

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

**Vnímání Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi
z pohledu pracovníků**

**The perception of the terrain assistance service for families with
children from social workers point of view**

Svatava Zycháčková, DiS.

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Eva Klimentová, PhD.

Olomouc 2016

Autorské prohlášení: Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, a že jsem uvedla a vyznačila všechny použité zdroje v seznamu použité literatury.

V Holešově dne.....

.....

Poděkování:

Ráda bych touto cestou poděkovala paní PhDr. Evě Klimentové, PhD. za podporu, vstřícnost a profesionální vedení při konzultacích k vypracování práce.

Mé poděkování patří také pracovnícím organizace Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. za spolupráci a ochotu sdílet své zkušenosti z praxe při realizaci výzkumu.

OBSAH

ÚVOD.....	6
I TEORETICKÁ ČÁST.....	8
1 RODINA.....	9
1.1 FUNKCE RODINY.....	10
1.1.1 Pásma funkčnosti rodiny.....	12
1.2 TYPOLOGIE RODIN.....	13
1.2.1 Funkční rodina.....	13
1.2.2 Problémová rodina.....	14
1.2.3 Dysfunkční a mnohproblémová rodina.....	14
1.2.4 Afunkční rodina.....	16
1.3 PROBLÉMOVÉ OBLASTI A ZPŮSOB PODPORY MNOHAPROBLÉMOVÝCH RODIN.....	16
1.3.1 Bydlení.....	17
1.3.2 Výchova dětí.....	17
1.3.3 Péče o děti.....	19
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU.....	21
2.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU V PRAXI ČESKÉ REPUBLIKY.....	24
2.1.1 Sociálně-právní ochrana dětí.....	24
2.1.2 Sociální služby zaměřené na práci s rodinou.....	26
2.2 ZÁKLADNÍ METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU.....	28
2.2.1 Terénní sociální práce s rodinami.....	28
2.2.2 Sanace rodiny.....	29
3 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI.....	31
3.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC POSKYTOVÁNÍ SAS.....	31
3.2 TERÉNNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI.....	32
3.2.1 Cílová skupina TAS.....	33
3.2.2 Zásady poskytování TAS.....	33
3.2.3 Činnosti Terénní asistenční služby.....	35
3.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK SAS.....	35
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	38
4 METODOLOGIE A CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU.....	39
4.1 AZYLOVÝ DŮM PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI O.P.S.....	39
4.2 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	41
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	42
4.3.1 Hlavní výzkumná otázka.....	42
4.3.2 Dílčí výzkumné otázky.....	42
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB VÝBĚRU VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	44
4.5 METODA SBĚRU DAT.....	45
4.5.1 Polostrukturovaný rozhovor.....	45
4.5 PRŮBĚH A ZPRACOVÁNÍ SBĚRU DAT.....	46
5 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT.....	53

5.1	VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ	53
5.2	SHRnutí POZNATKŮ	59
	ZÁVĚR	63
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	65
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	67
	SEZNAM PŘÍLOH.....	68

ÚVOD

Ve své práci se budu zaměřovat na zodpovězení otázek týkajících se fungování sociálního pracovníka v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi a přínosu služby samotné z pohledu těchto pracovníků. Ve svém profesním životě sama pracuji s rodinami s dětmi, které jsou klienty Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi (dále jen TAS). Mojí motivací ke zvolenému tématu bylo charakterizovat zejména to, jak samotní pracovníci vnímají své působení v této profesi a své vlastní možnosti podpory rodin, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci a stávají se tak klienty této sociální služby. Rodina a fungování rodiny, ve které vyrůstá nezletilé dítě, je považována za hlavní předpoklad zdravého a bezpečného vývoje jedince, má hlavní vliv na vznik osobnosti jedince a jeho fungování ve společnosti. V současné době však z mého pohledu přibývá rodin, které se ocitají za různých okolností a z různých příčin v nepříznivé sociální situaci, a často nemají možnost ani schopnosti tuto situaci řešit vlastními silami. Ocitají se tak často na sociálním dně, takzvaně na okraji společnosti, a stávají se klienty oddělení sociálně-právní ochrany dětí. (Pro účely předložené bakalářské práce budu nadále používat zkratku OSPOD). To má nemalý vliv zejména na život nezletilých dětí. Slovo chudoba již není pouze termínem v literatuře, ale často s rostoucími nároky soudobé společnosti nabývá pravého významu slova. Stále častěji se v rodinách objevují nejen finanční a hmotné potíže, ale také problémy ve vztazích, násilí mezi partnery a násilí páchané na dětech, nebo zneužívání návykových látek. Situaci těchto rodin řeší proto různé typy sociální pomoci, zejména z toho důvodu, že v rodině se nachází nezletilé dítě, které je v tomto okamžiku považováno z pohledu OSPOD za ohrožené. Často je však diskutabilní, zda je skutečně dítě v rodině ohrožené, v rukou však má sociální systém státu několik nástrojů, jak zjistit, zda je rodina funkční a zda plní dobře své role. Rodiče často pouze nemají dostatek kompetencí či schopností, jak nároky, které jsou na ně ze strany společnosti kladeny, zvládnout. Proto by jim měla být poskytnuta taková podpora a pomoc, aby se sami dokázali postarat o správný vývoj dítěte a zajistili dítěti nejen základní životní potřeby. Zde je důležité podpořit nejen rodiče při výkonu rodičovské role, a nejen zajistit dětem základní životní potřeby, ale také pomoci rodině jako jednomu ze základních systémů ve společnosti. Jednou z možností podpory ohroženým rodinám je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, jejímž hlavním smyslem a posláním je zlepšit fungování rodiny a zajistit výchovu dítěte v přirozeném prostředí vlastní rodiny. Tato služba je služba především sociální prevence,

měla by tedy být poskytnuta jako „první pomoc“, ne tedy jako služba „poslední záchrany rodiny“, jak tomu v praxi v mnoha případech bývá.

Hlavním cílem předložené bakalářské diplomové práce bude srovnat, jak pracovníci sociálně aktivizačních služeb vnímají a hodnotí možnost podpory rodin ze svého pohledu v závislosti na délce profesní praxe ve službě TAS. Tedy jak vnímají Terénní asistenční službu pro rodiny s dětmi, poskytovanou organizací Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., a to v závislosti na čase, který jako terénní sociální pracovníci ve službě pracují. Ve své práci se zaměřím na to, jak se mění jejich pohled na službu samotnou, přínos pro klienty a potřeby.

V teoretické části se budu zabývat vymezením základních pojmů, vymežím pojem rodiny a typů rodin, dále se zaměřím na vymezení pojmů sociální práce s rodinou, budu se zabývat fungováním sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a vymezením daného pojmu dle zákona. Dále také vymezením pojem Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi, kterou poskytuje Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně, a která bude také stěžejním tématem celé práce. Základním tématem v teoretické části je pojem rodina, typy klientských rodin, a možnosti podpory, na které se Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi zaměřuje, a také metody práce s těmito rodinami. V praktické části se zaměřím na zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Budu sledovat, jak vnímají podporu rodiny a poskytování služby pracovníci organizace Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Pro účely předložené práce budu používat konkrétní označení „pracovnice“, jelikož organizace nemá mužské zástupce v uvedené službě. Zaměřím se na to, zda se vnímání sociálních pracovníků liší v jednotlivých službách, zda se liší v závislosti na tom, jak dlouho pracují jako sociálních pracovníci v této službě, a zda se jejich názory shodují v některých oblastech. V metodologické části se věnuji motivaci ke zvolenému tématu a vymezením cíle výzkumu, podrobněji popíšu také zařízení, ve kterém je výzkum realizován. Bude popsána výzkumná metoda a popsán postup výběru výzkumného souboru a popis průběhu sběru dat, následně uvádím také průběh zpracování získaných dat a jejich vyhodnocení. Výzkum bude realizován prostřednictvím rozhovorů s jednotlivými pracovníci služeb, které budou osloveny v regionech Zlínského kraje, kde je služba poskytována organizací Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Výstupem rozhovorů budou údaje, které budu dále srovnávat. Respondenti budou ústně odpovídat na předem připravené otázky, odpovědi budou nahrávány, zaznamenány a vyhodnoceny.

I. Teoretická část

1 RODINA

První kapitola práce se bude zabývat rodinou jako základní jednotkou společnosti, představí její různá pojetí, její funkce, dále bude zaměřena na jednotlivé typy rodiny, jako je rodina funkční, problémová, dysfunkční a afunkční. Tato typologie rodiny je zvolena právě z toho důvodu, že v praktické části práce budu dále pracovat s tím, že práce zejména s dysfunkční rodinou je cílovou skupinou sociálních pracovníků sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v našich podmínkách.

„Na rodinu lze nahlížet z různých úhlů pohledu, a to v závislosti na tom, jaké charakteristiky existence a fungování rodiny jsou pro nás významné“. Rodina je vymezována a definována vždy podle pozice odborného zájmu odborníka. Rodina tedy může být pojata podle jejího postavení ve společnosti, podle počtu jejích členů, charakteru jejích vazeb na sociální okolí i způsobu participace na trhu práce. Z těchto uvedených důvodů se mohou definice a pohledy na rodinu lišit napříč kulturami a společenskými kontexty.¹

„Pojem rodina není jednoznačně definovatelný. Dodnes používané definice opírající se o příbuzenství, které vznikne sňatkem nebo narozením vlastních dětí, jsou již příliš úzké. V současnosti by bylo v našem typu společnosti přiměřenější než o rodině mluvit o rodinném soužití lidí. Jádrem tohoto soužití, pokud spolu dospělí žijí, je citová vazba mezi nimi.“² Na rodinu se proto dále pokusím nahlédnout z různých pohledů, abych představila její různá pojetí podle autorů.

Rodina je již po mnohá staletí považována za základní jednotku společnosti. Její význam je proto jak z hlediska jednotlivce, tak i celé společnosti. Jedná se o stálý sociální útvar, který chrání své členy a pomáhá jim vyrovnávat se se změnami probíhajícími v jejím okolí.³ Jandourek vymezuje rodinu ze sociologického hlediska jako „formu dlouhodobého solidárního soužití osob spojených příbuzenstvím a zahrnujícím přinejmenším rodiče a děti“.⁴ Definice uvedená Geistovem v jeho Sociologickém slovníku obohacuje pojetí rodiny o princip solidarity. Rodina je podle něj považována za základní jednotku sociální orga-

¹ SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou: Vybrané kapitoly z teorii a metod sociální práce – Sv. 2*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 14 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

² MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 13 s. ISBN 978-80-7367-739-8.

³ LEVICKÁ, Jana a kol. aut. *Sociální práce s rodinou 1*. Tmava, 2004. 1s. ISBN 80-89074-93-6.

⁴ JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001, 206-207 s. ISBN 80-7178-535-0.

nizace, institucionální sociální útvar nejméně tří lidí spojených pokrevním nebo adoptivním příbuzenstvím. Solidarita je jednou z výhod, kterou je schopna zaručit funkční rodina. Rodina je tedy podle něj forma dlouhodobého solidárního soužití osob propojených příbuzenstvím, zahrnujícím minimálně rodiče a děti.⁵

Matějček (1994) tvrdí, že „rodina nevznikla jen jako sociální důsledek přirozeného pohlavního pudu, ale především z potřeby ochraňovat své potomstvo, učit, vzdělávat a připravovat ho na život“. Z této definice je zřejmý nejen sociologický, ale také výchovný aspekt.

Také Matoušek ve svém Slovníku sociální práce definuje rodinu jako „skupinu lidí, která je spojena pouty pokrevního příbuzenství nebo právních vztahů“, čímž je myšlen např. sňatek či adopce.⁶ Nejvíce zajímavé a pro další účely práce významné je pojetí rodiny podle Dunovského a kol. (1999). Podle něj se jedná o malou primární společenskou skupinu, která je založená na svazku muže a ženy, na pokrevním vztahu rodičů a dětí nebo vztahu substituujícím, na společné domácnosti, její členové plní společensky určené a uznané role vyplývající ze spolužití a celkové funkce této skupiny, podmiňují existenci tohoto soužití.⁷

Na základě výše uvedených definic budu dále pracovat s tím, že rodina je malé společenství lidí, jehož členové jsou většinou spojeni mezi sebou příbuzenskými vztahy, což ovšem nemusí být vždy podmínkou. Může se jednat i o nepokrevní příbuzenství. Členové rodiny se vzájemně ovlivňují, působí na sebe a očekává se, že bude plnit základní funkce, kterými budou její členové uspokojováni. Tyto funkce rodiny budou předmětem další podkapitoly práce.

1.1 Funkce rodiny

Oproti pojetí rodiny v minulosti, je současná rodina velmi křehká a poměrně nestabilní. Rodina by však především měla být místem, kde se cítíme v bezpečí, chráněni, kam

⁵ GABURA, Ján. *Teória rodiny a proces práce s rodinou*. Bratislava: Iris, 2012. 27 s. ISBN 978-80-89256-95-2.

⁶ MATOUŠEK, Oldřich *Slovník sociální práce*. 2. přepr. vydání. Praha: Portál, 2008. 177 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

⁷ GABURA, Ján. *Teória rodiny a proces práce s rodinou*. Bratislava: Iris, 2012. 27 s. ISBN 978-80-89256-95-2.

se rádi vracíme a kde cítíme lásku a porozumění. A děti tyto pocity a potřeby vnímají o to více, o co jsou křehčí a zranitelnější, pokud jim pocit bezpečí a ochrany nejbližších chybí.

Funkce rodiny jsou různými autory uváděny mnoha způsoby a v různém množství. Každý z autorů připisuje také různý význam konkrétní funkci rodiny, proto je poměrně náročné určit, která z funkcí je nejdůležitější. Nejčastěji je zmiňována funkce biologicko-reprodukční, ekonomická, sociální nebo socializační, výchovná, emocionální, ochranná, kulturně hodnotová, dále pak méně často zmiňované ošetřovatelská, výrobní nebo odpočinkovo-rekreační.⁸ Dále se v textu zaměřím na stručný popis základních funkcí rodiny.

„Rodina vytváří optimální podmínky pro zabezpečení reprodukce, tedy pro biologické pokračování společnosti“. Ve zdravé rodině je optimální prostředí nejen pro vznik nového života, ale i pro péči, která je nezbytná pro udržení tohoto života. Tyto znaky jsou charakteristické pro **biologicko-reprodukční funkci rodiny**. **Ekonomická funkce rodiny** se projevuje jednak jako prvek ekonomického systému společnosti, jednak jako autonomní ekonomický systém. Rodina potřebuje zabezpečit zejména ekonomicky základní životní potřeby jejích členů – od každodenních nákladů na potraviny, chod domácnosti, vzdělávání členů rodiny, koupit domu nebo bytu, vybavení atd. Uvnitř rodiny jsou veškeré ekonomické aktivity plánovány a koordinovány. Funkce **socializační a výchovná** bývají některými autory uváděny zvlášť, jinými dohromady, proto si v rámci této práce vybereme pojetí výchovně-socializační funkce. „Rodina je první skupinou, se kterou přichází dítě do kontaktu. Uvnitř rodiny se dítě postupně učí základům komunikace, hygieny, chování se ve společnosti apod., prostřednictvím kontaktu s jinými členy rodiny dítě přijímá celou řadu informací, které musí postupně zpracovat. Rodina rovněž umožňuje i rozvoj nadání dítěte a dítě výchovně ovlivňuje tak, aby splnilo představy rodičů“. Prostřednictvím této funkce rodiny se dítě učí akceptovat určité rodinné hodnoty a je připravováno na zapojení se do společnosti.⁹

Dítě se učí v rodině emoce přijímat i dávat. Rodina představuje proto emocionální prostředí pro člověka, které je pro něj jen těžko nahraditelné. Proto je významná **funkce emocionální**, protože člověk potřebuje pro svůj zdravý vývin pozitivní emoce od nejbliž-

⁸ GABURA, Ján. *Teória rodiny a proces práce s rodinou*. Bratislava: Iris, 2012. 77-81 s. ISBN 978-80-89256-95-2.

⁹ LEVICKÁ, Jana a kol. aut. *Sociálna práca s rodinou*. Trnava: Mosty, n.f a FZSP TU, 2004, 1-3 s. ISBN 80-89074-93-6.

ších lidí. Dobře fungující rodina je pro člověka ostrovem bezpečí, jistoty, pozitivních citů a vztahů, vytváří zázemí pro psychickou stabilitu jejích členů. **Ochranná funkce rodiny** byla pro rodiny charakteristická spíše v minulosti. Společenství lidí, kteří rodinu utváří, pomáhají zabezpečovat zvládání nesnází a nebezpečí z okolního světa. Ve své podstatě se jedná o vzájemnou pomoc při zvládání rizikových životních situací, krizí a dalších. Pro kulturně-hodnotovou funkci rodiny je typický kontinuální přenos hodnot minulosti, různých zvyků, tradic, rituálů, zručností v oblasti uměleckého řemesla nebo umění z generace na generaci. Rodina je v tomto smyslu kulturním prostorem na formování smyslu pro krásu a estetické cítění všech jejích členů.¹⁰

1.1.1 Pásma funkčnosti rodiny

Dunovský (1986) se v polovině 80. let pokusil stanovit objektivní diagnózu rodiny pomocí tzv. Dotazníku funkčnosti rodiny. Ve své podstatě se jedná o klasifikační schéma, které je určeno profesionálům. Ve schématu jsou obsažena tato kritéria:

- složení rodiny (úplná, neúplná, doplněná nevlastním rodičem, družská a náhradní rodina);
- stabilita rodiny (pevná, narušená, rozvrácená);
- sociálně-ekonomická situace (velmi dobrá, dobrá, uspokojivá, špatná, velmi špatná; hodnocena je podle věku rodičů, vzdělání, typu zaměstnání, rodinného stavu, čistého příjmu na hlavu, kategorie bytu, počtu osob na obytnou místnost, vybavení bytu);
- osobnost rodičů (vyrovnaná s dobrou společenskou adaptací, nevyrovnaná s problémy, patologická);
- sourozenci (dítě je jedináček, dítě má alespoň jednoho sourozence, sourozenci jsou postižení nebo žijí mimo rodinu);
- stav a vývoj dítěte (odpovídá normě, vážněji narušený, těžce narušený);
- zájem rodičů o dítě (opravdový, formální, nedostatečný, nezájem či nenávistný vztah);

¹⁰ GABURA, Ján. *Teória rodiny a proces práce s rodinou*. Bratislava: Iris, 2012. 78 s. ISBN 978-80-89256-95-2.

- péče rodičů o dítě (velmi dobrá, uspokojivá, dostatečná, špatná, nedostatečná či traumatizující).¹¹

1.2 Typologie rodin

Rodinami, které dostatečně neplní svou funkci, se zabývá Dunovský. Ten posuzuje rodiny dle funkčnosti, a vymezuje typologii rodin, kdy rodina neplní své funkce vůči dítěti dostatečně. Dunovský vymezuje kritéria, a definuje tak čtyři typy rodin – rodinu funkční, problémovou, dysfunkční a afunkční.¹²

1.2.1 Funkční rodina

Pokud se zaměříme na pojem funkční rodina, můžeme ji obecně považovat za takovou rodinu, která plní své hlavní funkce, a to zejména zajištění potřeb nezletilých dětí a zajištění takových podmínek, které podpoří zdárný vývoj dětí. V pojetí Dunovského se jedná o takovou rodinu, která zajišťuje podmínky pro zdárný vývoj dítěte.¹³

Můžeme říci, že dnešní společnost, a tedy i stát, vyvíjí na fungování rodiny daleko větší nároky, než tomu bylo dříve. Také Matoušek poukazuje na to, že rodina je pod vlivem sociálního státu, na kterém je v soudobé společnosti závislá, a je tedy logické, že také sociální stát více než v minulosti prověřuje její nedostatečné fungování vůči dětem.¹⁴

„Funkční rodina zajišťuje naplnění hlavních životních potřeb všem. Hlavními životními potřebami jsou u všech členů rodiny zajištění bezpečí, dostupnost jídla, oblečení, bydlení, ochrana zdraví a emocionální vztahová podpora. U dětí má rodina navíc podporovat učení a „otvírat budoucnost“. Rodina je nejdůležitějším socializačním činitelem a také důležitým agentem sociální kontroly.“¹⁵

Dnešní společnost má tendence vnímat v rodinách zejména to, co tzv. „nefunguje“, všímáme si přirozeně nejprve toho, co je odlišné od jakési normy ve společnosti. Také za-

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. 17 s.

¹² DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986.

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

¹⁴ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 18 s. ISBN 978-80-262-0697-2.

¹⁵ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 18 s. ISBN 978-80-262-0697-2.

měření profesionálů, kteří se zabývají prací s dětmi nebo prací s rodinou, se většinou jednostranně zaměřuje na problémy a nefunkční oblasti fungování rodiny jako takové. Často se lze setkat s konkrétním laickým pojmenováním „normální rodina“, kdy je za takovou obvykle označována ta, která zastává dostatečně své funkce. Matoušek uvádí, že „normální rodina“ je obtížně definovatelný pojem, a jeho vnímání se liší konkrétní představou profesionála, který se zabývá prací s rodinou. „Dostatečně dobře fungující rodina je ideál, k němuž má směřovat podpora rodiny.“¹⁶

1.2.2 Problémová rodina

V tomto typu rodiny je poukazováno na výskyt nejrůznějších problémů, které mohou vést k narušení základních funkcí rodiny, zde však není ohrožen vývoj dítěte a rodina je schopna řešit problémy vlastními silami, případně za krátkodobé pomoci zvenčí. Tyto rodiny jsou často sledovány pracovníky OSPOD.¹⁷

1.2.3 Dysfunkční a mnohproblémová rodina

Dysfunkční rodina díky změnám ve fungování rodinného systému vážně ohrožuje dítě na jeho vývoji a jsou tedy narušeny funkce rodiny. Dítě je vnímáno jako ohrožené, ale není nutné jej z rodiny odejmout. Danou situaci již není rodina schopná zvládnout sama bez pomoci zvenčí, potřebuje podporu známou např. jako sanaci rodiny.¹⁸

V této části práce se zaměřím na vymezení další terminologie a tou je mnoha dalšími autory zmiňovaná mnohproblémová rodina, která se svou charakteristikou může být synonymem k dysfunkční rodině. Tento typ rodiny je také nejčastějším klientem sociálně aktivizačních služeb, které jsou ústředním tématem této bakalářské práce. Proto se pojmu mnohproblémová rodina tak, jak jej označuje Matoušek, budu dále v textu věnovat.

Matoušek tvrdí, že i když lze vznášet námitky proti označení **mnohproblémová rodina**, pokládá tento pojem za užitečný. Je to rodina, s níž se profesionálové v pomáhajících oborech dostávají do kontaktu často. Tato rodina má vážné těžkosti ve více sférách svého fungování, jako je bydlení, finance, výchova dětí, partnerské vztahy, vztahy k členům širší rodiny, vztahy k institucím, konflikty se zákonem, nemoci, závislosti. Toto

¹⁶ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010.

¹⁷ DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986.

¹⁸ DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986.

označení není nutné považovat za stigmatizující nálepku – zdůrazňuje komplexní povahu potřeb takto označených rodin. V soudobé literatuře jsou označovány také jako rodiny se zvláštními potřebami.¹⁹

Přirozeně z toho tedy vyplývá, že dítě, které vyrůstá v takové rodině, kde se objevují vícečetné těžkosti nejrůznějšího charakteru, a kde vychovatelé nebo pečovatelé nejsou schopni zajistit potřeby dětí, lze považovat za ohrožené. Rodina je bezprostředním ovlivňujícím faktorem pro vývoj nezletilého dítěte. Dítě, které vyrůstá v takovém prostředí a je vystaveno různým nepříznivým vlivům ze strany rodičů, lze tedy právem považovat za víceméně ohrožené. Z hlediska posouzení situace v rodině a posouzení ze stran odborníků, kteří se o dítě zajímají, se však jedná o velmi problematickou a náročnou situaci, která si žádá citlivé a objektivní vyhodnocení a komplexní zhodnocení. Toto vyhodnocení se většinou opírá jak o možnosti zákona o sociálně-právní ochraně dětí, tak o vlastní intuici konkrétního pracovníka, který s rodinou pracuje. Z pohledu pracovníků bývá posouzení situace v rodině a objektivní zhodnocení jednou z nejtěžších součástí každodenní práce s klienty.²⁰

Cílem podpory takového typu rodiny je zlepšit její fungování v těch oblastech, ve kterých vnímá problémy rodina (v ideálním případě), případně pracovník. Při podpoře rodiny je důležité konkrétní problémy rodiny definovat, a to ze strany pracovníků, kteří s rodinou pracují, nebo ze strany rodiny. To je však mnohdy úkol nejtěžší, často při definování problémů rodiny dochází mezi rodinou a sociálním pracovníkem k neshodám. Pokud je to tedy možné, vždy je vhodnější začít práci s rodinou od záležitostí, které sama rodina cítí jako nejnaléhavější.²¹

¹⁹ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 17 s. ISBN 978-80-7367-739-8.

²⁰ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.

²¹ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 19 s. ISBN 978-80-262-0697-2.

1.2.4 Afunkční rodina

Afunkční rodina zásadním způsobem neplní své základní funkce ve vztahu k vývoji dítěte, dítě je skutečně ohrožené, porucha rodinného fungování vyžaduje okamžitý zásah zvenčí ve formě umístění dítěte mimo tuto rodinu.²²

1.3 Problémové oblasti a způsob podpory mnohproblémových rodin

Další část podkapitoly bude zaměřena na vymezení pojmů „podpora rodiny“ a oblasti podpory rodiny, které se nejčastěji jeví být problematickými při sociální práci s rodinou v praxi sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, které jsou hlavním tématem této bakalářské práce.

Rodiny, které potřebují podporu v péči o děti a v zajištění stabilního fungování, profesionálové často označují nejen jako rodiny problémové, mnohproblémové nebo dysfunkční, ale také dalšími nejrůznějšími nálepkami, např. asociální nebo nepřizpůsobivé rodiny, rodiny zanedbávající děti, rodiny, které nemají o děti zájem. Tato negativní označení mohou odborníky blokovat v nabídce služeb sanace rodinám a v jejich pohledu na možnost a reálnost změn v rodině. Postoj pracovníka, který pomoc rodině nabízí, je přitom klíčový z hlediska uskutečnitelnosti změn. Pokud pracovník sám změně nevěří, jen těžko podpoří rodinu, která si nedůvěřuje a potřebuje posílit víru ve vlastní schopnosti, jež je nutným předpokladem k dlouhodobě spolupráci na změnách.²³

Rodiny, se kterými často pracuje sociální pracovník, nemívají obvykle důvěru v odbornou pomoc, jsou s ním často „donucené“ spolupracovat, často nedůvěřují svému okolí a nedůvěra v možnosti podpory a pomoci je také posilována řadou faktorů. Může to být špatné bydlení, zadluženost a dlouhodobá nezaměstnanost, nízký příjem, příslušnost k odlišné etnicitě, ztráta bydlení a nedůvěra ve vlastní schopnosti vychovávat děti. Rodiče si uvědomují svou odlišnost, mají často problémy s komunikací s okolím. Nedůvěru v sociální systém a možnosti podpory také prohlubuje jejich předchozí zkušenost.²⁴ V dalším textu práce nastíním právě ty problematické oblasti, které se mi jeví jako sociální pra-

²² DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986.

²³ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 52 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

²⁴ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 53 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

covníci pracující v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi nejčastěji alarmující a nejčastěji řešené. Popíšu tedy oblast bydlení, výchovu dětí a péči o ně a také výchovné problémy na straně rodičů.

1.3.1 Bydlení

Bydlení a forma bydlení jednotlivce i rodiny v současné době značně ovlivňuje kvalitu života. To, jak člověk bydlí, ovlivňuje nejen jeho hodnoty a normy, ale také sociální fungování ve společnosti. Forma bydlení tak do značné míry formuje také vývoj jedince, o to více, pokud se jedná o nezletilé dítě. Mnohoproblémové rodiny mají většinou s bydlením potíže a potřebují proto podporu ze strany státu a sociálních pracovníků. Dnes můžeme hovořit o bydlení jako o hlavním problému v rodinách se sníženou sociální úrovní. Rodiny, jejichž forma bydlení je považována ve společnosti za nestandardní, žijící často na ubytovnách, v sociálních bytech nebo vyloučených lokalitách, jsou odkázány většinou na sociální dávky, které pobírají na úhrady nákladů právě na toto bydlení. Důvodů, proč rodiny dnes přicházejí stále častěji o původní bydlení, je celá řada. Jedná se většinou o neplacení nájmu, které opět pramení z různých příčin: dluhy, závislost členů rodiny na návykových látkách, nefungující rozpočet, vysoké náklady na energie apod.²⁵

Přibývá rodin, které nezvládají dostát nárokům státu a společnosti, co se týká udržení standardu bydlení, objevují se velké rozdíly v životní úrovni jednotlivců a rodiny, které z největší části pramení právě v možnostech bydlení. Sociální pracovník, který se zabývá podporou konkrétní rodiny, může být nápomocný při hledání vhodnějšího typu bydlení, podporuje rodiče při zajištění takových podmínek, aby si udrželi stávající bydlení a zajistili tak vhodné prostředí pro výchovu nezletilých dětí.

1.3.2 Výchova dětí

Úvahami na téma „správné výchovy“ se zabývá lidstvo po tisíce let. V lišících se koncepcích lze najít společného jmenovatele – jde o komplexní proces probíhající po celý život, který spočívá v předávání znalostí, dovedností, postojů a hodnot mezi generacemi. Předávané obsahy jsou považovány za hodnotné a důležité, posilující soudržnost dané spo-

²⁵ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 61s. ISBN 978-80-262-0697-2.

lečnosti, a tím její stabilitu a rozvoj.²⁶ Přesto se v různých společnostech na výchovu názory značně liší. Proto také pracovníci, kteří nějakým způsobem pomáhají rodinám, nemají na výchovu jednotné názory.

Podle Pazlarové můžeme mluvit i o problémech, které se vyskytují na straně rodičů. Tyto výchovné problémy vyvolané rodiči mohou být rozděleny do následujících kategorií:²⁷

Výchova ohrožující zdárný vývoj, zdraví či život dítěte: zde můžeme zařadit případy zanedbávání péče, psychické či fyzické týrání dítěte a sexuální zneužívání. Z hlediska výchovy dětí se jedná o nejzávažnější situace, které vyžadují zásah orgánů státní moci. Proto je také nutné nejdříve zajistit bezpečí a péči o dítě. Velmi často se jedná o rodiny nízkopříjmové, které jsou z různých důvodů předmětem zájmu orgánů sociálně-právní ochrany. Je tedy zřejmé, že podpora těchto rodin má významnou preventivní funkci.

Nedostupnost rodičů: jednou z podmínek navázání a rozvoje vztahu, a tím i možnosti výchovného působení je množství a kvalita času, které spolu rodič a dítě tráví. Nedostatek společně stráveného času rodiče a dítěte může být způsoben různými příčinami. Buďto je rodič hodně zaměstnaný, nebo je dítěti přítomen, ale nemá zájem nebo neumí s ním trávit čas smysluplným způsobem. Zvláštní skupinou jsou také rodiče, kteří s dítětem netráví dostatek času z důvodů vlastního problémového chování (závislost, gamblerství, páchání trestné činnosti). Dalšími příčinami, kdy rodič netráví s dítětem dostatek času, jsou rodiče s psychickými poruchami, sníženou rozumovou schopností atd.

Nestálost, nečitelnost reakcí rodičů: v některých případech rodiče používají vůči dětem nevhodné styly výchovného působení, děti se jim přizpůsobí a to jim umožní se s danou situací vyrovnat. Někdy se však nelze na chování rodičů z pohledu dětí předem připravit, a to v případech, kdy je chování rodičů nestálé a nepředvídatelné. To pro děti přináší stresové a zátěžové situace a je to pro ně vyčerpávající (např. u rodičů, trpících závislostmi nebo duševní nemocí).

Nedostatečné sledování činnosti dětí: v současné době jsou děti ohrožené rozšiřujícími se moderními technologiemi, a nedostatečné sledování činnosti dětí patří mezi nejrozšířenější

²⁶ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 81s. ISBN 978-80-262-0697-2.

²⁷ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 81s. ISBN 978-80-262-0697-2.

pochybení ve výchově rodičů. Je třeba zmínit, že se nevyskytuje pouze u sociálně slabších rodin. Děti nemají smysluplně vyplněný volný čas, tráví čas venku, nemají režim dne. To vše je důsledkem nejrůznějších problémů dětí, souvisejících s plněním školních povinností, nedostačenými volnočasovými aktivitami. Zvláště patrný je tento problém u starších dětí, u kterých se objevují výchovné problémy vážnějšího rázu. Dospívající děti dnes mají k dispozici různé zdroje (technické vybavení, mobilní telefon), které mohou zneužívat k rizikovému chování a jednání.

Protichůdné výchovné působení: jedním z předpokladů úspěšné a účinné výchovy rodičů je sladění a schopnost domluvit se. To znamená, že rodiče by měli být schopni se domluvit mezi sebou a tyto domluvy také dodržovat. Často však právě nejednotné názory rodičů na výchovu dítěte je důvodem konfliktů v rodině.

Výchova v nesouladu se společenskými normami: jelikož jedním z cílů výchovy je socializace dítěte do společnosti a přijetí norem společnosti, je výchova, která je v rozporu s normami společnosti, postihována sankcemi. Normy, které definují, kdy je výchova dítěte ohrožena, v České republice postihuje např. trestní zákoník.²⁸ Je ovšem zřejmé, že trestní zákoník je nejzávažnějším způsobem postihnu, dále můžeme zmínit přestupek.

1.3.3 Péče o děti

Pečovat o nezletilé dítě je jedním z hlavních úkolů rodiny. Za vhodnou a „správnou“ péči o dítě můžeme považovat takovou, kdy jsou uspokojeny základní potřeby dítěte, jako jsou potřeba bezpečí, zajištění stravy a ošacení, zajištění uspokojování citových potřeb dítěte, zajištění materiální. Mnohdy se však stává, že potřeby dítěte nejsou uspokojovány a můžeme hovořit o zanedbávání péče o dítě jako takové. Označení péče rodičů o dítě jako nedostatečné, čili rozhodnutí, zda je dítě skutečně zanedbané, je velmi náročným procesem a je rozlišováno z pohledu profesionálů různými způsoby.²⁹

²⁸ Zákon č.40/2009 Sb., Trestní zákoník.

²⁹ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 37 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

V odborné literatuře jsou obvykle rozlišovány čtyři typy zanedbávání:³⁰

- **Fyzické** – neuspokojování tělesných potřeb dítěte (výživy, ošacení, přístřeší, ochrany před nebezpečím),
- **Výchovné** – nezabezpečení možnosti vzdělávání ve škole, chybějící ochrana před dětskou prací atp.,
- **Emoční** – neuspokojování citových potřeb dítěte (náklonnosti, lásky, pocitu, že někam patří),
- **Zanedbávání zdravotní péče** – zanedbávání preventivní péče i péče specifické, kterou dítě potřebuje.

Všechny typy zanedbávání mohou souviset s nevhodným sociálním prostředím rodiny, kde je dítě vychovááno. Pro sociální pracovníky je velmi těžkým úkolem rozlišit, zda je zanedbávání dítěte způsobeno pouze nevhodnou sociální situací, nebo jde o záměrné zanedbávání péče ze strany rodičů. Podpora rodin prostřednictvím sociální služby se musí nejdříve zaměřit na zlepšení a stabilizaci sociální situace rodiny a podporu rodičovských kompetencí.

³⁰ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 38 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

Následující kapitola bude pojednávat o vymezení terminologie i úrovni sociální práce s rodinou. Ještě než se zaměříme na sociální práci s rodinou, stručně popíšeme sociální práci, protože vymezení pojmu sociální práce se setkává s řadou nejasností a liší se názory odborníků i laické veřejnosti. V průběhu vzniku sociální práce bylo mnoho pokusů, jak správně definovat obsah, pojetí i cíle sociální práce jako takové. V českých poměrech se stále setkáváme s nejasnostmi při jasném vymezení pojmů, co vlastně sociální práce je a čím se má zabývat? Jaký má být předmět její činnosti atp.?

V praxi se často setkáváme s odlišnými názory na výkon praxe sociálního pracovníka, zejména lze vnímat odlišující se názory laické a odborné veřejnosti na problematiku sociální práce, které jsou ovlivňovány jasně danými zákonitostmi odborné literatury, na druhé straně však stále dochází ke střetu názorů z pohledu laiků a z pohledu veřejnosti na oblast sociální práce.

Podle odborné literatury je sociální práce „společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci. Pojem sociální práce nebyl až dosud v žádné zákonné normě ČR definován“.³¹

Podle Smutkové je „jedním z nástrojů realizace rodinné politiky státu právě sociální práce s rodinou“. Sociální práce s rodinou může být pojata v široké možné škále intervencí od preventivních aktivit až po případovou práci s konkrétní rodinou. Rodině může být poskytována podpora prostřednictvím různých sociálních služeb a ze strany poměrně širokého spektra pomáhajících institucí různými způsoby.³²

³¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 213 s. ISBN 80-7178-549-0.

³² SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou: Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – Sv. 2*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 33 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

Ve svých raných fázích se sociální práce s rodinou věnovala primárně chudým rodinám. Sociální pracovníci se zajímali hlavně o příjmy rodin, hospodaření s nimi a přítomností nebo nepřítomností abnormit u dětí či dospělých. Rodiny byly navštěvovány primárně v jejich přirozeném prostředí přímo sociálními pracovníky nebo dobrovolníky. První vzdělávací programy určené pro sociální pracovníky pracující s rodinami byly zaměřeny na metodiky domácích návštěv v rodině již na počátku 20. století. Rozvoj sociální práce s rodinou je velmi úzce spjat s rozvojem sociální práce zaměřené na řešení problémů jednotlivců. „Rodina stála již od počátků profesionalizace sociální práce ve středu zájmu sociálních pracovníků jako sociální prostředí, které při vzniku, ale i řešení problémů jednotlivců sehrávalo významnou roli“. V současnosti se s prací s rodinou setkává v průběhu své praxe v podstatě každý sociální pracovník.³³

Sociální práce s rodinou může být vnímána ve dvou rovinách. Pokud chápeme **rodinu jako sociální prostředí klienta – jednotlivce**, je jejím cílem odstranění, zmírnění sociálních problémů jednotlivce pomocí celého rodinného systému, který může být jedním z možných zdrojů vzniku i řešení problému klienta. Práce s rodinou je v tomto pojetí chápána jako součást sociální práce s jednotlivcem. Druhou úrovní je **chápaní celé rodiny jako klienta** a sociální práce se v tomto smyslu zaměřuje na změnu fungování rodinného systému. Tedy na adaptaci celé rodiny na nové podmínky.³⁴

V praxi sociální práce se v podstatě s první úrovní sociální práce s rodinou setkává každý sociální pracovník. Druhá úroveň sociální práce s rodinou je spíše samostatnou formou sociální práce, případně může být také zařazena do sociální práce se skupinou. Problémy, které jsou řešeny prostřednictvím sociální práce s rodinou, mohou být různorodé. Často mají tyto problémy velmi složité příčiny a různé projevy. Protože jsou rodiny velmi neopakovatelným subjektem, tak zdánlivě vnějškově shodné znaky problémové situace nemusí znamenat možnost jednotného a jednoduchého řešení.³⁵

³³SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou: Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – Sv. 2.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 34-35 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

³⁴ SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou: Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – Sv. 2.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 35-36 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

³⁵ SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou: Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – Sv. 2.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 36 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

Levická vymezuje následující oblasti problémů, které jsou řešeny prostřednictvím sociální práce rodinou:³⁶

- **Rodiny, které mají problém s úplností** – bezdětná manželství, kdy manželé touží i navzdory svým velkým zdravotním problémům vytvořit rodinu, ale také o děti, které z různých důvodů nežijí ve své biologické rodině (náhradní rodinná péče).
- **Rodiny v hmotné nouzi.**
- **Rodiny v sociální nouzi.**
- **Dysfunkční rodiny** – rodiny, ve kterých je minimálně jeden člen nezaměstnaný, závislý, páchá trestnou činnost, závažně nemocný, rodiny, ve které žijí děti s poruchami chování, nebo rodiny, ve kterých se vyskytuje domácí násilí.
- **Rodiny, ve kterých dochází k rozpadu vztahu.**
- **Doplněné rodiny.**

Každý z výše uvedených problémových okruhů vyžaduje jiný přístup k práci s rodinou. „Výchozím momentem pro odbornou intervenci do rodiny se stává porozumění problémové situaci. K tomu musí dojít jak v rovině obecné (jak a proč vzniká problém, jak souvisí nebo do jaké míry souvisí vznik tohoto problému se všeobecnou celospolečenskou situací, jaké jsou možnosti řešení problému v obecné rovině, jaká jsou pravidla pro rodinnou intervenci ve vztahu k problému) a jednak při práci s konkrétní rodinou (jaká jsou specifika vážící se ke konkrétní rodině, jak je rodina jako celek připravena zvládnout zátěžovou situaci, jak jsou na takovou situaci osobnostně vybaveni jednotliví členové rodiny, jaké možnosti pro práci s rodinou máme v tuto chvíli k dispozici, jaké možnosti pro práci s rodinou nám poskytuje prostředí, jakým sociálním kapitálem rodina disponuje atd.)“.³⁷

³⁶ LEVICKÁ, Jana a kol. aut. *Sociální práce s rodinou*. Trnava: Mosty, n.f a FZSP TU, 2004, 84 s. ISBN 80-89074-93-6.

³⁷ LEVICKÁ, Jana a kol. aut. *Sociální práce s rodinou*. Trnava: Mosty, n.f a FZSP TU, 2004, 84-85 s. ISBN 80-89074-93-6.

V současném pojetí sociální práce s rodinou je směřováno nejen na řešení vnitřních problémů rodiny, ale velký důraz je kladen na pomoci rodině se začleněním do společnosti.³⁸

2.1 Sociální práce s rodinou v praxi České republiky

Jedním z hlavních cílů práce s rodinou zůstává i v současnosti zachování takového prostředí rodiny, aby dítě mohlo vyrůstat ve funkční rodině a vhodném prostředí, a aby bylo dosaženo při práci s rodinou takových změn, kdy budou uspokojovány potřeby jejích členů, zejména tedy nezletilých dětí. Sociální práce s rodinou je v našich podmínkách realizována prostřednictvím orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), dále také prostřednictvím sociálních služeb pro rodiny s dětmi, které poskytují neziskové organizace. Jednou z těchto služeb je např. sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, nazývána též jako terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi. Další text této podkapitoly bude tedy členěn podle těchto rovin sociální práce s rodinou v praxi.

2.1.1 Sociálně-právní ochrana dětí

V našich podmínkách je instituce sociálně-právní ochrany dětí ustanovena v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů³⁹. Podle §1 tohoto zákona se sociálně-právní ochranou dětí rozumí zejména:

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

Česká právní úprava vychází také z mezinárodních úmluv. Jedná se zejména o Úmluvu o právech dítěte⁴⁰, ke které se Česká republika zavázala v minulosti.

V této části práce se také zaměřím na vymezení orgánů, které se zabývají sociálně-právní ochranou dětí dle výše uvedeného zákona. A to zejména z toho důvodu, že sociální

³⁸ SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou: Vybrané kapitoly z teorii a metod sociální práce – Sv. 2.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 36 s. ISBN 978-80-7041-069-1.

³⁹ Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁰ <http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/umluva-o-pravech-ditete.pdf>

služba, na kterou se zaměřuji v empirické části práce, je pověřena výkonem sociálně-právní ochrany dětí.

Dle § 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí⁴¹, zajišťují sociálně-právní ochranu orgány sociálně-právní ochrany, mezi které patří:

- a) krajské úřady,
- b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- c) obecní úřady a újezdní úřady; ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech se vztahují i na újezdní úřady,
- d) ministerstvo⁴²,
- e) Úřad⁴³,
- f) Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajská pobočka Úřadu práce“).

Sociálně-právní ochranu dětí dále zajišťují⁴⁴:

- a) obce v samostatné působnosti,
- b) kraje v samostatné působnosti,
- c) komise pro sociálně-právní ochranu dětí,
- d) další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny, (dále jen "pověřená osoba").

Domnívám se, že jedním z nejtěžších úkolů z pohledu sociálně-právní ochrany dětí je vyhodnotit, kdy je dítě skutečně ohrožené a kdy je potřeba pomoci a poskytnout ochranu přímo ze strany tohoto orgánu. Posouzení situace v rodině je v kompetenci sociálního pracovníka OSPOD. Ten má chránit zájmy nezletilého dítěte, je kompetentní k tomu, aby vyhodnotil a posoudil, jaká je aktuální situace v rodině a zda je dítě uspokojováno v potřebách, které rodičům stanovuje zákon. V praxi však často dochází k situacím, kdy je dítě posuzováno jako ohrožené ze strany sociálního okolí rodiny, po včasné zásahu sociálního pracovníka nebo po sociálním šetření je však často zjištěno, že tomu tak není. Soci-

⁴¹ Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

⁴² ministerstvo= ústřední orgán státní správy

⁴³ Úřad -organizační jednotka, které je přikázána jistá věcná a územní působnost

⁴⁴ Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

ální pracovník má proto při posuzování životní situace dítěte a rodiny velmi nelehký úkol. K posouzení situace v rodině, která se jeví být jako ohrožující pro dítě, má sociální pracovník několik nástrojů. Hodnocení míry ohrožení představuje náročný, komplexní úkol. Podezření na to, že je dítě ohroženo, je třeba prověřovat s vědomím, že se nemusí potvrdit. Smyslem hodnocení je definovat typ ohrožení, častost jeho výskytu a pokusit se odhadnout i pravděpodobnost, že se ohrožení bude opakovat. Základními typy závažných ohrožení dítěte jsou nevhodné životní podmínky, zanedbávání, týrání a zneužívání.⁴⁵

2.1.2 Sociální služby zaměřené na práci s rodinou

Jednou ze zásadních změn v poskytování sociálních služeb v ČR byl vůbec vznik zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách⁴⁶. Změnilo se jím vnímání sociálních služeb i pojetí sociální práce odbornou i laickou veřejností. Sociální služby jsou poskytovány na smluvním základě, kdy poskytovatel a zájemce o službu vyjednávají podmínky poskytnutí služby. Služby jsou poskytovány na základě dobrovolnosti. Smlouva se řídí také občanským zákoníkem.

„Zákon vytvořil lepší podmínky pro jednotlivce (fyzické osoby), aby i oni mohli na procesu poskytování sociálních služeb snadněji participovat. Sleduje tím právě pevnější zakotvení adresátů sociálních služeb v jejich přirozeném sociálním prostředí a jejich motivaci ke spolupráci při řešení jejich nepříznivé sociální situace. Z výše uvedeného pak můžeme formulovat základní zásady zákona, které jsou jinak uvedeny především v jeho § 2:

- bezplatné sociální poradenství pro každého,
- zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům,
- individuální přístup,
- aktivizace k samostatnosti,
- podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí,

⁴⁵ MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 93 s. ISBN 978-80-262-0697-2.

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

- rovnoprávnost,
- dobrovolnost.⁴⁷

Rodiny s dětmi jsou v ČR podporovány širokou škálou sociálních služeb, vymezených v rámci Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tyto sociální služby jsou poskytovány prostřednictvím obcí nebo nestátními neziskovými organizacemi.

Sociální služby pro rodiny s dětmi jsou zaměřeny na pomoc těm rodinám, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Ve Zlínském kraji, kde bude výzkum realizován, jsou služby pro rodiny s dětmi vymezeny také v rámci Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje, v sekci sociální služby pro rodiny s dětmi a osoby ohrožené sociálním vyloučením.⁴⁸

Jedná se o tyto služby pro rodiny s dětmi:

- azylové domy pro ženy a matky s dětmi (azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení),
- intervenční centra (služba pro osoby ohrožené násilným chováním ze strany vykázané osoby, v případě domácího násilí),
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy),
- odborné sociální poradenství (je poskytováno se zaměřením na jednotlivé okruhy sociálních skupin osob v občanských, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí),
- sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi (terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, již rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje),

⁴⁷ ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 17 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

⁴⁸ Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, Sociální služby pro rodiny s dětmi a osoby ohrožené sociálním vyloučením, Zlínský kraj 2009

- sociální rehabilitace (soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob),
- terénní programy (terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy).

2.2 Základní metody sociální práce s rodinou

Sociální práce s rodinou je realizována jednak prostřednictvím sociálních služeb pro rodiny s dětmi, jednak také prostřednictvím orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Za základní metody sociální práce s rodinou v praxi je nutné zmínit formu terénní sociální práce s rodinami a sanaci rodiny.

2.2.1 Terénní sociální práce s rodinami

V praxi sociální práce s rodinou se jako jedna z metod práce osvědčila práce v jejím přirozeném prostředí, tzn. v prostředí rodin, v jejich domácnostech. Terénní sociální práce je také hlavní formou poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Slovník sociální práce vymezuje obecně terénní sociální práci jako sociální práci s rizikovými jednotlivci nebo skupinami, která je vykonávána v jejich přirozeném prostředí. Cílem terénní sociální práce je v optimálním případě ovlivnění rizikového chování, tedy životního stylu rodin a také napojení klientů na jiné specializované služby.⁴⁹ Z hlediska zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je terénní sociální práce realizována v praxi prostřednictvím poskytování sociálních služeb terénní formou.

Terénní sociální práce spočívá ve vyhledávání, kontaktování a poskytování sociálního poradenství terénním pracovníkem přímo v domácnostech klientů, kteří mají nějaký problém, v podstatě v pojetí této práce se jedná o klientské rodiny sociálně aktivizační služby pro rodiny, rodiny mnohaprblémové. Tyto rodiny mohou být sociálně znevýhodněny vzhledem ke svému nízkému vzdělání, malé uplatnitelnosti na trhu práce, nedostatečným příjmům, zadlužení atp. Součástí terénní sociální práce je také doprovázení a podpora při vyjednávání klienta se státními a soukromými institucemi a subjekty, zprostředkování kontaktu na jiné služby či instituce aj. Jako další cíl terénní sociální práce může být zmíněn

⁴⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008, 229 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

následující: zamezení dalšímu sociálnímu propadu klientů, v ideálním případě zlepšení jejich sociální situace. Terénní sociální v rodinách nestaví na principu anonymity, ale počítá spíše s dlouhodobou spoluprací s rodinami. Důležitým prvkem terénní sociální práce s rodinou je individuální přístup ke každé rodině.⁵⁰

Cílovými skupinami terénní sociální práce nejsou jen rodiny s dětmi, ale samozřejmě i jiné skupiny obyvatel. Např. jednotlivci nebo skupiny s rizikovým chováním, děti a mládež, osoby drogově závislé, žijící na ulici, provozující prostituci a další. Terénní sociální práce bývá často mylně ztotožňována a zaměňována se streetworkem, tedy prací na ulici. Jedná se o jeden ze způsobů terénní sociální práce typický např. pro práci s osobami bez přístřeší nebo s drogově závislými.⁵¹

Sociální práce, která bývá označována jako práce na ulici, nemusí označovat jen činnosti vykonávané výhradně skutečně na ulici, ale ulice může v tomto případě symbolizovat jakékoliv neinstitucionalizované prostředí, ať již zastřešené nebo otevřené – např. hřiště, podchody, nádraží, pěší zóny, garáže, rockové kluby, bary, herny, restaurace, opuštěné domy či squatty.⁵²

V terénní sociální práci s rodinami využívá často také pojem sociální nebo terénní asistence, čímž je myšlena návštěvní služba v rodinách s dětmi, založená na dobrovolné spolupráci rodiny se sociálním pracovníkem, nedirektivním přístupem s charakterem doprovázení.⁵³ Této problematice bude dále věnována pozornost v poslední teoretické kapitole práce, která bude popisovat SAS.

2.2.2 Sanace rodiny

„Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené

⁵⁰ HŮLOVÁ, Kateřina. Terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. aut. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, 478-478 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

⁵¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008, 229 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

⁵² BEDNÁŘOVÁ, Zdena. Streetwork. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. aut. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 170 s. ISBN 80-7178-548-2.

⁵³ NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Rodiny s dětmi. In NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (eds.) a kol. aut. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 143 s.

nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině.⁵⁴

Cílem sanace rodiny je předcházení, zmírnění nebo eliminace příčin ohrožení dítěte. Smyslem sanace rodiny je rodičům i dítěti poskytnout pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku. Činnosti sanace rodiny by měly směřovat k odvrácení možnosti odebrání dítěte mimo rodinu, k realizaci kontaktů dítěte s rodinou v průběhu jeho umístění nebo k umožnění jeho bezpečného návratu zpět do rodiny. Součástí sanace rodiny jsou činnosti, které podporují udržitelnost kvalitativních změn v rodině dítěte po jeho návratu ze zařízení pro výkon ústavní výchovy.⁵⁵

V praxi sociální práce může vykonávat sanaci rodiny nejen OSPOD, ale i poskytovatelé sociálních služeb.⁵⁶ Nedílnou součástí programů a služeb, které jsou realizovány jako forma sanace rodiny, jsou právě Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, popsané v § 65 v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů⁵⁷.

⁵⁴ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 18 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

⁵⁵ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 18 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

⁵⁶ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 18 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

⁵⁷Paragraf 65, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

3 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI

Poslední kapitola teoretické části bakalářské práce se bude věnovat pojetím sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SAS), a to zejména principu fungování služby, celkovému poslání služby a vymezením specifického názvu Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi, tak, jak jej používá Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., poskytovatel. Cílem je vymezit jednotlivé pojmy tak, aby bylo zřejmé, jak služba funguje. Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách patří sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi do služeb sociální prevence.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, jsou definované v § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o nedílnou součást souboru služeb a programů patřící k sanaci rodiny. Služba jsou zařazené mezi služby sociální prevence, které pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, jež jsou ohroženy z důvodu krizové sociální situace, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.⁵⁸

3.1 Legislativní rámec poskytování SAS

Podle § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytované terénní, případně i ambulantní formou. Daná služba je poskytována rodině s nezletilým dítětem, kde je předpoklad, že je vývoj dítěte ohrožen, a to zejména v důsledku nepříznivé sociální situace, kterou rodiče nezvládají překonat vlastními silami. Jednou z možností pomoci těmto rodinám je sociálně aktivizační služba (dále jen SAS), která zahrnuje následující činnosti:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

⁵⁸ BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 33s. ISBN 978-80-262-0031-4.

3.2 Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi

V ČR je sociální práce s rodinou realizována především pomocí sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (dále jen SAS). V praxi můžeme najít různé ekvivalenty k SAS. Podstatou služeb však vždy zůstává práce s rodinou jako celkem. Jednou ze služeb poskytovaných rodinám na území Zlínského kraje je Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi. Pro účely předložené bakalářské práce budu nadále používat termín TAS (Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi). Termínem Terénní asistenční služba (dále jen TAS) v praxi rozumíme totožnou sociální službu, která je vymezena zákonem o sociálních službách, funguje na základě totožných principů, jako Sociálně aktivizační služby uvedené v zákoně o sociálních službách. Jiný je pouze název služby, který si organizace Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. v minulosti stanovila, a který se v praxi používá pro danou službu. Název služby si vymezila organizace, která danou službu poskytuje. Touto organizací je jeden z největších poskytovatelů sociálních služeb ve Zlínském kraji, Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., se sídlem ve Vsetíně. Organizace poskytuje Terénní asistenční službu již od roku 2006, a to v různých územně správních celcích Zlínského kraje. V současné době je služba poskytována v ORP Vsetín, Zlín, Bystřice pod Hostýnem, Valašské Klobouky, a nově také ve Vizovicích.⁵⁹

Hlavním posláním Terénní asistenční služby je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, podpora rodin v jejich úsilí zlepšit svou nepříznivou sociální situaci a vytvořit tak bezpečné prostředí pro zdárný vývoj dětí.⁶⁰

Terénní asistenční služba se zaměřuje na práci s rodinou jako celkem, kdy klientem se stává celá rodina. Služba je poskytována rodinám s nezletilými dětmi, a to v jejich přirozeném prostředí. Uživatelem služby TAS se v praxi stává většinou klient OSPOD, kdy sociální pracovnice OSPOD vyhodnotí dítě jako ohrožené, a hledá možnost pomoci a podpory konkrétní rodině. Ve spolupráci s TAS vyhodnotí pracovnice oddělení sociálně-právní ochrany dětí, zda je rodina vhodným klientem TAS a zda spadá do cílové skupiny, které je služba poskytována.⁶¹

⁵⁹ Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi se zaměřením na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., zpracováno v rámci projektu „Mezinárodní spolupráce sociálně aktivizačních služeb“, 2013

⁶⁰ http://www.azylovydum.cz/asistencni_sluzba/tas_bystrice, datum čerpání int.zdroje 16.1.2016

⁶¹ http://www.azylovydum.cz/asistencni_sluzba/tas_bystrice, datum čerpání int.zdroje 8.12.2015

3.2.1 Cílová skupina TAS

- rodiny s nezletilými dětmi ohrožené sociálním vyloučením, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci,
- rodič nebo jiná pečující osoba se sníženou dovedností nebo schopností pečovat o dítě,
- rodiny s dětmi, kde vývoj dětí je nepříznivě ovlivněn závislostí rodičů na návykových látkách,
- rodiny v dlouhodobé finanční tísní (předluženost, hmotná nouze...),
- rodiče v rozvodovém řízení i v době po rozvodu, kteří nejsou schopni se dohodnout na výchově a výživě dětí,
- rodiny s dětmi ohrožené trestnou činností,
- rodiny, ve kterých se vyskytuje záškoláctví dětí,
- rodiny, kde je nezletilý rodič,
- rodiny s dětmi ohrožené ztrátou bydlení,
- těhotné ženy, které potřebují pomoc před a po narození dítěte,
- rodiny s dětmi, jejichž členové jsou znevýhodněni na trhu práce,
- rodiny azylantů,
- rodiny, jejichž členům byl stanoven soudní dohled na základě doporučení Odboru sociálně právní ochrany dětí,
- rodiny ohrožené domácím násilím,
- rodiny zajišťující náhradní rodinnou péči (pěstouni, dítě svěřené do péče cizí osoby).

3.2.2 Zásady poskytování TAS

Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi je sociální službou poskytovanou bez finanční úhrady a na základě principu dobrovolnosti. Pomoc prostřednictvím terénní asistenční služby vychází z individuálně určených potřeb osob, působí na osoby aktivně, pod-

poruje rozvoj jejich samostatnosti, motivuje uživatele k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posiluje jejich sociální začleňování.

Terénní asistenční služba je poskytována v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

- Terénní asistenční služba je poskytována dle potřeb uživatele zpravidla v jeho přirozeném sociálním prostředí. Podporuje žádoucí a přínosné kontakty uživatele.
- Terénní asistenční služba respektuje hodnoty individuality člověka, jeho důstojnost a potřeby bez ohledu na jeho původ, rasu, barvu pleti, etnickou příslušnost, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení.
- Terénní asistenční služba respektuje a chrání práva uživatele služby (viz. Pravidla pro ochranu uživatelů), včetně práva na svobodné rozhodování.
- Terénní asistenční služba motivuje a podporuje uživatele k takovým činnostem a chování, které mohou přispět k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- Pracovník/ice terénní asistenční služby se aktivně účastní multidisciplinárních týmů a spolupracuje s ostatními organizacemi a institucemi.
- Terénní asistenční služba funguje na principu týmové spolupráce, pracuje na základě společně vytvořených standardů kvality sociální služby ve prospěch uživatelů.
- Pracovník/ice terénní asistenční služby dodržují Etický kodex pracovníků Terénní asistenční služby Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s., Vsetín.
- Pracovníci/ice terénní asistenční služby se pravidelně účastní supervizí. V organizaci je vytvořen plán dalšího vzdělávání pracovníků.

- Pracovník/ice terénní asistenční služby dodržují zásadu hospodárnosti a efektivního využívání finančních a materiálních prostředků určených pro realizaci služby.

⁶²

3.2.3 Činnosti Terénní asistenční služby

V této části se zaměřím na popis a vymezení činností, kterým se věnuje terénní asistentka⁶³ při přímé sociální práci s danou rodinou. Rozsah činností je velmi obsáhlý, pracovník se po jednání se zájemcem o službu dohodne s konkrétním uživatelem na rozsahu činností, kterým se bude při spolupráci s rodinou věnovat. Nejprve vymezím základní činnosti, kterými se služba TAS zabývá⁶⁴. Tyto činnosti jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb.

- základní sociální poradenství,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Terénní asistenční služba je poskytována především v přirozeném prostředí rodiny se zaměřením na cílovou skupinu rodin s dětmi. Výčet činností, kterým se věnuje sociální pracovník TAS při práci s rodinou, je velmi obsáhlý. Aby čtenář pochopil, jak služba funguje a na jakém principu probíhá spolupráce s rodinou v praxi, uvádím podrobný výčet činností, kterými se zabývá Terénní asistenční služba pro lepší přehlednost v **Příloze č.1**.

3.3 Sociální pracovník SAS

Následující část kapitoly bude zaměřena na vymezení pojmu sociální pracovník. Za důležité považuji seznámit čtenáře s rozdíly mezi prací sociálního pracovníka OSPOD a praxí sociálního pracovníka pověřeného výkonem sociálně-právní ochrany dětí, ale zaměstnaného jako terénního sociálního pracovníka v SAS, neboli TAS. Pro rozlišení náplně

⁶² http://www.azylovydum.cz/asistencni_sluzba/tas_bystrice, datum čerpání int.zdroje 8.12.2015

⁶³ Ve službě momentálně nepracuje s rodinami žádný muž, terénní asistent.

⁶⁴ http://www.azylovydum.cz/asistencni_sluzba/tas_bystrice, datum čerpání int.zdroje 8.12.2015

práce obou pracovníků, kteří se zejména zabývají prací s rodinou v praxi, používáme termínu kompetence. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost sociálnímu uplatnění, jednoduše řečeno, poskytují sociální pomoc rodinám v nepříznivé životní situaci.

V ČR je sociální pracovník definován v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů v §109 takto:

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“

Podle Nedělníkové⁶⁵ mohou sociální pracovníci OSPOD, kteří jsou pověřenými osobami, vyhledávat děti uvedené v právním předpisu zákona č.359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, a dále pomáhat rodičům při řešení problémů souvisejících s výchovou a péčí o dítě, dále také mají zprostředkovávat poradenství, pořádat přednášky a kurzy, zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou. Tyto osoby musí splňovat požadavky odborné způsobilosti.

Terénní sociální práce s rodinou s dětmi s sebou nese určitá specifika. Je potřeba brát v úvahu zejména zájem a přání uživatele, v popředí by měl být zájem dítěte. Tyto požadavky ze strany rodiny však často nejsou ve shodě. Primární odpovědnost však náleží rodičům. Terénní práce s rodinou je založena zejména na návštěvách v domácnosti, kdy je základním předpokladem vztah založený na důvěře a vzájemnosti rodiny a pracovníka. Pracovník je v roli zároveň návštěvníka v rodině, zároveň jeho vstup klade důraz na profesionalitu a udržení hranice ve vztahu mezi pracovníkem a rodinou. Zároveň však je třeba říci, že terénní forma práce s rodinou, tedy v přirozeném prostředí rodiny, umožňuje pracovníkovi lépe porozumět potřebám rodiny, a vnímat rodinu komplexně. Nedělníková tvr-

⁶⁵ NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Rodiny s dětmi. In NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (eds.) a kol. aut. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 144s.

dí, že naplňování funkcí rodiny je třeba chápat komplexně, a pokud rodina ztratí schopnost plnit svou funkci ekonomickou, neznamená to, že není schopna plnit funkci citovou.⁶⁶

⁶⁶ NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Rodiny s dětmi. In NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (eds.) a kol. aut. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 146s.

II. Praktická část

4 METODOLOGIE A CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

V praktické části předkládané bakalářské práce navazuji na teoretickou část, ve které jsem vymezila základní pojmy a oblasti, kterým se budu v praktické části věnovat prostřednictvím výzkumu. V úvodu praktické části se budu věnovat podrobnějšímu popisu zařízení sociálních služeb Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. se sídlem ve Vsetíně, ve kterém bude výzkum realizován.

V praktické části se dále zaměřím na konkretizaci výzkumu, který jsem v rámci předkládané práce realizovala. V jednotlivých podkapitolách se budu věnovat konkretizaci výzkumného problému a hlavního cíle výzkumu, vydefinuji výzkumný vzorek a důvod a způsob jeho výběru. Dále se v rámci metodologie zaměřím na formulaci výzkumných otázek, a to hlavní výzkumné otázky a vedlejších (dílčích) výzkumných otázek.

4.1 Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.

V následující části se budu věnovat bližšímu popisu organizace Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., ve které bude výzkum realizován.⁶⁷ **Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.** je nezisková organizace, která byla založena v roce 2002, zřizovatelem je Město Vsetín. Hlavním posláním celé organizace je pomoc ženám a matkám s dětmi zvládnout nepříznivou sociální situaci s cílem jejich podpory k běžnému způsobu života. V současné době organizace poskytuje tyto sociální služby: azylový dům, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a odborné sociální poradenství. Přičemž v organizaci fungují dvě oddělení – oddělení sociálních služeb (kam patří služba azylový dům, sociálně aktivizační služby a odborné sociální poradenství), a dále oddělení projektových aktivit, které se zabývá fungováním a financováním projektů. Dále se oddělení projektových aktivit zabývá také získáváním dotací a grantů, získáváním financí, a v neposlední řadě také spoluprací s nadacemi.

Sociálně aktivizační služby jsou poskytovány a registrovány v Registru poskytovatelů sociálních služeb Zlínského kraje⁶⁸, v sekci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pod názvem „**Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi**“. Služba je poskyto-

⁶⁷ Na základě osobního rozhovoru s vedoucí oddělení sociálních služeb organizace Azylový dům pro ženy a matky s dětmi, o.p.s. ze dne 10.3.2016 Mgr. Adélou Trnovou

⁶⁸ http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1455832070068_7 ze dne 15.3.2016

vána v obcích s rozšířenou působností (dále jen ORP) ve Vsetíně, Zlíně, Bystřici pod Hostýnem, Valašských Kloboukách, Vizovicích. Dříve byla služba poskytována také ve městě Holešově.

- V ORP Zlín pracuje celkem 8 terénních sociálních pracovníků.
- V ORP Vsetín v současné době pracuje celkem 8 pracovníků v pozici terénní sociální pracovníce.
- V ORP Bystřici pod Hostýnem fungují v terénu 2 sociální pracovníce.
- V ORP Valašské Klobouky fungují také v terénu 2 sociální pracovníce.
- V ORP Vizovice pracuje v terénu 1 sociální pracovníce.

Celkem pracuje na pozici terénní sociální pracovníce v Terénní asistenční službě 20 pracovníků, z toho jedna pracuje současně ve dvou ORP.

Služba azylový dům je poskytována přímo v místě sídla organizace Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., tedy ve Vsetíně. V současné době v uvedené službě pracuje celkem 5 pracovníků. Z toho jedna pracuje na pozici vedoucí služby a sociální pracovníce, dále 1 pracuje jako sociální pracovníce a 3 pracovníce fungují na pozici pracovníka v sociálních službách.

V organizaci funguje také **odborné sociální poradenství**. Jedná se o registrovanou sociální službu Pomoc obětem trestné činnosti.

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. je v současné době jedním z největších poskytovatelů sociálních služeb ve Zlínském kraji. Organizaci se za doby svého působení ve Zlínském kraji podařilo vytvořit a zajistit fungování několika nových sociálních služeb a získat dotace z několika projektů financovaných z Evropských sociálních fondů. Ráda bych zde zmínila, že fungování první sociálně aktivizační služby v organizaci, Terénní asistenční služby Vsetín, bylo spuštěno 1. 10. 2006, tedy v době, kdy byla teprve připravována realizace zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Bylo tedy nutné hledat způsoby práce a vymezit také hlavní poslání celé organizace, a to s ohledem na nový zákon, který právě vcházel v platnost a kterému se organizace musela přizpůsobit.

4.2 Cíl výzkumu a výzkumný problém

V úvodu předkládané bakalářské práce jsem uvedla, co je mou motivací ke zvolenému tématu. Jelikož sama pracuji v Terénní asistenční službě pro rodiny s dětmi, zajímá mne, jaký je názor pracovníků na principy poskytování této služby, zda ji sami vnímají jako přínosnou pro své klienty, a zda se jejich úhel pohledu na službu a vnímání poslání služby mění také s postupem času, po jaký pracuji na pozici terénní asistentky v uvedené službě. Prostřednictvím výzkumu budu hledat odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, která zní: **„Jak pracovníci sociálně aktivizačních služeb vnímají a hodnotí možnost podpory rodin ze svého pohledu, v závislosti na délce profesní praxe ve službě TAS?“**

V rámci organizace již byly zpracovány dvě odborné práce, týkající se fungování Terénní asistenční služby. V jednom případě šlo o přínos z pohledu pracovníků OSPOD, ve druhém případě zkoumala pracovnice naší organizace službu z pohledu klientů. Mou motivací ke zvolenému tématu bylo zjistit, jak samotnou službu vnímají pracovníci Terénní asistenční služby v organizaci Azylového domu pro ženy a matky s dětmi o.p.s. Názor pracovníků je v rámci organizace zkoumán také prostřednictvím evaluačního rozhovoru s pracovníky. Cílem těchto rozhovorů je zjistit ze strany vedení organizace spokojenost pracovníků s podmínkami pro výkon praxe, rozhovory jsou realizovány pravidelně jednou za rok. Zde se mohou pracovníci vyjádřit k fungování služby. Předpokládám, že s fungováním a zázemím organizace jsou pracovníci ve velké většině spokojeni, jelikož to vyplývá z výsledků rozhovorů s pracovníky. Proto se také ve své práci více zaměřím na to, jak vnímají službu ve vztahu ke klientům.

Hlavním cílem mé práce bude srovnat, jak pracovníci sociálně aktivizačních služeb vnímají a hodnotí možnost podpory rodin ze svého pohledu v závislosti na délce profesní praxe ve službě TAS.

Cílem práce je zjistit, zda se mění náhled pracovníků v čase, zda vnímají nějaké změny ve své profesi v kontextu s podmínkami, ve kterých je služba klientům poskytována, zda vnímají změny ve svém vlastním způsobu podpory rodin a zda z jejich pohledu je služba pro klienty efektivní, tedy zda rodinám skutečně pomáhá řešit jejich problémy. Zajímá mne tedy názor pracovníka na danou problematiku vnímání služby a na to, zda se jim daří plnit poslání služby a celé organizace.

4.3 Výzkumné otázky

V předložené práci si kladu za cíl, aby výzkumné otázky směřovaly ke zjištění výzkumného problému. Výzkumné otázky budou vycházet z teoretické části práce, a měly by navazovat na to, co již bylo v teoretické části popsáno. Proto jsem výzkumné otázky rozdělila na hlavní výzkumnou otázku, a dále na dílčí výzkumné otázky, které mají být oporou pro zjištění hlavní výzkumné otázky. Na tyto dílčí výzkumné otázky bude nutné získat od respondentů odpověď.

4.3.1 Hlavní výzkumná otázka

Hlavní výzkumná otázka zní: „Jak pracovníci sociálně aktivizačních služeb vnímají a hodnotí možnost podpory rodin ze svého pohledu, v závislosti na délce profesní praxe ve službě TAS?“

4.3.2 Dílčí výzkumné otázky

Aby mohl být výzkum lépe realizován, bylo nutné hlavní výzkumnou otázku rozvést a podpořit dílčími výzkumnými otázkami (dále jen DVO). Ty se zaměřují na tři hlavní oblasti zjišťování výzkumného problému, u každé DVO jsou uvedeny konkrétní otázky k rozhovoru, na které bude respondent odpovídat.

1. DVO pozitivní: V čem vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb službu jako přínosnou a užitečnou pro klienta?

1. Kterou oblast vnímáte jako největší přínos služby v podpoře rodin?
2. Co vnímáte celkově jako největší přínos pro klienta, když využívá naši službu?
3. V čem se vám osobně daří být přínosným pro klienta?
4. Ve které oblasti práce s rodinou se cítíte být jistá?
5. Jaký je dle vašeho názoru vhodný a efektivní přístup ke klientovi?
6. Považuje za důležité poslání organizace a daří se vám jej plnit?

2. DVO negativa: V které oblasti vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb problémy při práci s rodinou, jsou pro ně náročné na řešení a vnímají zde omezení?

1. V čem nejčastěji spatřujete problémy při práci s rodinou?
2. Je nějaká oblast problémů rodin, která se vám nedaří řešit a která je pro vás náročná?
3. Ve které oblasti spolupráce s rodinou, při kterých činnostech se cítíte být omezeni, co vás limituje?
4. Cítila jste se někdy vyhořelá?
5. Překročila jste někdy kompetence TAS a používala kompetencí OSPOD?

3. DVO návrhy na změny: Pokud by to bylo možné, jaké změny by pracovníci sociálně aktivizačních služeb uvítali na fungování služby?

1. Jsou dle vašeho názoru návazné služby pro klienty v daném ORP dostačující? Je kam je poslat pro odbornou pomoc?
2. Pokud by to bylo ve vašich silách, je něco konkrétního, co byste chtěla změnit na principu poskytování služby?
3. Omezuje vás v něčem přímo zákon o sociálních službách? Pokud by to bylo ve vašich silách, změnila byste něco?
4. Změnil se s přibývajícím léty praxe nějak zásadně váš pohled na míru podpory poskytovanou klientovi?
5. Považujete službu TAS v praxi spíše za preventivní, z hlediska služeb prevence, nebo spíše za „poslední záchranu rodiny“?

Tyto dílčí výzkumné otázky budou zodpovězeny prostřednictvím techniky rozhovorů s pracovníci TAS.

4.4 Výzkumný soubor a způsob výběru výzkumného vzorku

V následující kapitole vydefinuji postup, jakým bude vybrán vzorek respondentů. V předložené práci se zaměřím na rozhovor s pracovníky TAS, kteří mají různou délku praxe. Oslovím pracovníce v každém ORP, kde je služba poskytována, tzn. Zlín, Vsetín, Valašské Klobouky, Bystřice pod Hostýnem, Vizovice.

V současné době je Terénní asistenční služba v celé organizace poskytována v pěti ORP, kde pracuje celkem 20 pracovníků v terénu. Mám v plánu oslovit 9 pracovníků. Oslovit pracovníce z různých ORP bych chtěla z toho důvodu, že v každém ORP se mohou lišit podmínky pro poskytování služby, návaznost dostupných zdrojů služeb, také praxe pracovníků je různá, v této závislosti se může lišit jejich postoj i metody používané v praxi, nebo spíše styl práce s klienty.

Rozhovor bude založen na 16 otázkách, určujících to, na co se musím zeptat, abych získala odpovědi na dílčí výzkumné otázky a dokázala naplnit cíl práce. Pracovnice budu oslovovat se žádostí o rozhovor. Oslovím pracovníce, které jsou v pracovní pozici terénní sociální pracovníce v daném ORP a dané konkrétní službě profesně nejdéle. Zároveň také oslovím ty pracovníce, o kterých vím, že působí v pozici terénní sociální pracovníce profesně nejkratší dobu. Cílem toho výběru bude následné srovnání získaných dat při posouzení otázky, která se zaměřuje na změny ve vnímání služby v průběhu praxe.

V rozhovoru se zaměřím na odpovědi na otázky a diskusi. Respondentky budou v úvodu rozhovoru seznámeny s cílem výzkumu a strukturou rozhovoru. Bude jim představen postup dotazování a budou upozorněny na to, že rozhovor budu s jejich ústním souhlasem nahrávat a následně přepisovat. Po dohodě s dotazovanými budou respondentky upozorněny na zachování anonymity zjišťovaných dat a upozorněny na to, že nebudu uvádět záměrně údaje, které by je mohly jakýmkoli způsobem identifikovat. Rozhovory budu se svolením respondentek nahrávat a poté přepisovat. Nahrávka ani přepis rozhovorů nebude přílohou práce. Data však budou uložena se souhlasem respondentů v archivu autorky bakalářské práce. Z důvodu zachování anonymity respondentek nebudu uvádět údaje, které by mohly jednotlivé respondentky identifikovat. Pro větší přehlednost uvádím pouze údaje o délce profesní praxe jednotlivých pracovníků v Terénní asistenční službě:

Tabulka č. 1 Přehled respondentů a délky jejich profesní praxe v TAS

Respondent	Délka profesní praxe v TAS
R1	7 měsíců
R2	4 roky
R3	2 roky
R4	4,5 roku
R5	10 let
R6	7 let
R7	3 roky 3 měsíce
R8	3 roky 3 měsíce
R9	6 let

4.5 Metoda sběru dat

V metodické části budou srovnána kritéria. Nezávisle proměnná bude délka profesní praxe, závisle proměnnou bude vnímání a hodnocení služby.

Technikou výzkumu bude polostrukturovaný rozhovor s pracovníky, na základě předem připravených otázek, formou polozavřených otázek bych chtěla zjistit postoj pracovníků v souladu s cílem bakalářské práce.

4.5.1 Polostrukturovaný rozhovor

Technika rozhovoru, který je výzkumnou technikou použitou v dané práci, využívá možnosti přímého kontaktu s respondentem, a umožní v dotazování zachytit nejen fakta, ale také vnímání a postoj k danému tématu. Rozhovor se skládá z otázek a odpovědí na ně. Forma polostrukturovaného rozhovoru umožní respondentům možnost dané odpovědi během dotazů na otázky také přeformulovat, nebo vysvětlit. Pro účely předložené práce jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, který nabízí mně jako tazateli a také respondentům vyjádřit různé alternativy odpovědí, kdy může také objasnit svou výpověď.

K rozhovoru jsem se rozhodla připravit pro respondenty 16 otázek, které budou směřovat k zodpovězení dílčích výzkumných otázek, a zjištění odpovědí na ně. Dle těchto odpovědí pak budu zkoumat, zda vedou k cíli práce a zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Na základě dobré spolupráce v organizaci a výborným vzájemným vztahům s pracovníky budu předpokládat, že budu volit takové otázky, které jsou schopni zodpovědět a které zároveň povedou ke stanovení závěru výzkumu.

Chtěla bych se zaměřit na zjištění společných názorů, v čem se názor pracovníků shoduje, v čem se liší a následně je srovnávat. Pro realizaci rozhovoru předem připravím písemnou formu konkrétních otázek, které budou rozděleny do tří hlavních oblastí realizovaného výzkumu a budou sloužit k realizaci rozhovoru. Tyto oblasti jsou shodné s dílčími výzkumnými otázkami.

4.5 Průběh a zpracování sběru dat

Sběr dat probíhal v období měsíce února 2016. K rozhovorům byly osloveny pracovníce ve všech ORP, kde je služba poskytována, a to dle výše uvedeného předem stanoveného způsobu výběru respondentů.

Rozhovory byly realizovány po předchozí domluvě s pracovníky, kdy byly respondentky osloveny osobně nebo emailem se žádostí o rozhovor. Rozhovory byly realizovány v kanceláři jednotlivých služeb v každém ORP. Předem byly sjednány podmínky nutné pro realizaci rozhovoru. Během rozhovoru byly vytvořeny takové podmínky, aby byla zachována anonymita sdělených dat, a dále také aby se jednotlivé respondentky cítily komfortně a bezpečně. A to konkrétně vždy v uzavřené kanceláři, za přítomnosti pouze respondenta a mne. Rozhovory byly po předchozím souhlasu s respondenty nahrávány na médium (mobilní telefon). V úvodu rozhovoru byl respondentkám představen cíl výzkumu. Jednotlivé rozhovory probíhaly v průměru 20 – 30 minut. Každá nahrávka je opatřena písemným souhlasem respondenta, který není záměrně součástí žádné z příloh předložené práce.

Získaná data byla zpracována následujícím způsobem: získané údaje z rozhovorů jsem nejdříve doslovně přepsala. V prepisu z rozhovoru je zaznamenán celý rozhovor s respondenty. V úvodu dotazování a představení cíle výzkumu jsem získala od responden-

ta údaje o celkové délce profesní praxe ve službě, které jsem následně zpracovala do přehledné tabulky.

Po zpracování údajů a po přepisu rozhovorů jsem si vytvořila 3 přehledné tabulky pro každou DVO a přehledem otázek rozhovoru, které směřují k dané DVO. Tabulky jsou uvedeny jako **Příloha č. 2, 3, 4**. Po pečlivém studování údajů z přepsaného rozhovoru jsem následně to do této tabulky zaznačila odpovědi na jednotlivé otázky rozhovoru. U každého respondenta jsem se snažila zaměřit se na odpověď na otázku, která byla položena. Z daných odpovědí bylo znát, že některé pracovnice s odpovědí váhají, a musím je k odpovědím vést a motivovat. V některých případech odpověď neznají, nebo uvádějí více možností jako odpověď na otázku. To jsem považovala za důležité, a hledala v rozhovoru takovou odpověď, která se nejvíce dle názoru respondentů blíží jednoznačnosti odpovědi na položenou otázku.

1. DVO pozitivita: V čem vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb službu jako přínosnou a užitečnou pro klienta?

Cílem této DVO je zjistit, v čem vnímají pracovnice TAS službu užitečnou a přínosnou pro klienta, v jaké oblasti práce s rodinou, v jakých konkrétních činnostech nebo oblastech se jim nejvíce daří a v čem celkově spatřují největší přínosy pro klienta, jako uživatele TAS.

1. Kterou oblast vnímáte jako největší přínos služby v podpoře rodin?

6 z 9 pracovnic považují za největší přínos služby poradenství, nebo pomoc ve více oblastech, většina pracovnic pojmenovává pomoc nebo poradenství jako komplexní pomoc ve více oblastech práce s rodinou. V konkrétních oblastech převažuje pomoc při hledání bydlení (4 z 9), a zaměstnání (4 z 9). Dále se v odpovědích objevuje oblast péče o děti (2 z 9), a oblast pomoci s přípravou dětí na vyučování (2 z 9).

2. Co vnímáte celkově jako největší přínos pro klienta, když využívá naši službu?

K této otázce byly respondentky motivovány tím, že se v odpovědích nemusí zaměřovat na konkrétní oblasti práce s rodinou, tak, jako v předchozí otázce, ale spíše na to, co celkově vnímají jako největší přínos služby pro klienta.

Ze získaných odpovědí vyplývá, že 5 z 9 pracovníků vnímají největší přínos opět v komplexní podpoře klienta, ale spíše dle uvedených výpovědí v oblasti praktické pomoci. R2 uvádí jako největší přínos „*praktickou pomoc, doprovody klientů*“. R3 pojmenovává „*komplexní péči a důležité jednotlivé kroky a vedení k samostatnosti klienta*“, což opět odpovídá odpovědi praktické pomoci klientům. Dále R4 považuje za největší přínos služby „*ukázat cesty řešení*“, což opět odpovídá praktické pomoci. R5 popisuje „komplexní podporu“. R7 také popisuje „*komplexnost*“. R9 za největší přínos považuje „*praktickou podporu a pomoc*“.

Dále se jedná u zbytku respondentů o odpovědi jako *poradenství, celková podpora, návaznost služeb*.

3. V čem se vám osobně daří být přínosným pro klienta?

V této otázce se nejčastěji pracovníce rozchází a v odpovědích lze tak najít méně podobných znaků. Odpovědi na tuto otázku nelze kvantifikovat ani srovnávat.

- R1 se daří při pomoci s přípravou na vyučování.
- R2 se daří motivovat klienta a zvnitřnit cíle.
- R3 se daří v celkové podpoře.
- R4 se daří být přínosnou v oblasti bydlení a zaměstnání.
- R5 se daří řešit krizové situace.
- R6 se daří mít vytvořenou síť návazných služeb, kdy ví, kam klienta poslat, když má problém.
- R7 se daří při práci s dětmi.
- R8 se domnívá, že je ve všech oblastech práce s rodinou nějak přínosná.
- R9 považuje za svůj největší přínos pro klienta, že mu dokáže poradit dle jeho aktuální potřeby.

4. Ve které oblasti práce s rodinou se cítíte být jistá?

V odpovědích na tuto otázku se respondentky zaměřují na to, v které oblasti práce s rodinou se cítí být jisté. Ze získaných dat vyplývá, že to, v čem se pracovnícím daří být

přínosné pro klienty, a co vyplývá z uvedených odpovědí na předchozí otázku, považují za svůj přínos pro klienta, a tedy se v této oblasti cítí jisté. Což konstatují ve svých výpovědích.

Dále však také celkem 3 z 9 odpovídají konkrétně, že se cítí být jisté v komunikaci s klientem. Z uvedených výpovědí dalších respondentek také vyplývá, že se cítí být jisté v komunikaci, kdy uvádí podobné termíny jako komunikace s klientem, psychická podpora, vztah s klientem a důvěra.

5. Jaký je dle vašeho názoru vhodný a efektivní přístup ke klientovi?

Ze získaných odpovědí na tuto otázku lze téměř s jistotou říci, že se pracovnice shodují v názoru na vhodný a efektivní přístup ke klientům, a to ve všech případech. Nejčastěji tento přístup označují jako „partnerský, důvěrný, opravdový, nedirektivní, přímý, otevřený, respektující, profesionální.“

6. Považuje za důležité poslání organizace a daří se vám jej plnit?

Z uvedených výpovědí lze konstatovat, že většina respondentů odpověděla na otázku, zda považují poslání organizace za důležité, kladnou odpovědí. „Ano“ odpovědělo 8 z 9 pracovnic. Jedna pracovnice z 9 nezná poslání organizace.

2. DVO negativa: V které oblasti vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb problémy při práci s rodinou, jsou pro ně náročné na řešení a vnímají zde omezení?

Cílem této DVO je charakterizovat ze získaných údajů od respondentů oblasti, kde nejčastěji pracovnice TAS spatřují problémy při práci s rodinou, které oblasti nebo konkrétní činnosti jsou pro pracovnice náročné a kde se jim z jejich pohledu nedaří následně situaci řešit. Dále je cílem vyvodit a charakterizovat, v kterých oblastech nebo podmínkách pro výkon TAS vnímají pracovnice určitá omezení, a čím se cítí být limitovány.

1. V čem nejčastěji spatřujete problémy při práci s rodinou?

4 z 9 respondentek uvádí jako nejčastější problém při práci s rodinou v „*motivaci klientů*“. Další 2 respondentky uvádějí výraz „*nedobrovolnost, nebo neochota ke spolupráci*“. Tuto

oblast lze považovat za velmi úzce související s motivací klienta. 3 z dotazovaných uvádějí jako nejčastější problém v oblasti „*financí, hospodaření, dluhů a exekucí*“. Všechny tyto problémy klientů souvisí se špatnou finanční situací. 2 z 9 respondentek uvádějí podobné odpovědi v oblasti možných změn situace klienta: 1 uvádí hlavní problém „*v bezmoci něco změnit*“, 1 uvádí „*transgenerační přenos, že se to těžko mění*“.

2. Je nějaké oblast problémů rodin, která se vám nedaří řešit a která je pro vás náročná?

3 respondentky pojmenovaly konkrétně tuto oblast jako „*finance*“. Dále 2 respondentky vypověděly, že za tuto oblast považují „*dluhy a exekuce*“. Dále 3 respondentky uvádějí jako oblast náročnou na řešení „*zaměstnání, nebo motivace k hledání zaměstnání*“. 2 respondentky uvádějí „*péči o děti a výchovu dětí*“.

3. Ve které oblasti spolupráce s rodinou, při kterých činnostech se cítíte být omezeni, co vás limituje?

5 z 9 respondentek uvádí, že se cítí být omezeny ve svých kompetencích. Na tuto oblast lze usuzovat buďto z konkrétní odpovědi „*kompetence*“, nebo z odpovědí, které jsou svým obsahem podobné této oblasti nebo je respondenti míní kompetencemi – např. R1 označuje „*nemožnost doprovázet děti*“, což se týká kompetencí dané pracovnice. Dále R7 uvádí, že ji omezuje „*přístup k informacím o klientech*“, což také odpovídá oblasti kompetencí pracovníka TAS. Dále také 4 z 9 respondentek jako oblast, kde se cítí být omezeny a limitovány, uvádí oblast „*finance*“. Z toho jednu omezuje „*systém dávek*“, což je ale také oblast, ve které při práci s rodinou pracovnice TAS řeší především zmiňované finance.

4. Cítila jste se někdy vyhořelá?

U této otázky bylo možné sledovat ve výpovědích pracovníc, že na otázku znají pohotovou odpověď. Buďto se cítily někdy vyhořelé, což potvrzuje 6 z 9 pracovníc. Odpovědi se liší pouze v dovětku: „*někdy, občas, určitě, několikrát, částečně*“. 3 z pracovníc se necítily vyhořelé.

5. Překročila jste někdy kompetence TAS a používala kompetencí Ospod?

Na tuto otázku odpovědělo 5 z 9 pracovníc „ano“. Odpovědi se následně liší co do obsahu a oblastí, kde pracovníce TAS kompetencí používala. 3 z uvedených kladných odpovědí se týkají konzultací a zjišťování informací o klientech. 4 z 9 respondentek uvedlo, že nepřekročily kompetence.

3. DVO návrhy na změny: Pokud by to bylo možné, jaké změny by pracovníci sociálně aktivizačních služeb uvítali na fungování služby?

Cílem této DVO, která se nazývá návrhy na změny, je zjistit, jaké změny by pracovníce TAS uvítaly na fungování služby, pokud by to bylo možné a pokud by to bylo v jejich možnostech. Cílem je srovnat a charakterizovat, v jaké oblasti cítí a vnímají, že nemohou službu TAS poskytovat dle svých potřeb, nebo dle svých možností a kde cítí nějaké omezení ve smyslu podmínek pro poskytování služby.

1. Jsou dle vašeho názoru návazné služby pro klienty v daném ORP dostačující? Je kam je poslat pro odbornou pomoc?

Tato otázka je zaměřena na srovnání názorů pracovníc na návazné služby pro klienty v daném ORP, kde pracovníce působí. 5 z 9 respondentek uvádí, že se jim jeví být návazné služby v daném ORP dostačující. 4 respondentky z 9 potvrzují, že návazné služby v daném ORP nejsou dostačující.

2. Pokud by to bylo ve vašich silách, je něco konkrétního, co byste chtěla změnit na principu poskytování služby?

Získané údaje na tuto otázku lze charakterizovat jako kvantitativně neměřitelné. Každá pracovníce v uvedené otázce uvedla jinou odpověď. Pouze 2 respondentky z 9 se shodují, že by uvítaly možnost částečně ambulantní formy poskytování služby TAS. Dále také 2 respondentky z 9 by uvítaly nějakou možnost finanční podpory pro klienta v případě krizové situace. 1 z respondentek dokonce na tuto otázku odpovídá „nevím“.

3. Omezuje vás v něčem přímo zákon o sociálních službách? Pokud by to bylo ve vašich silách, změnila byste něco?

Ze získaných odpovědí lze usuzovat na to, že 5 z 9 respondentek by uvítalo změnu týkající se pravomocí pracovníka TAS. Některé z nich odpovídají na otázku přímo „pravomocí“, některé odpovídají konkrétními oblastmi, kde cítí omezení, ale které současně lze považovat za oblast pravomocí pracovníka TAS (R1 uvádí „oblast předávání informací, doprovázení dětí“, R5 uvádí „aby měl pracovník více práv vůči klientovi“. 3 respondentky odpovídají „ne, neomezuje“, R 2 „aktuálně nevím“.

4. Změnil se s přibývajícím léty praxe nějak zásadně váš pohled na míru podpory poskytovanou klientovi?

V této otázce se 8 z 9 respondentek shoduje v tom, že se mění pohled na míru poskytovanou klientům. Odpovědi se liší pouze ve výrazu: R1 uvádí, že „se mění pouze nadšení“, R2 uvádí „ano, velká změna“. R5 uvádí ve své odpovědi „rozhodně ano“, R6 na dotaz, zda se změnil pohled na míru podpory, odpovídá „určitě změnil“. Pouze R3 uvádí „ne, asi ne“, čili je evidentní, že si není jistá. Tuto odpověď je však nutno považovat za zamítavou.

5. Považujete službu TAS v praxi spíše za preventivní, z hlediska služeb prevence, nebo spíše za „poslední záchranu rodiny“?

4 z 9 respondentek uvádí, že je to „individuální“, nebo „obojí“. V případě, že uvádí, že je to individuální, tak potvrzují názor, že převažuje poslední záchrana rodiny. Dále respondentky svůj postoj konkretizují v odpovědích.

5 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

V předchozí kapitole byl popsán výzkumný problém a konkrétně vymezen daný výzkum. Následující kapitola je zaměřena na vyhodnocení dat, která jsem získala prostřednictvím výzkumného šetření, a odpovědi na dílčí výzkumné otázky.

Jak jsem již zmínila v předchozí kapitole, jako výzkumná metoda bylo použito dotazování technikou rozhovoru s pracovníky Terénní asistenční služby. Prostřednictvím rozhovoru byly zjišťovány odpovědi na dílčí výzkumné otázky. Odpovědi na dílčí výzkumné otázky budu v následující kapitole souhrnně hodnotit a z nich pak vyvodím odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

5.1 Vyhodnocení rozhovorů

Cílem odpovědi na dílčích výzkumné otázky bylo srovnat, jak vnímají pracovníce TAS službu v těchto třech oblastech, které zároveň představují dílčí výzkumnou otázku:

1. DVO pozitivita: V čem vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb službu jako přínosnou a užitečnou pro klienta?

Cílem této DVO je zjistit, v čem vnímají pracovníce TAS službu užitečnou a přínosnou pro klienta, v jaké oblasti práce s rodinou, v jakých konkrétních činnostech nebo oblastech se jim nejvíce daří a v čem celkově spatřují největší přínosy pro klienta jako uživatele TAS.

Ze získaných odpovědí lze jednoznačně potvrdit, že pracovníce TAS celkově vnímají službu TAS jako přínosnou a užitečnou pro klienta. Toto tvrzení lze podložit tím, že pracovníce odpovídají na otázky v této DVO kladně, ve smyslu přínosu služby pro klienty.

Ze získaných odpovědí otázky č.1 a č.2 z 1.DVO vyplývá, že pracovníce se shodují ve více možnostech odpovědí a těžko se jim definuje výběr jedné oblasti jako největšího přínosu rodin. Nejvíce shodných odpovědí respondentů se však týká oblasti celkové, komplexní podpory a poradenství a také praktické pomoci klientům. Přestože odpovědi respondentek jsou konkrétně rozdílné, mají stejný nebo podobný význam. Lze potvrdit, že v **oblasti komplexní podpory klienta** vnímají pracovníce dle svého názoru největší smysl služby TAS.

R2 vnímá přínos služby takto: „*Tak my skloňujeme slovíčka pomoc a podpora dnes a denně, takže pro ně to je ta praktická pomoc. Není to jenom o tom, že se o něčem bavíme, že o něčem jenom stále mluvíme, že jim někdo něco stále radí, ale že jim poskytneme tu praktickou pomoc, nejenom že jim řekneme, kde co najdou, ale doprovodíme je, ukážeme jim, jak věci fungují na úřadech, jak se jedná s úředníky, na co se mají ptát, po čem se mají pít, tak si myslím, že ta praktická pomoc, to že opravdu s nimi jsme, je možné s nimi jít a prakticky jim ukázat, jak se věci řeší. Nejenom o nich debatovat*“.

Z dalších oblastí podpory klienta jako uživatele TAS vnímají 4 z 9 pracovníc jako důležitou také oblast pomoci při hledání bydlení a zaměstnání. 2 z 9 pracovníc uvádějí péči o děti.

R5: „*tak když se na to když se vrátím jakoby ke svým rodinám, tak nemám úplně prioritu, myslím, že je to kombinace všech jakoby problémových oblastí v rodině, kdybych ale to měla vyzdvihnout, tak je to zaměstnání a péče o děti. Protože když má jakoby ten člověk zaměstnání, tak má příjem, a už se od toho odvíjí spousta dalších věcí, jako je možnost zajistit si bydlení. A mít nějaký stabilní příjem, a je pravda, že ta péče o děti v těch našich rodinách je opravdu mnohdy slabá, takže bych prioritně řekla, že zaměstnání a péče o děti*“.

Jako největší přínos pro klienta však R5 opět vnímá celkovou podporu. „*Ano, komplexní podporu, tak, jak ji potřebuje klient*.“

Za zajímavé považují odpovědi respondentek na otázku č. 3, a to v čem se pracovnícím daří být osobně přínosnými pro klienta. Ze získaných odpovědí na tuto otázku zjišťují, že je pro pracovníce těžké se sama ocenit za přínos pro klienta.

Z uvedených výpovědí je možno vidět nejednotný názor ve výpovědích, který je dán jinými okolnostmi než nastavením služby. To, v čem se daří konkrétní pracovníci být přínosná pro klienta, je závislé na osobnosti daného pracovníka, na jeho zkušenostech a také na podmínkách, kde je služba poskytována.

V této DVO jsou také respondentky v otázce č. 5 dotazovány na vhodný a efektivní přístup ke klientovi. Cílem této otázky je zjistit, jaký přístup považují za nejvhodnější a efektivní, či jakým přístupem se daří řešit situaci v rodině tak, aby byla služba TAS pro klienta přínosná. V případě této otázky jsou odpovědi velmi jednoznačné a pracovníce se shodují. Z těchto konkrétních údajů lze vyvodit, že za vhodný a efektivní přístup pracovníce pova-

žují stejný přístup ke klientům, který je pouze jinak definován. Celkově za tento přístup ze získaných výpovědí můžeme označit přístup *nedirektivní a partnerský*.

R6 pojmenovává vhodný přístup takto: *„já klidně pojmenuju. Já mám ráda Rogersovský přístup, a empatie opravdu jako základ a navázání vztahu důvěry, bez toho neudělám nic, když budu ze sebe dělat machra a odborníka, opravdu trošku snížit se na tu úroveň klienta, takže být empatická, snažit se do něho vcítit a navázat důvěru. A pak na nic si nehrát, být autentická. To je Rogers, takže to ..to je podle mne efektivní. Navázat vztah“.*

Ze získaných odpovědí je evidentní, že pro pracovnice TAS je velmi důležité z jejich pohledu navázat s klientem vztah, založený na respektu a důvěře, který ony samy vnímají jako základ pro efektivní práci s rodinou.

2.DVO negativa: V které oblasti vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb problémy při práci s rodinou, jsou pro ně náročné na řešení a vnímají zde omezení?

Cílem této DVO je charakterizovat ze získaných údajů od respondentů oblasti, kde nejčastěji pracovnice TAS spatřují problémy při práci s rodinou, které oblasti nebo konkrétní činnosti jsou pro pracovnice náročné a kde se jim z jejich pohledu nedaří následně situaci řešit. Dále je cílem vyvodit a charakterizovat, v kterých oblastech nebo podmínkách pro výkon TAS vnímají pracovnice určitá omezení, a čím se cítí být limitovány.

Z odpovědí vyplývá, že **nejčastěji pracovnice spatřují problém v práci s nemotivovanými klienty**. Pracovnice vnímají, že klienti jsou často nedobrovolní, tudíž také nemotivovaní ke spolupráci a řešení problému. Pracovnice popisují, že motivace je jednou z nejnáročnějších oblastí práce s klientem a odvíjí se od ní velká část úspěchu ve změně, kterou může klientovi spolupráce s TAS přinést. Ze získaných odpovědí jednoznačně vyplývá, že pracovnice TAS v oblasti motivace klienta vnímají problémy při práci s rodinou.

Z uvedených výpovědí respondentů lze také usuzovat na to, že oblast motivace klienta a úspěšnost motivace se mění v průběhu profesní praxe. Jelikož cílem výzkumu bylo zjistit, zda se nějak mění pohled na vnímání služby TAS v průběhu profesní praxe jednotlivých pracovnic, lze v oblasti motivace potvrdit, že se tomu tak děje.

R1, která je ve službě TAS profesně nejkratší dobu (7 měsíců), popisuje problémy v dobrovolnosti klienta takto: „*Tak spatřuju problém v tom, že někdy ten uživatel, který je nám doporučen, není tak úplně dobrovolný...a stává se pak často, že ně ani tak z naší strany nejsme třeba schopni tu rodinu fakt nějak podpořit v tom zlepšení..a jeto právě si myslím z toho důvodu, že ten uživatel k té spolupráci je nějakým způsobem dotlačen třeba z toho nebo spíš jenom z toho Ospodu, a nejde tam pak ani z jeho strany pak jako chtít zlepšit tu situaci jak ehm o to třeba se nás zbavit nebo..*“. Z této odpovědi vyplývá, že se dá říci, že klient není motivován, což se pracovníci zatím dle jejího názoru nedaří dobře.

Zatímco profesně starší pracovníce TAS potvrzují, že v oblasti motivace klienta se jim daří lépe, než na začátku svého působení v TAS. R2 popisuje změny v úspěšnosti motivace klienta takto: „*možná zpočátku své praxe jsem vnímala, že je velmi těžké spolupracovat s klienty, kteří jsou nemotivovaní a kteří jsou v uvozovkách nedobrovolnými, trošičku donucenými z Ospodu, takže si myslím že v průběhu té praxe se mi podařilo jakoby naučit se motivovat klienty, aby byli té spolupráci více nakloněni a sami chtěli řešit ten problém, a aby ho i uviděli, protože je často problémem to, že Ospod má své představy, má své cíle, my bychom možná i věděli, co by ten klient chtěl, jaký je jeho problém,ale je důležité, aby to věděl sám klient. Takže si myslím, že ta motivace a to uvědomění, a zvnitřnění si toho cíle pro něj samotného*“.

Ze získaných odpovědí v 2. DVO dále vyplývá, že nejčastěji se nedaří řešit oblast financí a je pro pracovníce TAS náročná. Lze tedy usuzovat z uvedených odpovědí na to, že dluhy a exekuce můžeme považovat za **oblast řešení financí**, tudíž nejčastější oblast problémů rodin jsou finance, dluhy a exekuce. Oblast financí považují pracovníce ve většině případů za nejnáročnější na řešení. Dále také vnímají, že v této oblasti se cítí být nejvíce limitovány a omezeny ve smyslu možnosti poskytnutí pomoci a podpory rodinám. Pracovníce shodně uvádějí, že oblast financí a zabezpečení rodiny příjmem je velmi náročná na řešení a cítí se být limitovány jednak dosažitelnými možnostmi zvýšení příjmu pro klienta a jednak opět motivací klienta tuto situaci změnit.

Ze získaných odpovědí na otázku č. 3 ve 2. DVO, kdy jsou dotazovány, ve které oblasti se cítí být nejvíce omezeny a co je limituje, lze vyhodnotit, že se pracovníce shodují v největším počtu případů.

5 z 9 respondentek uvádí, že se cítí být **omezeny ve svých kompetencích**. Oblast kompetencí buďto pracovníce uvádějí přímo, nebo podobnými výrazy, například pravomocemi, kdy však dalším doptáváním zjišťují, že odpovědi míní kompetence pracovníka TAS. Z uvedených odpovědí také vyplývá v další 3. DVO, že by pracovníce měly zájem změnit své kompetence vůči klientům TAS.

Z odpovědí na otázku č. 4, zda se pracovníce někdy cítila vyhořelá, jasně vyplývá, že většina z pracovníků již zažila pocit vyhoření a jsou si toho vědomé. Dle dalších vysvětlení jednotlivých odpovědí lze také usuzovat na to, že často to bylo v důsledku bezmoci změnit situaci klienta. Na tuto otázku respondentky bez problémů znaly odpověď.

Na otázku č.5, zda pracovníce překročily někdy kompetence TAS, odpověděla větší část, že ano. Z výpovědí respondentek dále vyplývá, že to bylo většinou v nezáměrně, nebo v zájmu klienta. Lze také potvrdit, že ty pracovníce, které se cítí být limitovány v kompetencích TAS, shodně přiznávají, že tyto kompetence někdy překročily.

Jako další oblasti, které pracovníce TAS vnímají jako náročné na řešení, je nutné zmínit **oblast péče o dítě a výchovu dětí**, kterou často zmiňují jako velmi obtížnou a náročnou při práci s rodinou.

3.DVO návrhy na změny: Pokud by to bylo možné, jaké změny by pracovníci sociálně aktivizačních služeb uvítali na fungování služby?

Cílem této DVO, která se nazývá návrhy na změny, je zjistit, jaké změny by pracovníce TAS uvítaly na fungování služby, pokud by to bylo možné a pokud by to bylo v jejich možnostech. Cílem je srovnat a charakterizovat, v jaké oblasti cítí a vnímají, že nemohou službu TAS poskytovat dle svých potřeb, nebo dle svých možností a kde cítí nějaké omezení ve smyslu podmínek pro poskytování služby.

V úvodu této DVO jsou respondentky dotazovány na oblast návazných služeb pro klienty a dostupnost návazných služeb.

Ze získaných odpovědí na otázku č. 1 lze konstatovat, že **dostupnost služeb je závislá na velikosti ORP**. Pracovnice ze dvou větších ORP shodně odpověděly, že síť návazných služeb pro klienty je dostačující, a je kam je poslat pro odbornou pomoc. Zatímco pracovníce ze zbývajících ORP, která lze považovat za působností menší, potvrzují, že návazné

služby pro klienty jsou nedostačující. V této otázce se pracovnice všech ORP shodují v tom, že ve všech oblastech je nedostatečná nebo nedostupná pomoc psychologa a dětského psychiatra. Lze tedy usoudit, že pracovnice by shodně uvítaly lépe dostupné návazné služby pro klienty, a to zejména možnost využít odborné pomoci psychologa pro klienty ve větší míře, než je tomu doposud, kdy je v praxi péče psychologa nedostupná nebo omezená kapacitně.

V této DVO jsem se zaměřila na to, co pracovnice TAS při poskytování služby klientům omezuje, a zda vnímají, že některá oblast ve fungování služby TAS je nějak omezuje a limituje natolik, že by ji chtěly změnit.

Z odpovědí na otázku č. 2 lze tvrdit, že pracovnice se neshodují v žádné oblasti vnímaných změn na principu poskytování služby, a tyto odpovědi nelze nijak kvantifikovat. Každá pracovnice odpovídá na otázku jiným způsobem. Pouze ve dvou případech lze říci, že 2 z 9 respondentek by uvítaly ambulantní formu služby.

V čem se však pracovnice shodují v počtu 5 z 9, jsou omezení, které vnímají v nastavení Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Na otázku č. 3 odpovědělo 5 z 9 pracovnic, že vnímají omezení ve smyslu pravomocí, které jim uvedený zákon ukládá. Přestože pracovnice uvádějí různé podoby „omezení“, lze z odpovědí vysoudit, že mají na mysli pravomoci pracovníků TAS. Pracovnice za omezení považují oblast *„předávání informací, doprovázení dětí, zvláštní příjemce, aby měl pracovník více práv vůči klientovi, nebo konkrétně pojmenovává, že by chtěl více pravomocí.“*

Získané odpovědi na otázku č. 4 považuji za jednu z klíčových oblastí rozhovoru, která je směřována k hlavnímu cíli výzkumu, a tedy zda se mění pohled samotných pracovnic na míru poskytovanou klientovi v závislosti na délce profesní praxe. Otázka se zaměřuje na subjektivní vnímání respondentek.

V uvedených odpovědích 8 z 9 respondentek potvrzuje, že se **v průběhu praxe mění pohled na míru poskytovanou klientům**. Lze potvrdit, že je to většina respondentů. Dále lze z odpovědí usuzovat na to, že si tuto změnu uvědomují.

R5 (respondentka s nejdelsí profesní praxí z dotazovaných pracovnic), charakterizuje tuto změnu takto: *„ano, před těmi deseti lety jsem udělala první poslední, jako i nad rámec služby, to, co nebylo vůbec v mé náplni práce, v mých kompetencích, myslela jsem si, že*

*toho klienta zachráním, že jsem tady prostě já teďka, pro něho, ale mnohdy to jakoby ne-
padalo na úrodnou půdu, takže jsem musela trošku změnit pohled na tuto oblast“.*

Ze získaných odpovědí na otázku č. 5, zda pracovníce TAS považují službu spíše za preventivní, nebo za poslední záchranu rodiny, lze potvrdit také shodný názor pracovníků a vnímání této oblasti. Ze získaných dat na tuto otázku lze usuzovat na to, že ve většině případů **považují pracovníce TAS v praxi službu spíše za „poslední záchranu rodiny“**, a to z několika úhlů pohledu. Při podrobnějším sledování odpovědí na tuto otázku lze ale sledovat, že pokud pracovníce odpověděly, že je to individuální, následně potvrzují, že *„převažuje poslední záchrana“*. Tím pracovníce TAS míní, že v praxi je služba spíše považována za poslední záchranu rodiny, a to zejména při vstupu klienta do služby TAS z doporučení ze strany OSPOD. To také konkretizují respondentky ve svých odpovědích. R5 uvádí, že *„ OSPOD by měl přijít dříve, dávají rodiny, až když je potřeba něco zachránit“*. Pouze R6 se domnívá, že *„v praxi dominuje preventivní složka“* služby.

R1 uvádí: *„pokud je to tak, jak se k nám ty rodiny dostávají, tak je to spíše asi z hlediska té poslední záchrany mi přijde, když je to doporučovaný přes ten OSPOD, tak přece jenom ta rodina už má nějaký ten soudní dohled, a je tam třeba i víc těch problémů a faktory, který jsou potřeba řešit no. Většinou se ten klient k nám nedostane, pokud by tam šlo jen o to preventivní působení, že takhle jako nemáme od koho by nám byl doporučen, nebo si myslím, že ten klient by sám ani nepřišel no“*.

Ze získaných odpovědí na tuto otázku lze také usuzovat na to, že pracovníce TAS potvrzují práci s rodinou, která se stane uživatelem služby pozdě, čili v případě, že je to „poslední záchrana“, jako velmi náročnou a vyčerpávající. Také svými odpověďmi potvrzují, že se jim jeví užitečnější pracovat s rodinou na řešení problémů postupně a preventivně, dle principu služby TAS.

5.2 Shrnutí poznatků

Ze získaných odpovědí na otázku rozhovoru a z vyhodnocení jednotlivých dílčích výzkumných otázek lze shrnout tyto poznatky do dílčích závěrů celého výzkumu.

Dílčí závěr: Všechny dotazované pracovníce se shodují na tom, že jejich působení v Terénní asistenční službě pro rodiny s dětmi a princip této služby jako pomoci rodinám

ohroženým sociálním vyloučením, je velmi náročnou profesí a vyžaduje velmi specifické předpoklady k výkonu tak náročného povolání, jakým práce s rodinami v terénu bezesporu je. Zároveň si však dle svého názoru uvědomují, že vnímají TAS celkově jako přínosnou pomoc a podporu těm rodinám, které se klienty uvedené služby stávají. Pracovnice vnímají tuto službu jako efektivní nástroj sociální práce při sanaci rodiny, znají své možnosti a pravomoci a mají své představy o tom, jak by služba měla fungovat a coby měla rodinám spolupráce s TAS přinášet. Pracovnice TAS vnímají službu ze svého pohledu jako přínosnou pro klienta, ale zároveň si uvědomují své limity a mají představy o tom, jaké konkrétní změny by jim umožnily lépe reagovat na potřeby rodiny, která je klientem služby.

Pracovnice TAS vnímají službu v rodinách jako užitečnou a přínosnou pro klienta, a to zejména v možnostech, kdy terénní asistentka může rodině pomoci komplexně, celkovou podporou celé rodiny jako systému. Za největší přínos pracovnice považují komplexní podporu a poradenství rodině při řešení problémů, které se v rodině vyskytují. Možnost pravidelné intervence v rodině, kterou pracovnícím umožňuje princip služby, vnímají jako efektivní nástroj řešení problémů rodin. Pracovnice TAS rodinu pravidelně navštěvuje, stává se tak často „členem“ rodiny, je rodině blízkou osobou a je navázán důvěrný vztah. Ten je pak předpokladem k úspěšné motivaci klienta k řešení problémů. Zároveň pracovnice jako oblasti, kde je péče rodinám nejčastěji poskytována a kde se pracovnícím daří rodinám pomáhat, uvádějí oblast pomoci při hledání bydlení, zaměstnání, také oblast péče o děti a pomoci s řešením výchovných problémů. Lze potvrdit, že pracovnice se shodly na nejvhodnějším přístupu ke klientům, a za ten považují partnerský a respektující přístup, zároveň si však uvědomují své kompetence a pravomoci a za vhodný přístup volí profesionální přístup.

Dílčí závěr: Při zodpovězení 2 DVO se pracovnícím podařilo vystihnout oblast problémů, se kterými se setkávají při práci s rodinami a kde se cítí být omezeny. Pro pracovnice TAS je evidentně za takovou oblast považována motivace klienta, jelikož jak potvrzují, často se klienty služby mohou stát nedobrovolní klienti, kteří jsou zároveň klienty OSPOD. V oblasti motivace klienta ke spolupráci se službou TAS vnímají pracovnice nejčastěji problémy při práci s rodinou. Z odpovědí lze usuzovat na to, že tyto potíže spatřují pracovnice zejména na začátku spolupráce, kdy je snahou pracovnice s klientem navázat vztah, který má být předpokladem úspěšné a komplexní podpory rodiny. Shodně pracovnice potvrzují, že spolupráce nemůže dobře fungovat, aniž by byl klient motivován a získal důvěru

jak k pracovníci, tak k celému systému fungování služby TAS. Pracovnice TAS jsou postaveny před nelehký úkol motivovat klienta, který je většinou zároveň klientem OSPOD, což pochopitelně většinou v praxi znamená, že pracovníci OSPOD klient vnímá jako kontrolu a represivní orgán. Je pak na každé pracovníci TAS, aby se podařilo „přesvědčit“ klienta o tom, že poslání služby a princip služby je poněkud rozdílný, než princip poskytnutí podpory ze strany OSPOD. Pracovnice TAS však shodně potvrzují, že klient má tendence vnímat sociální pracovníci OSPOD a terénní asistentku jako rovnocenné partnery, a těžko potom rozlišuje možnosti a kompetence pracovníci Terénní asistenční služby. Při práci s rodinou je tedy klíčovou oblastí právě úspěšná motivace klienta a snaha pracovníci TAS o dobrovolnou spolupráci ze strany klienta. V oblasti zmíněných kompetencí proto také logicky pracovníci TAS velmi často uvádí, že se cítí být omezeny a v mnoha oblastech by chtěly mít více pravomocí při řešení konkrétních úkolů s klientem. Zároveň je však z odpovědí pracovníci TAS možno vyvodit, že jim možnost důvěrného a partnerského přístupu, který je na těchto omezených možnostech pravomocí přímo závislý, umožňuje lépe porozumět rodinnému systému a tím také efektivněji řešit konkrétní problémy rodiny.

Za jednu z nejvíce náročných oblastí na řešení považují pracovníci TAS finance a finanční situaci klienta. V současných podmínkách se většina rodin, které jsou klienty TAS, potýká se sníženou socioekonomickou situací, kdy jsou rodiny předlužené, rozpočet takových rodin je velmi vypjatý, často jsou příjemci sociálních dávek, rodiny se svými rozpočty přežívají na hranici chudoby. Pracovnice TAS tak vnímají oblast dluhů, financí a exekucí jako takovou, kterou se jim nedaří v rodině řešit nebo je pro ně náročná. Zde se také často cítí být omezené, a to ve smyslu nedostatku zdrojů další pomoci těmto rodinám. Většina pracovníci z tohoto důvodu také potvrzuje, že se někdy v průběhu praxe cítily vyhořelé. Lze usuzovat, že se tak často děje právě z důvodu neřešitelnosti situace v rodině, kdy jsou hlavní problémy přímo závislé na finančních možnostech rodiny a omezených možnostech změny této situace vlastními silami nebo s pomocí podpory sociální pracovníci.

Dílčí závěr: Pracovnice TAS shodně potvrdily, že co se týká možných změn, které by uvítaly na fungování služby, vnímají jako nedostatečné možnosti finanční podpory rodiny. Mimo praktické pomoci při vyřizování dávek nemají v rukou další možný nástroj pomoci, některé by uvítaly možnost jakési „krizové“ finanční pomoci klientům, pokud by selhal systém státu. Dále také většina pracovníci vnímá jako nedostatečné návazné služby pro klienty, zvláště by pracovníci pro klienty uvítaly větší dostupnost psychologa.

Z uvedených odpovědí pracovníc vyplývá, že se dobře uvědomují své možnosti při podpoře rodin z pohledu Terénní asistenční služby. Jsou si vědomy svých možností podpory rodiny, a zároveň svých omezení. Shodně mají zájem o zvýšení svých pravomocí vůči klientům. **Mimo jednu pracovníci si jasně uvědomily, že se v průběhu praxe zásadně změnil jejich pohled na míru poskytovanou klientům.** Pracovnice uvádějí, že vnímají rozdíl mezi počátečním nadšením a větší mírou podpory, kterou klientům věnovaly nad rámec svých kompetencí. Často jako rozdíl v míře poskytované podpory charakterizují větší angažovanost na řešení problémů rodin, související s nadměrným přebíráním zodpovědnosti při řešení za klienty. Nyní uvádějí, že se snaží více podporovat samostatnost klienta a pracují na větší míře motivace klienta, což odpovídá principu aktivizace klienta, vycházejícího ze samotného nastavení služby TAS.

Za zajímavou lze považovat poslední otázku ve 3. DVO. Z výpovědí jednotlivých pracovníc lze pozorovat, že většina považuje službu v praxi spíše za „poslední záchranu rodiny“, než za službu prevence, tak, jak je legislativně upravena. Pracovnice vnímají, že rodiny se stávají klienty služby TAS většinou v okamžiku, kdy je potřeba v rodině řešit akutní problémy a rodina se ocitá v krizi. Z pohledu pracovníc je možno usuzovat na to, že mají zájem o spolupráci s rodinou v té době, kdy je možno preventivně předejít sociálnímu vyloučení rodin a pomoci rodině efektivně řešit průběžně problémy, které se v sociálním fungování ohrožených rodin vyskytují. V praxi je cílem pracovníc TAS, aby v rodině mohly zůstat nezletilé děti a rodina byla schopna situaci zvládat nadále vlastními silami a nebyla na sociální službě závislá.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zaměřila na hledání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, která zní: *„Jak pracovníci sociálně aktivizačních služeb vnímají a hodnotí možnost podpory rodin ze svého pohledu, v závislosti na délce profesní praxe ve službě TAS?“*

V teoretické části jsem se snažila o vymezení základní pojmu, o které se v praktické části práce opírám. K vyhodnocení hlavní výzkumné otázky jsem musela shrnout poznatky získané z odpovědí pracovníků na dílčí výzkumné otázky, ze kterých jsem si stanovila dílčí závěry. Z těchto pak vycházím při stanovení hlavní výzkumné otázky.

V současné společnosti jsou sociální pracovníci, kteří se zabývají sociální prací s rodinou, vystaveni poměrně vysokým nárokům jak ze strany státu, tak ze strany vnímání společnosti. Povolání sociálního pracovníka je stále ve společnosti nedostatečně přijímáno, pracovníci se cítí být nedoceni jak ve společnosti, tak ze strany klientů sociálních služeb.

Cílem a mou motivací k výzkumu předložené bakalářské práce bylo charakterizovat, jak samotní pracovníci Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi vnímají ze svého pohledu svou možnost podpory rodin, které jsou klienty uvedené služby. Výstupy by mohly být přínosné jak pro samotnou organizaci, tak pro širokou veřejnost sociálních pracovníků, kteří s rodinou pracují. Jelikož já sama pracuji jako terénní asistentka v uvedené službě, z praxe se domnívám, že pracovníci jsou často unavené omezenými možnostmi podpory a pomoci rodinám tak, jak by si ony představovaly. Zkoumala jsem proto oblasti, ve kterých se samotné pracovníci cítí být úspěšní a kde vnímají posun v situacích rodiny a přínos samotné služby pro klienta. Dále jsem se také zaměřila na to, co se jim z jejich pohledu nedaří řešit a které situace nebo oblasti jsou pro pracovníce náročné. Zajímalo mne, co by pracovníci chtěly na službě změnit, pokud by to bylo v jejich silách.

Jako důležité kritérium srovnání názorů pracovníků jsem zvolila délku profesní praxe pracovníků ve službě TAS. Proto jsem se v položených otázkách pracovníků ptala, zda se jejich pohled na míru podporovanou klientům mění v závislosti na délce praxe ve službě. Tato domněnka se mi potvrdila. Většina pracovníků Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi vnímá zásadní změnu postoje k míře poskytované podpory klientům. Pracovníci vnímají, že se jejich pohled mění ve formě míry podpory a pomoci, kterou klientům poskytují. Čas-

to jsou pracovníce TAS vystaveny tlaku ze strany OSPOD, které má na terénní asistentky jistá očekávání při spolupráci s rodinami. Pracovnice jsou pak „nuceny“ pracovat s klienty na hranici svých možností, a to bez aktivního podílu klienta. Je však na každé konkrétní pracovníci TAS, jak si situaci v rodině vyhodnotí a jak bude konkrétní spolupráce s klientem probíhat. Jelikož pracovníce TAS se shodují v tom, že je služba pro klienty přínosná a efektivní při řešení problémů, lze pozorovat, že samy mají jasno v tom, jak chtějí klientovi pomoci a jak bude spolupráce a pomoc nastavena. Proto potvrzují, že míra podpory se mění od nadměrné angažovanosti pracovníc k větší motivaci klientů na samostatném řešení problémů. Pracovnice TAS se snaží pracovat s klienty v atmosféře, která je postavena na základech partnerství a respektu, což většina klientů, kteří mají často zcela opačné zkušenosti s jednáním pracovníce OSPOD, považuje za přijatelné a přínosné. Za těchto okolností se pak daří klienty skutečně motivovat ke změně, podpořit je v řešení jejich nepříznivé životní situace a vytvořit tak bezpečné prostředí pro zdárný vývoj dětí. Což je konečně posláním Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi.

Závěrem lze říci, že je to často právě terénní asistentka, která má možnost situaci v rodině, kdy je dítě ohrožené nepříznivou sociální situací, velmi ovlivnit a není neobvyklé, že se stává jakousi součástí této rodiny. V praxi se pomoc Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi osvědčuje jako jeden z nejefektivnějších nástrojů podpory těm rodinám, které jsou ohrožené sociálním vyloučením nebo odejmutím dětí z rodiny.

Je však třeba si uvědomit, že také sama pracovníce má jisté představy a očekávání o fungování služby jako takové, o tom, jak by chtěla svou práci vykonávat dobře a co by chtěla rodině přinést. Získané poznatky by proto mohly přispět k pochopení fungování Terénní asistenční služby v praxi a k získání náhledu na to, jak samotnou službu vnímají ty, které jsou pověřené jejím výkonem. Společným cílem by stále měl zůstat zájem dítěte a možnost spokojeného dětství ve fungující rodině.

„Každé jedno dítě a každá jedna rodina by měla mít šanci být spolu“.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BEDNÁŘOVÁ, Zdena. Streetwork. In MATOUŠEK, Oldřich a kol. aut. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 170 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [2] BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0031-4.
- [3] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 17 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [4] DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. Vyd. 1. Praha: Avicenum, 1986.
- [5] GABURA, Ján. *Teória rodiny a proces práce s rodinou*. Bratislava: Iris, 2012. ISBN 978-80-89256-95-2.
- [6] HŮLOVÁ, Kateřina. Terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách. In [2] MATOUŠEK, Oldřich a kol. aut. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, 478-478 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [7] JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-535-0.
- [8] LEVICKÁ, Jana a kol. aut. *Sociálna práca s rodinou*. Trnava: Mosty, n.f a FZSP TU, 2004. ISBN 80-89074-93-6.
- [9] MATOUŠEK, Oldřich *Slovník sociální práce*. 2. přepr. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [10] MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.
- [11] MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.
- [12] *Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi se zaměřením na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s., zpracováno v rámci projektu „Mezinárodní spolupráce sociálně aktivizačních služeb“*. Vsetín: 2013.

- [13] NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Rodiny s dětmi. In NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (eds.) a kol. aut. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, 143 s.
- [14] SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou: Vybrané kapitoly z teorií a metod sociální práce – Sv. 2*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-069-1.

Zákony:

- [15] Zákon č. 89/2012 Sb., *Občanský zákoník*, ve znění pozdějších předpisů.
- [16] Zákon č.359/1999 Sb., *o sociálně-právní ochraně dětí*, ve znění pozdějších předpisů
- [17] Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.
- [18] Zákon č.40/2009 Sb., *Trestní zákoník*.

Internetové zdroje:

- [19] <http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/umluva-o-pravech-ditete.pdf>
- [20] *Katalog sociálních služeb Zlínského kraje*, Sociální služby pro rodiny s dětmi a oso-by ohrožené sociálním vyloučením, Zlínský kraj 2009
- [21] http://www.azylovydum.cz/asistencni_sluzba/tas_bystrice
- [22] http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1455832070068_7 ze dne 15.3.2016

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

TAS	Terénní asistenční služba
SAS	Sociálně aktivizační služba
OSPOD	Oddělení sociálně-právní ochrany dětí
DVO	Dílčí výzkumná otázka
R	Respondent
ČR	Česká republika

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Činnosti TAS

Příloha č. 2 – 1. DVO (tabulka odpovědí respondentů)

Příloha č. 3 – 2.DVO (tabulka odpovědí respondentů)

Příloha č. 4 – 3. DVO (tabulka odpovědí respondentů)

PŘÍLOHA Č. 1: ČINNOSTI TAS

1) Základní sociální poradenství

Pracovník/ice terénní asistenční služby poskytuje osobám z cílové skupiny potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a je základní činností při poskytování služeb.

2) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Pracovník/ice terénní asistenční služby v rámci těchto činností podporuje rodiče prostřednictvím posílení motivace a praktického podporovaného nácviku k prohlubování dovedností při výchově dítěte, v nácviku rodičovského a partnerského chování, ve vedení domácnosti. Prostřednictvím vedení rozhovorů si rodiče osvojují některé konkrétní dovednosti a jsou podporováni k reflexi změn. Jedná se o tyto činnosti:

- *pracovně výchovná činnost s dětmi:* Pracovník/ice terénní asistenční služby podporuje rodiče ve využití kreslicích, výtvarných a hracích pomůcek při rozvoji dítěte, motivuje rodiče k zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti a do pracovně výchovných programů pro děti.
- *pracovně výchovná činnost s dospělými:* Pracovník/ice terénní asistenční služby vede rodiče k podpoře a nácviku rodičovského chování a sociálních kompetencí při jednání na úřadech, školách, školských zařízeních (vyžádána asistence při rozhovoru s učitelem, doprovod k pediatrovi či jinému odborníkovi), motivuje rodiče k řádné výchově dětí a k příznivému vývoji jejich osobnosti.

V rámci pracovně výchovné činnosti s dospělými se jedná především o řešení okruhu problémových situací:

- *Pomoc při řešení nepříznivé finanční situace.* To znamená, že pracovnice s klientem diskutuje o finanční situaci v rodině, rozebírá finanční zdroje a možnosti rodiny a snaží se poskytnout poradenství ohledně možné finanční pomoci rodině.
- Terénní asistent/ka upozorňuje na rizika rychlých půjček a na nebezpečí neuváženého zadlužování domácnosti (předluženost, exekuce, insolvence). Pomáhá zprostředkovávat finanční poradenství v občansko-právní poradně a jiných institucích zabývajících se finančními záležitostmi, vede rodiče ke zlepšení finanční gramotnosti prostřednictvím vzdělávacích kurzů.

- *Pomoc při sestavování rodinného rozpočtu*
- Terénní asistent/ka rodiče vede k sestavování rodinného rozpočtu a společně s nimi stanovuje prioritní výdaje (bydlení a služby s ním spojené, základní potřeby domácnosti, vzdělání, zdravotní péči) a pomáhá rodině redukovat zbytné výdaje. Rodiče motivuje k šetrnosti (nákup levnějších potravin, úspory energií, omezení výdajů na alkohol a cigarety apod.) a děti vede za podpory rodičů k přiměřenému zacházení a manipulaci s finančními prostředky.
- *Pomoc při řešení nepříznivé bytové situace*
- Terénní asistent/ka vede rodinu k zajištění a udržení vhodného bydlení – spolupráce s azylovými domy, hledání podnájmu prostřednictvím inzerátů, realitních kanceláří, internetové inzerce. Pomáhá při zajišťování náhradních forem bydlení – startovací byty, domy na půli cesty, sociální bydlení. Z darů nabídnutých azylovému domu pomáhá při zprostředkování dovybavení domácnosti.
- *Podpora při vedení domácnosti a dodržování základních hygienických návyků*
- Terénní asistentk/ka motivuje rodiče k řádné organizaci domácích prací (úklidu, praní a údržba prádla, odstraňování odpadků, pravidelné větrání). Rodiče a děti jsou motivováni k pravidelné hygieně a k dodržování zdravého životního stylu.
- *Zajištění zdravotní péče*
- Terénní asistent/ka motivuje rodiče k pravidelnosti návštěv u dětského lékaře a odborných lékařů, vede rodiče k dodržování termínů pravidelného očkování a preventivních lékařských prohlídek dětí, k dodržování léčebného režimu, rehabilitace či logopedického cvičení. Těhotné matky motivuje k pravidelným návštěvám poradny a k dodržování zásad správné výživy. Pomáhá při vyřizování léčebných pobytů v lázních a ozdravovnách. V případě potřeby asistent/ka doprovází rodiče s dětmi na lékařská vyšetření.
- *Zprostředkování materiální pomoci rodinám*
- Terénní asistent/ka zprostředkovává využití darů pro rodiny s ohledem na jejich aktuální potřeby a možnosti. Rodiče vede k účasti a k podpoře při samostatném výběru oblečení s ohledem na správnou skladbu oblečení, velikost či roční období s cílem úspory finančních prostředků domácnosti.

Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí:

Pracovník/ice terénní asistenční služby vedou rodiče a děti k pravidelné školní docházce dětí a k jejich domácí přípravě na vyučování. Pracovník/ice terénní asistenční služby pomáhá rodičům a dětem osvojit si techniky efektivního učení (např. harmonogram domácí přípravy). V případě diagnózy specifických poruch učení pomáhá rodičům při aplikaci doporučených výchovných postupů při zvládnutí školní přípravy dětí a v případě potřeby poskytuje doprovod do pedagogicko-psychologické poradny. Terénní asistent/ka motivuje a podporuje rodiče k aktivní spolupráci se školskými zařízeními (třídní učitel, vychovatel), k zajištění školních pomůcek, úhradě stravy a jiných poplatků spojených se školní docházkou dětí. Pomáhá zprostředkovat doučování jinými subjekty.

Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity:

Pracovník/ice terénní asistenční služby poskytuje doprovod rodičům a jejich dětem při zajištění volnočasových aktivit, předává informace o trávení volného času rodiny a zprostředkovává kontakt na další organizace nabízející volnočasové aktivity (školní i mimoškolní – zájmové kroužky, školní kluby, družiny, sportovní organizace).

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte:

Pracovník/ice terénní asistenční služby podporuje rodiče k rozvoji motorických dovedností dítěte (procvičování hrubé a jemné motoriky), k rozvoji či posílení psychických a sociálních schopností dítěte (podpora sourozeneckých vztahů a vztahů k rodičům i širšímu okolí). Pracovník/ice terénní asistenční služby klade důraz na postupný a přirozený rozvoj schopností dětí.

3) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Pracovník/ice terénní asistenční služby pomáhá k sociálnímu začleňování cílové skupiny prostřednictvím doprovodů do konkrétních zařízení a institucí (školská zařízení, lékaři, zájmové aktivity), poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a motivují k psychické aktivizaci (návštěvy mateřských center, vzdělávacích kurzů). Služba je naplňována především ve spolupráci s Městským úřadem – oddělením sociálně právní ochrany dětí, školskými zařízeními, zdravotnickými zařízeními a obecními úřady. Pracovník/ice terénní asistenční služby vede rodiče k samostatnosti při provádění těchto aktivit.

4) Sociálně terapeutické činnosti

Pracovník/ice terénní asistenční služby podporuje rozvoj nebo udržení sociálních schopností dítěte a dovedností podporujících sociální začleňování osob – v rámci socioterapie poskytují pracovníci pomoc v krizových situacích. Pracovník/ice terénní asistenční služby zprostředkovává odborné služby (psychoterapeut, mediátor, odborník na mezilidské vztahy). Specifikem sociálně terapeutické činnosti je poskytování informací zaměřených na prevenci sociálně patologických jevů jak rodičů, tak dětí (zneužívání návykových látek, kriminalita, násilí, šikana, rasismus).

5) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pracovník/ice terénní asistenční služby pomáhá rodičům s dítětem v obtížné sociální situaci k tomu, aby mohli či uměli fakticky využít své možnosti a práva – pomáhá při vyřizování běžných záležitostí (např. vyřizování sociálních dávek, pomoc při založení běžného účtu, zajištění tábora pro děti, zajištění vhodného bydlení), doprovází a pomáhá při jednání s institucemi a organizacemi. Pracovník/ice terénní asistenční služby dále poskytuje pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou (poskytování poradenství v souvislosti s plněním rodičovských povinností, navazování kontaktu s rodinnými příslušníky) a podporuje rodiče při dalším sociálním začleňování.

6) Další pomoc vyplývající z aktuální situace rodiny

Pracovník/ice terénní asistenční služby podporuje a pomáhá rodině v situacích, které přicházejí nečekaně a nelze je předem odhadnout.

PŘÍLOHA Č. 2: 1. DVO

1. DVO pozitivita: V čem vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb službu jako přínosnou a užitečnou pro klienta?						
Respondent číslo:	1. Kterou oblast vnímáte jako největší přínos služby v podpoře rodin?	2. Co vnímáte celkově jako největší přínos pro klienta, když využijete naši službu?	3. V čem se vám osobně daří být přínosným pro klienta?	4. Ve které oblasti práce s rodinou s cíte být jistě?	5. Jaký je dle vašeho názoru vhodný a efektivní přístup ke klientovi?	6. Považujete za důležité posílení organizace a daří se vám jej plnit?
1.	poradenství, předat dál informace, příprava na vyučování	podarvení	pomoc s přípravou na vyučování	pomoc s přípravou na vyučování	přátelský, citlivý vztah, nedirektivní	ano, určitě, pomoc pro společnost i OSPOD
2.	udržení bydlení	praktická pomoc, doprovody	podarilo se motivovat, zvnitřnění cílů	kommunikace s klientem, motivace	individuální, partnerský přístup, vřelý přístup	ano, je to důležité, vidím podle IP, že se to daří
3.	komplexní (bydlení, zaměstnání, dluhy)	komplexní péče, jednotlivé kroky, motivace k samosta.	v té celkové podpoře	v podpoře, v ukázkě cesty a možnosti	pravdivý a přímý, otevřený	ano, je důležité, někdy se nedaří plnit
4.	ukážeme možnosti řešení problémů, zkompetentnění KL	ukázat cesty řešení	bydlení, zaměstnání	kommunikace	nedirektivní, pomoc ať si sám najde řešení	ano
5.	více oblastí, zaměstnání a péče o děti	komplexní podpora	řešení krizových situací	krizovky, psychická podpora	profesionální, respekt, přátelské jednání	ano, je důležité, snažím se jej plnit
6.	zaměstnání, bydlení, zajištění rodiny příjmem, poradenství	návaznost služeb, poradenství	vím, kam klienta poslat, když má problém, mám vytvořenou síť návazných služeb	pomoc se školní přípravou, dávky	Rogersovský, partnerský, důvěra, vztah	ano, je to cíl mé práce, jinak bych to nemohla dělat, snažím se plnit
7.	zlepšení školního prospěchu, bydlení, zaměstnání, péče o děti	preventivní fce, komplexnost	práce s dětma	kommunikace s dětmi	chápaní, lidský, empatický	nezná posílení organizace
8.	péče o děti, docházka do školy, prospěch	celková podpora	ve všech oblastech jsem přínosem	péče o děti, školní příprava	opravdovost, respekt	ano
9.	poradenství, celková komplexní podpora	praktická podpora a pomoc	poradenství dle potřeby klienta	vztah s klientem, důvěra	opravdoví, přijímající, ale profesionální	ano, snažím se jej plnit

PŘÍLOHA Č. 3: 2. DVO

2. DVO negativa: V které oblasti vnímají pracovníci sociálně aktivizačních služeb problémy při práci s rodinou, jsou pro ně náročné na řešení a vnímají zde omezení?					
Respondent číslo:	1. V čem nejčastěji spatřujete problémy při práci s rodinou?	2. Je nějaká oblast problémů rodin, která se vám nedaří řešit a je pro vás náročná?	3. V které oblasti spolupráce s rodinou, při kterých činnostech se cítíte být omezení, co vás limituje?	4. Cítila jste se někdy vyhořálá?	5. Překročila jste někdy kompetence TAS a používala kompetenci OSPOD?
1.	nedobrovolnost, že nemůžeme doprovázet	výchovné problémy, výchova dětí	nemožnost doprovázet děti, návaznost služeb, nepřipojení internetu	jo někdy	informovanost ve škole, komunikace s institucemi
2.	finanční situace rodin	finance, bydlení, zaměstnání, motivace k zaměstnání	finance, motivace, rodičovské kompetence (limity uživatele)	určitě (když jsem bezmocná situaci změnit)	záměrně ne, nevědomě
3.	v bezmoci něco změnit	finanční situace	omezené možnosti klienta (kapacita klienta), systém dávek	nechá se říct, zatím ne	myslím, že ne
4.	v motivaci, v motivaci při IP	asistované předávání, domácí násilí	že nemám děti a praktickou zkušenost s dětmi	částečně ano, spíš ztráta motivace	možná ano, dávám si větší pozor, neohlášené návštěvy
5.	neochota ke spolupráci, nízká motivace, nedobrovolnost na začátku	dluhy a exekuce	moje kompetence, moje pravomoce	ano, někdy	ano, stalo se mi to, ale pro klienta to bylo přínosné
6.	v zakázce OSPOD a tím, co může nabídnout TAS, hospodaření	dluhy a exekuce	finance a kompetence, školní příprava, hospodaření	ano, někdy	konzultace ve škole, trošku vyhrožování ústavní výchovou
7.	že rodina lže, v motivaci klienta	finanční rozpočet	přístup k informacím o klientech	ještě ne	myslím, že ne
8.	transgenerační přenos, že se to těžko mění	hledání zaměstnání	finance	ještě ne	myslím, že ne
9.	v motivaci klienta, nedůvěra klienta v sociální pomoc	zaměstnání, péče o děti	rodičovská zodpovědnost	několikrát téměř ano	myslím, že ano, několikrát jsem musela

PŘÍLOHA Č. 4: 3. DVO

3. DVO návrhy na změny: Pokud by to bylo možné, jaké změny by pracovníci sociálně aktivizačních služeb uvítali na fungování služby?					
Respondent číslo:	1. Jsou dle vašeho názoru návazné služby pro klienty v daném ORP dostačující? Je kam poslat je pro odbornou pomoc?	2. Pokud by to bylo ve vašich silách, je něco konkrétního, co byste chtěla změnit na principu poskytování služeb?	3. Omezuje vás v něčem přímo zákon o sociálních službách? Pokud by to bylo ve všech silách, změnily byste něco?	4. Změnili se s přibývajícím lety praxe nějak zásadně váš pohled na míru podpory poskytovanou klientovi?	5. Považujete službu TAS v praxi spíše za preventivní, z hlediska služeb prevence, nebo spíše za "poslední záchranu rodiny"?
1.	malá dostupnost psychologa, spíše nejsou dostupné	poskytovat službu i ambulantně	olbatz předávání informací, doprovázení dětí	mění se nadšení pouze, méně přebírat zodpovědnost	individuální, z hlediska začátku služby spíše poslední záchrana
2.	ano, dostačující, pouze omezeno financemi a dostupností klienta	zvyšit vážnost sociálního pracovníka, ocenění sociální práce ve společnosti	aktuálně nevím	ano, velká změna, více důraz na samostatnost klienta, zvnitřnění cíle	dříve více na poslední chvíli, dnes více preventivní (z Ošpod), ale převládá poslední záchrana
3.	ano, ale ne kapacitně	můžeme si to uzpůsobit, takže ne, potřeba krizový fond, možnost finanční podpory kl..	zvláštní příjemce, ochrana osobních údajů pracovníka	snazím se být víc konkrétnější, ne, asi ne	obojí, spíše poslední záchrana
4.	dostačující, na dobré úrovni, spousta možností	nevím	ne	myslím, že ano, co nejvíce nechat na klientovi, na začátku jsem poskytovala víc záchrana	ano, dostávají se k nám jako poslední záchrana
5.	naprostu dostačující, chybí dobrý psycholog	aby pracovník měl větší kompetence (např. při hospodaření s financemi)	aby pracovník měl více práv vůči klientovi	rozhodně ano, menší podpora více samostatnost klienta, díky zkušenostem	Ošpod by měl přijít dříve, dávají rodiny, až když je potřeba něco zachránit
6.	ano, v našem ORP jsou dostačující, (potřeba další občanské a dluhové poradny)	možnost ambulantního záseмі, nízkoprah pro rodinu	neomezuje, nic mě nespasá (povinnosti klienta?)	určitě změnil, míru podpory jsem omezila	myslím si, že v praxi dominuje preventivní složka
7.	v žádném případě nejsou dostačující (chybí dětský psycholog a psychiatr)	docházení k nedobrovolným klientům z Ošpod, dostupnost služeb, všechny rodiny odpoledne	více pravomocí	na začátku více aktivnější, určitě se mění kvůli zkušenostem	individuální
8.	rozhodně ne, chybí odborníci, psycholog, psychiatr	administrativa, omezuje čas na rodiny	ne	ano, dříve jsem řešila více za ně	individuální, spíše poslední záchrana
9.	ne, nejsou, chybí dostupné aktivity pro děti, psycholog	mohla by být ambulance, možnosti možnosti finanční podpory rodin při krizových situacích	více pravomocí	určitě ano, díky zkušenostem se daří více osamostatňovat klienta	v praxi spíše poslední záchrana ze strany Ošpod při záložce

ANOTACE

Jméno a příjmení autora: Svatava Zycháčková, DiS

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

Název bakalářské práce: Vnímání Terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi z pohledu pracovníků

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, PhD.

Počet znaků: 126 768

Počet příloh: 4

Počet použitých zdrojů: 22

ANOTACE

Hlavním cílem předložené bakalářské práce je srovnat, jak pracovníci sociálně aktivizačních služeb vnímají a hodnotí možnost podpory rodin ze svého pohledu v závislosti na délce profesní praxe v Terénní asistenční službě pro rodiny s dětmi.

V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy, které se zabývají problematikou rodiny, dysfunkčních rodin, jsou popsány jednotlivé funkce rodiny a typy klientských rodin. Dále se tato část zabývá problematikou sociální práce s rodinou a sanací rodiny, jsou vymezeny pojmy sociálně-právní ochrana dětí a sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V praktické části je vymezen výzkumný problém a průběh výzkumu, uvedena je charakteristika zařízení, ve kterém je výzkum realizován prostřednictvím rozhovorů s pracovníky dané služby. Na závěr jsou prezentovány zjištěné výsledky a vyhodnoceny dílčí výzkumné otázky.

Klíčová slova: rodina, sociální práce s rodinou, terénní asistenční služba, sociálně-právní ochrana dětí, sociální pracovník.

ABSTRACT

The main aim of the present thesis is to compare how social workers from activation services perceive and evaluate the possibility of supporting families from their perspective depending on the length of professional experience in the field, assistance services for families with children, especially from their point of view. The theoretical part of the basic concepts that deal with issues of family, dysfunctional families, describes the individual functions of the family and the type of client families. Furthermore, this section deals with social work with families and rehabilitation of families are defined concepts of child protection and social services for families with children. In the practical part is defined research problem and the research course, given the characteristic facility in which research is carried out through interviews with the social workers of the service. In conclusion, the results are presented and evaluated research questions.

Keywords: family, social work with families, service assistance for families with children, child protection caseworker.