové konference nepořádá a ani nevytváří

individuální plán ochrany dítěte. Respondenti z OSPODu v Přelouči uvedli, že IPOD vytváří, protože musí. Dále ho také vytváří proto, aby zajistili bezpečí a rozvoj dítěte.

Na otázku, s jakými organizacemi spolupracují, respondenti odpovídali také velice podobně. Nejvíce zmiňují OSPOD v Přelouči a Charitu Přelouč, dále také spolupracují s občanskou poradnou, s úřady, se školou, s lékaři a s psychology. Respondenti zdůrazňovali, že spolupracují s jinými organizacemi, jen se souhlasem klienta. Rozdíl ve spolupráci mezi OSPODem a Charitou v Přelouči spatřuji v tom, že OSPOD více spolupracuje s policií.

Za způsoby spolupráce považují respondenti činnosti, které se vztahují k řešení nepříznivé životní situace klienta, ať jednotlivce, rodiny, ale i komunity.

Na otázku, jaké formální úpravy spolupráce využívají, se respondenti shodují, že se musí řídit platnými právními předpisy, které přímo ukládají a stanovují vzájemnou spolupráci subjektů a vzájemnou informační povinnost. Dále se řídí metodikou MPSV a také vnitřními předpisy příslušné organizace. Z rozhovorů s respondenty je patrné, že jsou více nakloněni neformální spolupráci a hovoří o neformální spolupráci pozitivně.

Po analýze odpovědí respondentů se ukázalo, že předávání informací probíhá ústně, telefonicky, písemně. Respondenti také zmiňovali povinnost mlčenlivosti, která se k tomuto tématu váže.

5.2 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli 2

DC 2- Zjistit, jaká vnímají rizika ve spolupráci z pohledu sociálního pracovníka, jak hodnotí vzájemnou spolupráci.

Pomocí tohoto dílčího cíle jsem chtěla zjistit, jaká vnímají rizika ve spolupráci z pohledu sociálního pracovníka, jak hodnotí vzájemnou spolupráci. Ke zjištění tohoto cíle jsem využila tazatelské otázky TO8. – TO11.

TO 8. Jak vnímáte a jak hodnotíte vzájemnou spolupráci s jinými subjekty?

Touto otázkou jsem chtěla zjistit, jak sociální pracovníci vnímají spolupráci s jinými organizacemi. Dotazovaní hovoří o tom, že jsou se spoluprací spokojeni. Respondent č. 8 uvedl: „*Hodnotím jí dobře, jsem spokojená.*“ Respondent č. 1 uvádí, že někdy dochází k nesrovnalostem mezi školou, jelikož škola má občas jinou představu o jejich

práci. Respondent č. 2 sdělil: „...já jsem celkem spokojená. Funguje to, samozřejmě člověk narazí na někoho, kdo nemá zájem spolupracovat, občas narazí se školou, že mají představu, že by to mělo jít rychleji. Další respondent č. 6 uvedl, že při spolupráci záleží na jednotlivci, není to o celé organizaci. Při další spolupráci osloví jinou pracovníci a spolupráce je v pořádku. Respondenti poukazují na to, že nejsou přesně vymezeny kompetence organizací a tím dochází k nesrovnalostem.

TO 9. Jaká rizika se ve spolupráci s jinými organizacemi mohou vyskytovat?

Pomocí této otázky jsem chtěla zjistit, jaká rizika shledávají sociální pracovníci při spolupráci s jinými organizacemi. Respondent č. 1 uvedl, že se setkal s osobnostními riziky, s odlišnou metodikou i nedostatečnou komunikací. Riziko také vidí v ochraně osobních údajů. „Člověk narazí na osobnostní rizika na straně jednotlivých odborníků, odlišnost v metodice i na nedostatečnou komunikaci. Také ohledně ochrany osobních údajů, právně to podchytit, zvláště s novou směrnicí EU - GDPR.“ Další respondent č. 3 vidí riziko v nepochopení, co je v jejich kompetenci a co už není. Také respondent č. 4 sdělil, že rizika ve spolupráci vidí v osobnostních rozdílech. Respondent č. 2 považuje za rizika neznalost služby, nedůvěru ve službu a jiné očekávání od služby. Respondent č. 2 uvedl: „Jakoby neznalost mezi sebou, a co od nás můžou očekávat, třeba očekávají něco jiného nebo očekávají daleko víc, než jsme schopni jakoby naplnit.“ Další riziko mi sdělil respondent č. 6, který shledal riziko v metodice, v kultuře organizace a v tom, že každá organizace pracuje s klientem jinak a to i očekává od ostatní organizace, tím může docházet k nedorozumění. Ale našel se respondent, který žádné riziko ve spolupráci neshledal. Respondent č. 7 sdělil: „Jako já osobně jsem se s tím nesetkala, myslím si, že ne. Nebo já to nevnímám.“

TO 10. Jaké důsledky by mohla mít rivalita mezi organizacemi?

Prostřednictvím odpovědí na tazatelské otázky bylo zjištěno, že pokud se respondenti setkali s rivalitou mezi organizacemi, tak uvedli, že rivalita má pouze negativní důsledky pro klienta. Respondent č. 5 uvedl: „... ale když už chtějí rivalovat, tak ať si rivalují.“ Respondenti uvedli, jako možné důsledky rivality v nemožnosti rozvoje klienta, jelikož za něj všechno organizace zařídí. Dalším důsledkem rivality může být v tom, že tím sociální služby ztrácí důvěru u klientů. Naopak respondent č. 2 shledával

rivalitu mezi organizacemi pro klienta kladně. Respondent č. 2 uvedl: „... ale klient ten z toho může jenom těžit. Protože pokud ty organizace se o něj budeš přetahovat a budou mu nabízet víc materiální pomoci atd.“

TO 11. Jaké důsledky může mít nedostatečná spolupráce mezi organizacemi?

TO 11. se týká důsledků, které může mít nedostatečná spolupráce či komunikace mezi organizacemi. Ve výpovědích respondentů se objevuje důraz na to, že spolupráce a komunikace je důležitá. Bez ní by nebylo možné kvalitní sociální práci uskutečňovat, jelikož by docházelo k propadnutí klienta ze systému pomoci a docházelo by k neúčinnému řešení jeho situace. Respondent č. 1 uvedl, že: „*Tak samozřejmě by to nejvíce odnesl ten uživatel. Já kdybych ho někam doprovázela a ta organizace by nám zavřela dveře, tak se nikam neposuneme.*“ Respondenti uvedli, že není dobré, aby si jedna organizace nechala klienta jen pro sebe a neumožnila mu, aby mu pomohla i jiná organizace. Klient se z důvodu nespolupráce nemůže nikam posunout a stagnuje. Způsobilo by to frustraci klientů ze získání protichůdných informací od organizací a neměli by chuť spolupracovat. Respondent č. 4 sdělil: „*Je důležitý, aby člověk měl nějakou důvěru v ten systém, že to funguje.*“ Respondenti se shodli, že nedostatečná spolupráce má pouze negativní důsledky a je potřeba se tomu vyvarovat. Respondent č. 5 sdělil: „*No důsledky tyhle nespolupráce můžou být klidně negativní, protože když spolupracujeme, dá se líp zasíťovat ... nejde o to, abychom se dablovali ale o to, že každý se specializuje na něco jiného.*“

Shrnutí DC 2

Tento dílčí cíl zkoumá rizika ve spolupráci. Také jsem zjišťovala, jak sociální pracovníci hodnotí spolupráci.

Dle sdělení respondentů jsem zjistila, že dotazovaní sociální pracovníci jsou spokojeni se spoluprací, ale někdy se setkávají s tím, že jiná organizace má jiná očekávání, jiné představy o spolupráci, co mohou vykonávat, co po nich mohou chtít. Neznají navzájem své kompetence a svou metodiku. Jak uvedl respondent č. 3: „*Setkávám se s nepochopením, co je v našich silách a v naší nabídce, nepochopení naší práce.*“

I přes spokojenost sociálních pracovníků se spoluprací s jinými organizacemi je z většiny rozhovorů patrné, že určitá rizika ve spolupráci spatřují. Respondenti uvedli, že se setkali s osobnostními riziky, odlišnou metodikou i nedostatečnou komunikací. Riziko také vidí v ochraně osobních údajů a nepochopení, co je v jejich kompetenci a co už není. Považují za rizika neznalost služby, nedůvěru ve službu a jiné očekávání od služby. Ale našel se respondent, který žádné riziko ve spolupráci neshledal.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že pokud se sociální pracovníci setkali s rivalitou mezi organizacemi, tak tuto rivalitu spatřují negativně. Z většiny rozhovorů je patrné, že důsledky rivality mezi organizacemi pro klienta jsou neschopnost rozvoje klienta, ztráta důvěry klienta v sociální systém a v sociální pracovníky. Jediný respondent viděl výhodu rivality mezi organizacemi pro klienta v tom, že by mu organizace, které mezi sebou soupeří, nabízely více pomoci, jak materiální, tak nemateriální a to z důvodu, aby měli daného klienta ve své organizaci.

Ve výpovědích respondentů se objevuje důraz na to, že spolupráce a komunikace je důležitá. Bez ní by nebylo možné kvalitní sociální práci uskutečňovat, jelikož by docházelo k propadnutí klienta ze systému pomoci a docházelo by k neúčinnému řešení jeho situace. Také se respondenti shodli, že nedostatečná spolupráce má pouze negativní důsledky a je potřeba se tomu vyvarovat.

5.3 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli 3

DC 3: Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají návaznost služeb a zda spolupráce organizací má pozitivní vliv na klientův život a jaké vidí možnosti zlepšení spolupráce.

Pomocí tohoto dílčího cíle, jsem chtěla zjistit, jak sociální pracovníci vnímají návaznost služeb a zda spolupráce organizací má pozitivní vliv na klientův život a jaké vidí možnosti zlepšení spolupráce. Pro splnění dílčího cíle 3, jsem použila tazatelské otázky TO 12. - TO 15.

TO 12. Jakým způsobem dochází k navázání spolupráce s klienty?

Podle vyjádření respondentů navázání spolupráce začíná tím, že je doporučí jiná instituce jako škola, policie, OSPOD atd. Nebo přijdou budoucí klienti sami požádat o pomoc, jelikož se o službě dozvěděli z letáku nebo od jiné osoby, která do služby

docházela také. Respondent č. 1 uvedl, že navázání spolupráce začíná doporučením OSPODu či jinou sociální službou anebo jsou to samožadatelé. *„Bud' to může být OSPOD nebo jakákoli jiná sociální služba, která o nás ví a může nás doporučit nebo jsou to samožadatelé.“* Respondent č. 2 uvedl, že nejčastěji je to OSPOD, který je první, kdo ví o nějakém problému od škol, lékařů a policie. A také se zmínil o tom, že v poslední době přicházejí lidé žádat o pomoc sami.

TO 13. Jaké služby můžete nabídnout svým klientům a jaké služby poskytují spolupracující organizace v systému podpory rodiny?

Tazatelská otázka TO 13. se týká nabízených služeb. Respondent č. 1 uvedl, že nabízejí všechny služby, které mají podle zákona. To jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, výchovné a vzdělávací aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně - terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Respondent č. 1 uvedl: *„Tak mi nabízíme všechny, ze zákona, co máme.“* Jiné organizace, se kterými spolupracují, nabízejí výchovné poradenství nebo finanční poradenství, které oni neposkytují. Respondenti nejčastěji uváděli, že spolupracují s organizacemi, které poskytují odborné poradenství. Respondent 2 uvedl, jaké služby zprostředkovávají. *„To je to kvůli tomu odborné poradenství. Neposkytujeme nebo nemáme lékařskou péči, nemáme terapeuta, nemáme právníka, nemáme psychologa, takže všechny tyhle služby zprostředkováváme.“* Respondenti kladli důraz na to, že spolupracují s dalšími organizacemi, z důvodu toho, aby klienti získali co nejvíce kvalifikovanou odbornou péči. Dále mi také respondent č. 2 sdělil, že s OSPODem v Přelouči spolupracují z důvodu pořádání případové konference. Také musí spolupracovat s OSPODem, pokud je nutné dítě odebrat z rodiny, když rodiče nezvládají péči o děti a je potřeba dítě dát do nějakého zařízení, jelikož OSPOD podává předběžné opatření.

TO14. Jak podle Vás ovlivňuje vzájemná spolupráce klientovu situaci?

Respondenti se shodli, že spolupráce organizací má pozitivní vliv na zlepšení klientovy situace. Klientova situace se při spolupráci rychleji a kvalitněji vyřeší či se rychleji stabilizuje. Klient má výhodu v tom, že se může obrátit na více organizací a může si vybrat organizaci, se kterou bude chtít spolupracovat. Také to klientovi rozšíří

povědomí o nabízených službách a možnostech podpory. Respondent č. 1 uvedl, že: *„Pokud spolupracujeme, můžeme ho tam doprovodit, tak to pro něj má přínos.“* Dokonce respondent č. 5 vzkázal všem sociálním pracovníkům, aby spolupracovali. *„Každopádně. Doporučuji, spolupracujte a neblbněte.“* Respondent č. 4 zmínil, že spolupráce je také důležitá z důvodu osobnostních charakteristik, kdy si klient a sociální pracovník nemusí být sympatičtí a tak je dobré, když mu můžete nabídnout jiného sociálního pracovníka.

TO15. Jaké vidíte možnosti zlepšení vzájemné spolupráce?

Tazatelská otázka TO 15. se týká možnosti zlepšení vzájemné spolupráce. Respondenti byli se spoluprací spokojeni a uváděli, že ta spolupráce je dobře nastavená, že se znají s lékaři a s učiteli, ale přece jenom nějaké možnosti zlepšení uvedli. Nejdříve respondent č. 1 uvedl, že není prostor pro zlepšení spolupráce. Ale potom sdělil, že by chtěl zlepšit spolupráci s nemocnicí v Chrudimi, aby hned po narození dítěte rodiče věděli, že se mohou obrátit na tuto službu a že tato služba existuje. Jelikož by bylo potřeba, aby o službě věděli, ještě před tím, než nastane nějaký problém. Další respondent č. 2 vyjádřil zájem o zlepšení spolupráce s OSPODem při vytváření individuálního plánu ochrany dítěte, jelikož ho vytváří sám OSPOD. Respondent č. 2 sdělil: *„Co se týče s OSPODem, že by bylo fajn, kdybychom ty IPODy dělali všichni společně včetně té rodiny.“* Respondent č. 3 uvedl, že spolupráce s OSPODem by se zlepšila, kdyby vztahy mezi nimi byly partnerské. Aby se organizace vzájemně pochopily, co je v jejich kompetencích a pochopily si vzájemně kulturu organizace a nechtěly po sobě navzájem, něco, co je s tímto v rozporu. Respondent č. 3 sdělil: *„S nepochopením, co je v našich silách a v naší nabídce.“* Respondent č. 4 sdělil, že by si některé organizace mohly vyčlenit více času na spolupráci, více komunikovat a snažit se snížit pocit rivality mezi organizacemi. Další respondent č. 7 uvedl, že by chtěl, aby se v Přelouči konalo komunitní plánování, kde by se mohli sejít všichni zainteresovaní účastníci a mohli společně řešit danou situaci klienta. Aby nedocházelo k tomu, že se služby opakují či některé potřeby nejsou naplněny. Také by si na komunitním setkání mohly organizace mezi sebou vymezit své kompetence. Respondent č. 4 uvedl: *„Já si myslím, že by pomohlo to komunitní plánování. Jakoby setkání všech těchhle těch*

organizací být na jednom místě a domluvit si co a jak. A aby došlo tam k nějakému vymezení kompetencí.“

Shrnutí DC 3

Z výzkumného šetření vyplynulo, že navázání spolupráce začíná tím, že organizaci doporučí jiná instituce jako škola, policie, OSPOD atd. Nebo přijdou budoucí klienti sami požádat o pomoc, jelikož se o službě dozvěděli z letáku nebo od jiné osoby, která do služby docházela také.

Po analýze odpovědí respondentů se ukázalo, že organizace nabízejí všechny služby, které mají podle zákona. Respondenti sdělili, že spolupracují s jinými organizacemi, aby klientům mohli nabídnout kvalifikovanou odbornou pomoc, pokud oni sami nejsou schopni tuto pomoc nabídnout. Respondenti uvedli, že spolupracují s jinými organizacemi z důvodu zprostředkování odborného poradenství a ubytování. Z výzkumného šetření vyplynulo, že Charita v Přelouči spolupracuje s OSPODem v Přelouči z důvodu pořádání případové konference a při podávání předběžného opatření.

Z výpovědí vyplývá, že respondenti vnímají spolupráci pozitivně a jsou přesvědčeni o tom, že spolupráce organizací má pozitivní vliv na zlepšení klientovy situace. Ale i přesto se zmínili o možnostech zlepšení spolupráce. Respondenti by navrhli, aby veřejnost o službách více věděla, aby došlo k vymezení kompetencí a k vzájemnému pochopení. Dále taky navrhli, že by se mohlo uskutečňovat komunitní plánování v Přelouči, pozvali by se všechny organizace, které v Pardubickém kraji působí. Například školy, lékaři, organizace a veřejnost.

Závěr

Moje práce je zaměřena na „Státní a nestátní neziskové organizace v systému podpory rodiny.“ Důvodem výběru tohoto tématu bylo, že je tato problematika velmi aktuální. Matoušek ve své knize Podpora rodiny (2014) poukazuje na stále se zvyšující nároky na běžnou agendu OSPOD, jejíž objem zvyšují novely zákona o SPOD a narůstající administrativní zátěž. Jelikož chci na OSPODu pracovat, chtěla jsem se o této problematice více dozvědět a poznatky z výzkumné části použít v praxi. Diplomová práce se skládá ze dvou na sebe navazujících částí, části teoretické a výzkumné.

Cílem celé práce je upozornit na význam spolupráce mezi státními a nestátními organizacemi. Proto jsem v teoretické části přiblížila základní pojmy, které jsou důležité pro pochopení problematiky mé diplomové práce. Tyto pojmy se také objevují v metodické části práce. Většinu těchto pojmů jsem získávala od Oldřicha Matouška, jelikož se zabývá tímto tématem. Ve druhé kapitole jsem se zabývala sociální prací v systému podpory rodiny a organizacemi, které ji vykonávají či se podílejí na legislativní úpravě. Na konci kapitoly jsem čtenáře seznámila s organizacemi, které se mnou v rámci mého výzkumu spolupracovaly a pomohly mi je realizovat. V další kapitole jsem vypsala možnosti spolupráce a její rizika. Také jsem v této kapitole zmínila novou aktivitu „Podpora síťování služeb na lokální úrovni“.

Hlavním cílem výzkumného šetření v diplomové práci bylo zjistit pohled sociálních pracovníků na spolupráci mezi organizacemi na zvoleném území v systému podpory rodiny. Aby došlo ke splnění hlavního cíle, byly formulovány dílčí cíle v následujícím znění: *„Zjistit, s jakými organizacemi spolupracují, jaké způsoby spolupráce či komunikace a předávání informací využívají. Zjistit, zda se vyskytují rizika ve spolupráci s jinými organizacemi, jak hodnotí vzájemnou spolupráci sociální pracovníci z pozice státního sektoru a z pozice nestátního neziskového sektoru. Zjistit, jak sociální pracovníci vnímají návaznost služeb a zda spolupráce organizací má pozitivní vliv na klientův život a jaké vidí možnosti zlepšení spolupráce.“*

K dosažení dílčích cílů a tím i hlavního cíle své diplomové práce jsem použila kvalitativní výzkumnou strategii prostřednictvím techniky polostrukturovaných rozhovorů se SP v Přelouči, kteří poskytují podporu rodiny a SPOD. Pomocí rozhovorů

jsem zjišťovala jednotlivé pohledy a názory SP na spolupráci mezi organizacemi. Metodická část práce obsahuje charakteristiku souboru respondentů. V metodické části práce jsem zpracovala transformační tabulku, která obsahuje hlavní cíl, dílčí cíle a tazatelské otázky. Dále jsem v metodické části popsala techniku sběru informací a vymezila jsem rizika výzkumu. Po získání všech potřebných rozhovorů jsem přešla k interpretaci dílčích cílů a ke každému dílčímu cíli jsem uvedla shrnutí. Uvědomuji si, že můj výzkum je ovlivněn mnoha faktory dané lokalitě jako systémovým nastavením, motivací sociálních pracovníků a přístupem samospráv. Výzkum je také ovlivněn tím, že Přelouč je malé město, kde je málo sociálních služeb a tak zde nedochází k rivalitě či ke konfliktům. Rozhovory se uskutečňovaly v kanceláři SP, bohužel zde občas docházelo k vyrušení kolegou či telefonem. Myslím si, že to nemělo vliv na kvalitu rozhovoru. SP z neziskové organizace byli vstřícnější. Když jsem je požádala o rozhovor, tak si na mě vzápětí udělali čas. Respondenti se drželi daného tématu a neodbíhali od něj. Někteří respondenti odpovídali pouze velmi krátkými větami a musela jsem se doptávat. Jiní respondenti se zase rozpovídali o svých zkušenostech a bylo to velmi přínosné. Při výzkumu jsem zjistila, že otázky nejsou jednoznačné a musela jsem je podrobněji vysvětlit. Ale i přes tyto obtíže je možné odpovědi shrnout a nalézt v nich určité společné znaky.

Lze odhalit pozitivní postoje na spolupráci mezi organizacemi, i když z rozhovorů vyplynulo, že je co zlepšovat. Respondenti spatřují rizika spolupráce v neochotě některých organizací spolupracovat. Respondenti vyslovili přání to změnit. Také sledávají riziko v nedostatečném vymezení jejich kompetencí. Ke zlepšení spolupráce by přispělo představení činností jednotlivých organizací spolupracujícím subjektům. Díky tomu by si zúčastnění SP prohloubili znalosti o náplni práce a možnostech další spolupráce se spřátelenými subjekty. Na základě toho by se zlepšily vztahy spolupracujících subjektů a nedocházelo by k nedorozuměním. Spolupráci by mohl zlepšit návrh respondenta, který by chtěl iniciovat komunitní plánování, kde by se mohly setkat všechny instituce, které by se mohly podílet na zlepšení klientovy situace. Na komunitním plánování by se mohly poznat a vyjasnit si své kompetence.

Z výzkumu vyplynulo, že respondenti vnímají pojem podpora rodiny podobně. Rozdíl sledávám ve vnímání podpory u neziskových organizací a u státních organizací, kdy

respondenti z neziskových organizací vnímají podporu rodiny jako své poslání, jako pomoc rodině s hospodařením s finančními prostředky, se zajištěním zdravotní péče atd. Zatímco státní organizace to vnímají z pohledu kontroly, že je to služba, pomocí které zjišťují, zda je v rodině vše v pořádku a pokud není, podávají návrhy k soudu na předběžná opatření či dohled.

Z výsledků výzkumu je zřejmé, že spolupráce a komunikace je důležitá, a že SP jsou přesvědčeni o tom, že spolupráce organizací má pozitivní vliv na zlepšení klientovy situace. Bez ní by nebylo možné kvalitní sociální práci vykonávat, jelikož by dle sdělení respondentů docházelo k propadnutí klienta ze systému pomoci a docházelo by k neúčinnému řešení jeho situace. Také se respondenti shodli, že nedostatečná spolupráce má pouze negativní důsledky a je potřeba se jí vyvarovat. V opačném případě by způsobila frustraci klientů ze získání protichůdných informací od organizací a následně neochotu spolupracovat.

Výpovědi respondentů potvrzují platnost teoretické části v tom, že spolupráce je důležitá a že má svá rizika. Závěry mé práce mohou posloužit SP v Přelouči k uvědomění si důležitosti spolupráce mezi zúčastněnými subjekty systému podpory rodiny a SPOD v tomto regionu, včetně identifikování jejich vlastní úlohy v tomto složitém mechanismu. Moje práce může také napomoci k identifikaci rizik ve spolupráci a možností zlepšení spolupráce mezi organizacemi. Hlavní cíl práce byl tedy splněn.

Diplomová práce mi umožnila lépe se zorientovat v systému podpory rodiny a SPOD. Dále jsem zjistila, jaká existují rizika ve spolupráci organizací a co by bylo možné zlepšit. Dále jsem se seznámila s fungováním OSPODu v Přelouči a Charity v Přelouči. Výše uvedená zjištění jsou platná pouze pro OSPOD v Přelouči a Charitu v Přelouči a nedají se automaticky aplikovat na všechna zařízení.

Se zjištěnými poznatky seznámím organizace, se kterými jsem spolupracovala při výzkumu a věřím, že budou využity ke zlepšení vzájemné spolupráce. Také tyto poznatky sama využiji v praxi. Další výzkum by se mohl zaměřit na to, jak komunitní plánování přispívá ke zlepšení spolupráce mezi organizacemi.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 Transformační tabulka, str. 46-47

Tabulka č. 2 Charakteristika respondentů, str. 48

Seznam příloh

Příloha A- Přepis rozhovoru s respondentem, str. I-V

Použité zdroje

CANAVAN, John, Pat DOLAN a John PINKERTON. *Family support: direction from diversity*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2000. ISBN 1853028509.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

HEENAN, Deirdre Anne a Derek. BIRRELL. *Social work in Northern Ireland: conflict and change*. Portland, OR: Policy Press, 2010. p. 192, ISBN 1847423329.

HENDL, Jan, Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2

HOFSCHEIDEROVÁ, Anna. O konceptu nejlepšího zájmu dítěte. *Sbírka zákonů, judikatura, právo*. © EPRAVO.CZ, 2017. ISSN 1213-189X.

HOLEČEK, J., a kol. 2009. Synergie ve venkovském prostoru. Aktéři a nástroje rozvoje venkova. Brno: GaRep spol. s.r.o.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA, [online]. Charita Přelouč, © 2017[cit. 11. 9. 2017], Dostupné z: <http://prelouc.charita.cz/charita-prelouc/>

DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele. Praha: univerzita Karlova, Karolinum, 2007. 374 s. ISBN 978-80-246-0139-7.

IFSW. 2014. Global Definition of Social Work. [online]. [cit. 23. 10. 2017]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>

JANOŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

JEDLIČKA, Richard. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, 2015. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.

JOKLOVÁ, Klára a Jana POLÁKOVÁ, ed. *První střípky ze síťování, aneb, Pomoc ohroženým dětem a jejich rodinám z pohledu síťování*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017. ISBN 978-80-7421-142-3.

KUKLA, Lubomír. *Sociální a preventivní pediatrie v současném pojetí*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-3874-1.

KRAJSKÝ ÚŘAD, Informace pro klienty orgánu sociálně právní ochrany dětí, Poslední aktualizace: 31.08.2017, [cit. 23.10.2017], Dostupné z: file:///C:/Users/Lucie/Downloads/Informace_pro_klienty_organu_socialne_pravni_ochrany_deti.pdf

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálně právní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016b. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MOHELSKÁ, Hana. *Řízení lidských zdrojů*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 978-80-7041-659-4.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, *První střípky ze síťování aneb Pomoc ohroženým dětem a jejich rodinám z pohledu síťování*. 2017. ISBN 978-80-7421-142-3.

MPSV. 2012. Doporučený postup č. 1/2012. [online].[cit. 14. 9. 2017]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/21383/postup_1-2012.pdf

MPSV: Legislativa a systém sociálně právní ochrany [online]. Odbor 21: 15.1.2013[cit. 5.9.2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14304>

MPSV: Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2015 [online]. © Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016, [cit. 5.9.2017]. ISBN: 978-80-7421-127-0

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Koordinace sociálních služeb v obcích se sociálně vyloučenými lokalitami*. Copyright © 2014 Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování, ISBN: 978-80-7440-104-6

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, ed. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [Ostrava: Ostravská univerzita, 2008]. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf

Oficiální stránky Města Přelouče, [online]. Oddělení sociálně právní ochrany dětí, © 2017, Poslední aktualizace: 11. 9. 2017, [cit. 11. 9. 2017], Dostupné z:

<http://www.mestoprelouc.cz/mestsky-urad/odbory/odbor-socialni/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

ONDRUŠEK, D., a kol. 2000. *Čítanka pre pokročilé neziskové organizácie*. Bratislava: Centrum prevence a riešenia konfliktov, ISBN 80-968095-3-9

PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. *Zanedbávání dětí: příčiny, důsledky a možnosti hodnocení*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5695-0.

Právo na dětství: Národní strategie ochrany práv dětí [online]. Praha, 30s. [cit. 2018-02-20].

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/14309/NSOPD.pdf>

SMITH, A. 2000. *The partnership handbook*. Minister of public work and Government service Canada, ISBN 0-662-28881-5

ŠŤASTNÁ, Jaroslava. *Když se řekne komunitní práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3356-5.

ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEREDOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. Vyd. Praha: Portál. 2007. 355 s. ISBN 978-80-7367-313-0

Úmluva o právech dítěte a související dokumenty. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2016. ISBN 978-80-7421-120-1.

VESELÝ, Martin. *Základy kvalitativního výzkumu*. [online]. [cit. 6.11 2017]. Dostupné z: cvut.mapovyportal.cz/kvalitativni%20metody.ppt

Základní informace o komunitním plánování ve městě Pardubice [online]. Pardubice, 2016, 2 [cit. 2018-02-15]. Dostupné z: <file:///C:/Users/Lucie/Downloads/co-je-to-kp.pdf>

ZATLOUKAL, Leoš, komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur, in ČASOPIS SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA, 3/2006, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, ISSN: 1213-6204, [online]. 2016 [cit. 2017-9-19]. ISSN: 1213-6204, Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/3-2006_organizacnikultura-120116134631.pdf

ZELENÁ, Martina a Alžběta KLÉGROVÁ. Podpora rodiny. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-67-9.

Příloha A

Přepis rozhovoru se sociální pracovnící Charita Přelouč

Rozhovor ze dne 15. 11. 2015, v 9:00hod, v kanceláři sociální pracovnice

R 1 Květa 36let, 12 let praxe

V:Jmenuji se Lucie Hudáková a píší diplomovou práci na téma Státní a nestátní neziskové organizace v systému podpory rodiny.

Hlavním cílem mé diplomové práce je zjistit, jak je vnímána a hodnocena vzájemná spolupráce státních a nestátních organizací v systému podpory rodiny v Přelouči.

Jak byste mi vysvětlila pojem podpora rodiny? Jak vy vnímáte tento pojem?

R1:Je to název naší služby. Máme to v názvu. Pro mě osobně to znamená, že jezdím do rodiny, zjišťuji, co potřebují a v tom se jim snažím pomoci. Je to prostě ... Měla by to být dlouhodobá podpora, kdy s tou rodinou jdu a nějakým způsobem se jí snažím pomoc překonat tu situaci ve které je.

V:Jak využíváte ve své práci případové a konference a jak pracujete s IPOD?

R1:Případové konference, těch se zúčastníme, to pořádá tady OSPOD v Přelouči. To organizuje a nás na to zve, pokud s tou rodinou spolupracujeme. Co by to druhé?

V: Individuální plán ochrany dítěte.

R1: Tak to vypracovává OSPOD, my k němu máme přístup, když se dohodneme s OSPODEM. A co teďka nově podle metodik děláme my, tak to je taky vyhodnocení situace dítěte v rodině. Kde vyhodnocujeme, kde máte Lumos, ty oblasti, to si pro sebe děláme. Abychom věděli, třeba jak s tou rodinou pracovat, co jí nabízet. Kde jí podpořit.

V: To je něco nového, to neznám.

R1: To je organizace Lumos, která vytvořila metodiky, případně pak mohu ukázat, až dokončíme rozhovor. Abyste věděla, co si pod tím představit, je to vyhodnocení z mnoha pohledů. Jo? Potřeby dítěte, kapacita rodičů a okolí.

V: Dobře. Takže vy případovou konferenci přímo neorganizujete.

R: Ne, my neorganizujeme.

V: Dobře. S jakými organizacemi spolupracujete?

R1: S OSPODEM spolupracujem a potom nemáme nic písemně, žádnou navázanou spolupráci, ale máme navázanou spolupráci, na kterou se s důvěrou obracíme. Hodně navštěvujeme v Chrudimi Občanskou poradnu, to hodně. Často využíváme služeb pyramidy, SVPčka, Logopedii, jezdíme, doprovázíme na logopedii. Ale nemáme domluvenou spolupráci s žádnou jinou organizací.

V: Vytvářeli jste si společně smlouvu o spolupráci mezi OSPODEM a Vámi?

R1: Smlouva OSPODu a naší služby byla tvořena jako vzájemná dohoda, základním principem byl princip partnerství.

V: Jaké způsoby spolupráce či komunikace využíváte ve spolupráci s jinými subjekty SP?

R1: Setkáváme třeba při případových konferencích s OSPODem. Spolupráce vždycky vychází ze strany rodiny, pokud se tam něco vyskytne, že je potřeba kontaktovat, pyramidu, logopedii, psychiatra, psychologa, se školou, tak vždycky to vychází z té rodiny.

V: Jaké formální úpravy spolupráce využíváte? S těmi jinými organizacemi.

R1: S OSPODem máme uzavřenou smlouvu o spolupráci a to je jako jediný písemný.

Jinak nic jiného nemáme. Je o vždycky na konkrétní věci, domlouváme se teď a tady.

V: Využíváte „nepsané“ formy spolupráce? To asi využíváte s organizacemi, se kterými nemáte smlouvu.

R1: hm... ano určitě. Využíváme osobní zkušenosti a osobní vztahy.

V: Navrhla byste jiné způsoby spolupráce?

R1: Jiné způsoby spolupráce s OSPODem? Uvažujeme v týmu o rozšíření spolupráce s OSPODem a to ve smyslu společné tvorby IPODu u rodin, se kterými spolupracujeme naše představa: IPOD se bude tvořit na společném setkání OSPOD, naše služba a rodina, které se týká. Uvidíme, jaký bude názor OSPODu.

V: Jaké způsoby sdílení informací a sběru informací využíváte se spolupracujícími organizacemi? S OSPODem, jak sdílíte ty informace.

R1: Vždycky to musí jít, přes toho našeho uživatele. My máme mlčenlivost, pokud mi někdo zavolá a chce nějaké informace, tak já vlastně, mu je nemůžu poskytnout a nadrbou stranu bez souhlasu uživatele já nemůžu nikoho, nikomu zavolat a chtít po něm, aby mi něco řekl. Takže pokud jde o nějaký školní prospěch nebo o docházku, tak já vždycky musím dohodnout s uživatelem, že teda škole můžu zavolat a zeptat se, jak to teď vypadá. Jestli se mu daří nebo nedaří. Takže vždycky musím mít souhlas od uživatele a pak je to většinou telefonicky, že obvoláváme ty instituce a ptáme se.

V: Já jsem právě myslela, že OSPOD vám přiděluje klienty, a tak jsem myslela, že máte povinnost ho informovat o práci s tím klientem.

R: Nedá se říct, že nám přiděluje. Většinou to je jakoby na dohodě, on nám někoho navrhne a my se s tím uživatelem sami domlouváme, jestli o to má zájem a jestli mi můžeme něco nabídnout, co on by chtěl využít. OSPODu podle zákona sdělujeme jen ty informace, které máme a samozřejmě na základě písemné žádosti. Tím, že už se třeba známe, tak ano, když je něco nouzového a paní z OSPODu mi zavolá, sociální pracovnice, teď se něco děje a oni potřebují něco nutně vědět, tak si teda troufnu jí to třeba říct, a pak řeknu uživateli, že jsme tohle a tohle poskytla a proč jsem to poskytla.

V: Takže musí být prostě žádost toho klienta, aby to věděl, a musíte mít jeho povolení.

R1: Určitě bez toho, to nejde.

V: Musíte mít písemný souhlas od klienta, pokud Vás třeba OSPOD požádá a sdělení některých informací? Nebo stačí pouze ústní souhlas klienta?

R1: Informace na základě zákona o sociálních službách poskytujeme bez souhlasu uživatele, ale s jeho vědomím tedy OSPOD zašle žádost, vypracuji zprávu, tu dám

přečíst uživateli. Uživatel má možnost se ke zprávě vyjádřit. Pakliže se k tomu vyjádří, předám OSPODu svoji zprávu i s vyjádřením uživatele.

V: Jak vnímáte a jak hodnotíte vzájemnou spolupráci s jinými subjekty?

R1: (pauza na přemýšlení) Pokud to mám shrnout jako všeobecně za všechny, tak já jsem celkem spokojena. Funguje to, samozřejmě člověk narazí na někoho, kdo nemá zájem spolupracovat, občas narazí se školou, narazíme docela často, že mají představu, že by to mělo jít rychleji, tak tam to trochu vážně občas, ale jinak si nevybavuji situaci, kde bych narazila, že tam je spolupráce neprůchodná.

V: Jaká rizika se ve spolupráci s jinými organizacemi mohou vyskytovat? Co Vám ztěžuje spolupráci?

R1: Člověk narazí na osobnostní rizika na straně jednotlivých odborníků, odlišnost v metodice, i nedostatečná komunikace, ale nebylo to v takové míře, že by mi to nějak ztěžovalo práci. Teď mi nic nenaskakuje, co by bylo tak, pro mě zarážející, ve spolupráci, že bych si to zapamatovala.

V: Co vám stěžuje spolupráci s jinými organizacemi? Třeba to, že nemáte smlouvu?

R1: Nedomnívám se, že psaná smlouva by zlepšila spolupráci. Vždy je to o jedincích, se kterými jednáme. Nevidím ani jako reálné, že by bylo možné nasmlouvat všechny druhy služeb, které využíváme. Např. u psychologů, psychiatrů či lékařů si to neumím představit. Dále je zde komplikace ohledně ochrany osobních údajů, správně právně to podchytit, zvláště s novou směrnicí EU - GDPR.

V: Myslíte si, že veřejná správa má především potřebu kontroly, nad vším, co se děje. To zajišťuje lpění na předpisech. Na rozdíl nestátní organizace kladou důraz na koordinaci organizací mimo mocenskou hierarchii a snaží se společně dosahovat cílů. Proto může docházet k určitému napětí v oblasti spolupráce mezi pracovníky OSPOD a pracovníky neziskových organizací.

V: Ano, my a OSPOD máme trochu jiný druh práce. Oni mají jinou úlohu, jiné úkoly, přistupují k tomu trochu jinak. Jo? My to máme postavený na partnerský spolupráci, s tím uživatelem. OSPOD to má jako autorita. Je fakt, že on si to musí udržet. Tuhle autoritu. Občas se třeba stane, že takhle zkoušejí přistupovat i k nám, ale my samozřejmě trváme na partnerském přístupu s uživatelem. Takže pokud mi OSPOD řekne, že bychom měli v rodině pracovat na tom a na tom, tak já řeknu dobře, sejdeme se všichni v rodině. OSPOD řekne svoji představu a uživatel řekne svou představu a my se vždycky řídíme tím, co chce uživatel. Jo? Prostě OSPODu řeknem, nezlobte se jako, ale uživatel, chce pracovat na tomhle, tohle pro něj teď není důležitý. Pracujeme na tomhle.

V: Takže máte možnost, že si sami můžete dělat s klientem, co chce on, OSPOD pro vás není nadřazený orgán, který musíte poslouchat.

R1: Ne, my nepodléháme OSPODu.

V: Setkala jste se někdy s tím, že by vám OSPOD nařídil práci s uživatelem mužem, aby s ním spolupracoval muž sociální pracovník?

R1: My takovou možnost nemáme, jelikož jako chlapa sociálního pracovníka tu nemáme.

V: Právě my jsme se s tím setkali, že OSPOD řekl, že chce, aby muž sociální pracovník pracoval s mužem uživatelem.

R1: OSPOD to může říct, může říct svůj názor. Může jakoby říct svou představu na to. Ale co mi pak s tím uděláme my tady ve spolupráci s uživateli, je na nás.

V: Dobře, děkuji. Jaké důsledky by mohla mít rivalita mezi organizacemi?

R1: Asi myslíte jako různé služby nebo služby stejného zaměření jako jsme my.

V: Jako jste vy.

R1: Tak to jsme na to ještě nenarazili, že by byla rivalita, protože každý má svou působnost, ta SAZKA tady v okolí, my se pravidelně setkáváme na kolegiích. Vedoucí SAZ takže tam se nevyskytlo nic. Většinou tak sdílíme, kdo na co naráží, předáváme si zkušenosti a informace. Takže podle mě tady rivalita není.

V: Jaké důsledky může mít nedostatečná spolupráce či komunikace mezi organizacemi?

R1: Teď myslíte jako my SAZKY nebo my s ostatními organizacema všeobecně.

V: S organizacemi se kterými spolupracujete.

R1: Tak samozřejmě by to nejvíce odnesl ten uživatel. Ten náš klient. Já kdybych ho někde doprovázela a ta organizace by nám zavřela dveře, tak se nikam neposuneme.

V: nebo by se mohlo stát, že by různé organizace, pracovali na stejném problému.

R1: Ano, jelikož spousta lidí, nezná tu strukturu sociálních služeb, tak ani neví, kdo by jí mohl pomoci. Přijde do jedny a očekává, že ta jedna ho třeba nasměruje, když my si toho klienta budem chtít šušnat sami, tak se mu nedostane pomoci od ostatních.

R1: Vy je, ale doprovázíte do jiných organizací.

V: Určitě. My si nehrajem na to, že všechno zvládneme a všechno umíme. Prostě přiznáváme, že některé věci, neumíme. Když nevím, tak ho tam dovezu jinam.

V: Jakým způsobem dochází k navázání spolupráce s klienty?

R1: Buď to může být OSPOD nebo jakákoli jiná sociální služba, která o nás ví a může nás doporučit nebo jsou to samozadatelé.

V: Jak je to procentuálně? Chodí víc sami nebo vám je navrhnou jiné organizace?

R1: V poslední době se vyskytuje, že přišlo několik lidí samo, že se dočetli na letáčku, někde viděli. Jinak je to většinou přes ten OSPOD, přece jenom on to odchytl jako první. Obrací se na něj školy, doktoři a tak. Ti to má z první ruky.

V: Funguje to pořád, že doktoři a učitelé to hlásí? Protože se mě spíš zdá, že lidi, od toho dávají ruce pryč, aby nemuselo něco řešit a tak.

R1: Co jsem tak, ... já jsme tu od března, takže tu nejsem úplně nejdýl, ale za tu dobu se nejvíce objevila škola. Škola, která se ozývá, s tím, že nechodí člověk, nechodí děti do školy, nebo něco viděl, že nemá dítě svačiny, takže nejčastěji je to škola. Oni to vidí.

V: Jaké služby můžete nabídnout svým klientům a jaké služby naopak poskytují spolupracující organizace, které vy nenabízíte?

R1: Tak mi nabízíme všechny, ze zákona, co máme. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, to jsou ty výchovné a vzdělávací aktivizační činnosti, zprostředkování

kontaktu se společenským prostředím, sociálně - terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Prakticky člověk přijde, my s ním projdeme kartu potřeb, podle pardubického kraje. Tam vytipujeme oblasti, kde třeba potřebuje pomoci, kde mu můžeme pomoci, a pak sepíšeme smlouvu a pak už na tom pracujeme. Jo? Původně je to pracovní výchovná činnost s dětmi, pomoc prostě rodičům připravovat dítě do školy, vytvořit vhodné podmínky, mluvit o potřebnosti školní docházky, aaa

V: Třeba finanční gramotnost.

R1: Určitě. Finanční gramotnost, dělání rozpočtu. Často je to doprovázení, doprovázení do dalších institucí, k soudu, k lékařům, na logopedie, prstě jakýkoliv druh poradenství. Pracovní, hledání bydlení.

V: S kým ještě spolupracuje? S tou pyramidou, logopedií a ...

R1: Jo ještě spolupracujeme do té poradny. Občanská poradna.

V: Ty tam mají třeba právníka? Ty vám pomáhají v právních záležitostech?

R1: Já myslím, že tam není právník. To je sociální služba, tak tam bych se divila, kdyby tam byl právníka, ale je to občanská poradna, tak tam jsou, mají pravidelná školení k tomu poradenství. Takže jsou informovaný a tam hodně využíváme to finanční poradenství, teďkon ty insolvence.

V: Jak podle Vás ovlivňuje vzájemná spolupráce klientovu situaci?

R1: Pokud spolupracujeme, můžeme ho tam doprovodit, tak to pro něj má přínos.

V: Jaké vidíte možnosti zlepšení vzájemné spolupráce? I když vy jste říkala, že jste spokojená.

R1: Já si myslím, že už tam moc jako není prostor pro jako se víc navazovat. Tím jak, máme klienty ze stejné oblasti, tak už známe ty učitele, známe ty lékaře, tak už to je o něčem jiným jo? Když zavolám, tak už vědí, o koho jde, už se nemusím představovat, už nemusím všechno opakovat, co děláme, proč to děláme. Tak to je výhoda a teď jsme ztratila nit', co jsem chtěla říct. (smích)

V: Možnosti zlepšení.

R1: Jo, ale jako tady nepřijde mi, že tady není prostor pro písemnou dohodu nebo něco, protože nejčastější je to ta škola a tam nemůžeme spolupracovat i tím, že to prvně vychází od toho uživatele a my ho nemůžeme vynechat, takže když nám řekne, že si nepřeje, abych mluvila se školou, tak já s ní mluvit nebudu, i když bych s ní měla sepsanou smlouvu, přes tři papíry. Takže mě nenapadá, co by tam mělo být líp. Co by se mě třeba osobně líbilo, tak zacílit přímo na nemocnici v Chrudimi na porodnictví, na porodnický oddělení. A tam bych si představovala, nechávat tam letáčky a k tomu jsme třeba ještě nedospěli, tak bych to třeba já osobně chtěla posunout. Aby už od narození, že třeba když tam uviděj, že něco, by v tý rodině mohlo být, tak, aby ta maminka už odcházela s letáčkem a věděla, že něco takového existuje.

V: Jak dlouho pracujete v sociální oblasti?

R1: Po dokončení studia v roce 2005.

V: Moc děkuji za Váš čas a za rozhovor.