

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Šárka Skoumalová

*Metody sociální práce v sociálně aktivizačních
službách pro rodiny s dětmi*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Vladislava Závorská

2015

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

Poděkování

Děkuji své vedoucí práce Mgr. Vladislavě Závorské za užitečné rady, vstřícné jednání a trpělivost. Dále děkuji svým respondentkám z organizací OS ECCE HOMO a Jiloro - Srdíčko za jejich ochotu pomoci mi svými rozhovory k realizaci práce.

Obsah

Úvod.....	6
1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS RD).....	7
1.1 Sociální služby pro rodiny	7
1.2 Sociální pracovník	8
1.3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	9
1.3.1 Zásady poskytování služeb SAS RD.....	10
1.3.2 Služby poskytované SAS RD.....	11
1.4 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve Šternberku.....	11
1.4.1 Jiloro – Srdíčko	11
1.4.2 OS ECCE HOMO Šternberk.....	12
2 Metody sociální práce	14
2.1 Sociální práce s jednotlivcem	14
2.1.1 Individuální plánování	15
2.1.2 Poradenství.....	16
2.1.3 Streetwork	18
2.2 Sociální práce se skupinou	19
2.2.1 Definice skupiny	19
2.2.2 Význam skupiny.....	20
2.2.3 Rozdělení skupin.....	20
2.2.4 Sociální pracovník ve skupinové práci	22
2.2.5 Důležitost práce se skupinou v sociální práci	22
2.2.6 Sociální práce s rodinou	23
2.3 Sociální práce s komunitou	24
2.3.1 Pojem komunita	24
2.3.2 Komunitní pracovník	24
2.3.3 Význam komunitní práce	25
2.3.4 Lokální komunitní práce	27
2.3.5 Komunitní plánování.....	27
3 Výzkumná část.....	29
3.1 Metodologie výzkumu	29
3.1.1 Postup výzkumu	30
3.2 Interpretace dat	33

3.2.1	Metody sociální práce využívané v OS ECCE HOMO Šternberk.....	33
3.2.2	Metody sociální práce využívané v organizaci Jiloro - Srdíčko	38
3.3	Shrnutí výsledků	42
Závěr		45
Seznam zkratk		46
Seznam literatury		47

Úvod

Ve své bakalářské práci se věnuji tématu využívání metod sociální práce v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Zaměřuji se na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které poskytují své služby ve Šternberku. Konkrétně to je organizace OS ECCE HOMO Šternberk a Jiloro - Srdíčko. Organizace a následně téma jsem si vybrala na základě praxí, které jsem absolvovala v obou organizacích, které zahrnuji do výzkumu.

Cílem bakalářské práce je zmapování a srovnání používaných metod sociální práce v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi ve Šternberku. Bakalářská práce je empirická, využila jsem kvalitativní výzkum. Data byla shromažďována pomocí polostrukturovaného rozhovoru s pracovníci organizací poskytujících sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Práce je rozdělená do tří hlavních kapitol. V první kapitole píš o sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Jsou zde vymezeny pojmy týkajících se obecně sociálních služeb pro rodiny a následně detailněji rozebrány sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Konkrétně se jedná o organizace sídlící ve Šternberku, které zahrnuji do výzkumu, a to OS ECCE HOMO Šternberk a Jiloro - Srdíčko. Dále v teoretické části píš o metodách sociální práce. V podkapitolách více popisuji již konkrétní metody, tedy metodu sociální práce s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou. K sociální práci s jednotlivcem je ještě přidružená podkapitola poradenství a streetwork neboli terénní práce. V rámci práce se skupinou píš i o práci s rodinou, která je v mé práci důležitá. Metody sociální práce jsem popsala až po kapitole vymezující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, protože až v samotných organizacích se tyto metody využívají.

V empirické části popisuji metodologii šetření a následně analýzu dat. Pro pracování metodologické části využívám autory Miovského i Hendla, kteří popisují kvalitativní výzkum tak, že „*neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum*“ (Hendl, 2005, s. 49). Obecně kvalitativní výzkum začíná zvolením tématu, cíle a výzkumné otázky. Poté se zvolí techniky výzkumu, tedy způsob sběru dat a následné zpracovávání. V analýze dat popisuji, jaké metody sociální práce užívají a jak dané metody hodnotí pracovníci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi ve Šternberku.

1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS RD)

„Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.“ (Zákon o sociálních službách, č. 108/2006, § 65)

1.1 Sociální služby pro rodiny

Druhem pomoci rodinám jsou sociální služby. Sociální služby poskytují rodinám jak státní, tak nestátní subjekty, které rodinám nabízejí různé programy. Jsou rozděleny do několika typů. Jsou sociální služby podle délky trvání - krizové a dlouhodobé. Dále podle prostředí, jestli jsou to služby poskytované v domově rodiny nebo v instituci, v komunitním centru či jinde (Matoušek, 2003, s. 196).

Obecně sociální služby pro rodiny by měli být poskytovány s cílem zajištění účinné podpory a pomoci s řešením. Rodiny mohou zatěžovat nejrůznější problémy, které mohou být pomocí sociálních služeb zmírněny. Cílem služeb pro rodiny je umožnit rodinám a jejich členům setrvání nebo navrácení do jejich přirozeného prostředí, předcházení sociálnímu vyloučení, podporování duševního zdraví a udržování psychické stability, aby nedocházelo k rozpadu rodin a problémům v partnerském životě. Součástí je navrátit rodinám soběstačnost a funkčnost. Dále pomáhat rodičům s dětmi. To znamená s jejich výchovou a péčí (Rulíková, 2009, s. 1).

Služby jsou strategií pomoci zahrnující poradenství, zdravotnictví, vzdělávání, prosazování práva a další činnosti zaměřené na zlepšení celkové situace jednotlivce, rodiny a sociální péče. Služby jsou činnosti a postupy poskytované lidmi, zejména profesionály, s cílem pomáhat druhým. Jsou považovány za "služby poskytované", což znamená zachovat, pomáhat, a posilovat rodiny a jejich jednotlivé členy. Ve vysoce příjmových národech, služby obvykle plánují, organizují, a dodávají státem uznané a podpůrné agentury, které zaměstnávají řadu pomáhajících profesionálů. Tyto služby mohou být nabízeny ve školách, sociálních službách nebo u poskytovatelů zdravotní péče, zaměstnavatelů a prostřednictvím donucovacích orgánů. Tyto služby mohou zahrnovat vzdělávání dětí i dospělých (Kahn Kamermanm 1975, 1982, podle Briar-Lawson, 2001, s. 57).

Samotné sociální služby jsou poskytovány krátkodobě nebo dlouhodobě. Poskytují se v přirozeném prostředí klienta, tedy v domově rodiny, ve specializované instituci pro rodiny, v komunitním centru nebo jinde. V České republice se služby pro rodiny s dětmi poskytují na bázi intervenční a preventivní. Dalším rozdělením je poskytování státních sociálních služeb a sociálních služeb neziskovými organizacemi. Služby pro rodiny s dětmi ve státní sféře poskytují kurátoři pro děti a mládež, Oddělení sociálně-právní ochrany dětí na obecních úřadech, sociální pracovníci a streetworkeri. Příkladem organizace v této oblasti je Dětské centrum pro ohrožené a postižené děti. Na druhé straně jsou státní služby poradenské. I zde uvedu pár příkladů. Jedná se zejména o pedagogicko-psychologické poradny, výchovné poradce ve školách, střediska výchovné péče pro děti a mládež, poradny pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy (Zelená, 2006, s. 14 – 16). Další oblastí jsou institucionální služby, které zajišťují ústavy sociální péče, například dětské domovy, diagnostické a výchovné ústavy a ústavy pro děti se speciálními potřebami. V rámci nestátní sféry poskytují služby nestátní neziskové organizace, které představují důležitý článek v pomoci rodinám s dětmi. Pro rodiny s dětmi se poskytuje Raná péče, Azylový dům, Zařízení pěstounské péče, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Zelená, 2006, s. 17 - 19).

1.2 Sociální pracovník

Sociální pracovník je důležitým členem v sociálních službách.

Definici sociálního pracovníka najdeme v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Je zde uvedeno, že sociální pracovník je osobou, která vykonává sociální šetření, sociálně právní poradenství, sociální rehabilitaci, depistážní činnost a sociální poradenství. Dále také analytickou, metodickou a koncepční činnost, vede sociální agendy a poskytuje krizovou pomoc (Zákon o sociálních službách, č. 108/2006, § 109).

Osoba pracující jako sociální pracovník musí splňovat určité požadavky. Musí mít způsobilost k právním úkonům, být trestně bezúhonná, být odborně způsobilá a mít dobrý zdravotní stav. Odborná způsobilost znamená, že sociální pracovník musí mít vystudovanou školu s vyšším odborným vzděláním zaměřenou na sociální práce, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost nebo charitní a sociální činnost. Nebo vysokou školu zaměřenou na jeden z těchto oborů: sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika, sociální politika a sociální péče.

Pokud nemá vystudovaný ani jeden z výše uvedených oborů, musí se účastnit vzdělávání v akreditovaných vzdělávacích kurzech, celkem musí absolvovat v tomto vzdělávacím kurzu 200 hodin a mít 5 let praxe (Zákon o sociálních službách, č. 108/2006, § 110).

Vzdělávání sociálního pracovníka nikdy nekončí. Má povinnost danou zákonem se průběžně vzdělávat, aby prohluboval, doplňoval a obnovoval své znalosti a kvalifikaci. Formami vzdělávání mohou být akreditované vzdělávací kurzy, odborné stáže či účast na školicích akcích (Zákon o sociálních službách, č. 108/2006, § 111).

Sociální pracovník pracující v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, který chodí do rodin, je označován jako terénní sociální pracovník.

Terénní sociální pracovník může jednorázově nebo soustavně ovlivňovat rodinu v jejích přirozeném prostředí. Je to forma pomoci, která se zaměřuje na zdroje žádoucích změn přímo v rodině a na posilování a upevňování takových dovedností, kterými je dané rodinné soužití zdravé a nepatologické. Výhodou domácího prostředí rodiny je, že nemusí chodit do organizace, ale že sociální pracovník přijde k nim. Tím se cítí bezpečněji. V domácím prostředí se k pracovníkovi dostávají informace, které by se možná ani v organizaci nedozvěděl. Sociální pracovník pak pozná rodinné členy, sousedy, známé, širší příbuzné a případně domácí zvířata (Matoušek, 2008, s. 149).

Terénní sociální pracovník vykonává činnosti, které mají pomoci rodinám s dětmi, především zvládat jejich nepříznivou životní situaci. Jeho náplní je pomoc při školní přípravě a zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti. Dále nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností prostřednictvím nácviku motoriky, rozvoje kreativity, zlepšování vztahů k sourozencům a k rodičům. Mimo jiné pracuje i s dospělými, se kterými vykonává pracovní výchovné činnosti, jako je podpora a nácvik rodičovského chování, vedení domácnosti, hospodaření domácnosti, podpora sociálních kompetencí v jednání na úřadě, ve škole či u lékaře. Po domluvě je možné, vyžádat si asistenci pracovníka při rozhovoru s učitelem (Nedělníková, 2008, s. 150).

1.3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Proto, aby se rodina, která má problémy uzdravila, vyléčila či napravila, se poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Právní úprava je zařazena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Jeden z autorů píše, že sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou služby poskytované rodinám s dětmi, u kterých je dlouhodobě ohrožen vývoj z důvodu dlouhodobé nepříznivé sociální situace, kterou nedokáží vyřešit rodiče sami (Zatloukal, 2008, s. 20).

SAS RD se poskytují rodinám s dětmi, u kterých je ohrožen příznivý vývoj, a rodiče nedokáží nepříznivou situaci vyřešit vlastními silami. Jsou cílovou skupinou, pro které je daná služba určena. Jsou klienty dané služby (Matoušek, 2008, s. 35).

Cílem služeb sociální prevence, tedy i sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, je překonání nepříznivé životní situace jedinců a skupin, která by mohla vést k sociálnímu vyloučení nebo sociálně nežádoucím jevům (Matoušek, 2008, s. 35).

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou poskytovány terénní formou a ambulantní formou. Terénní forma znamená, že služba je poskytována v přirozeném prostředí klienta. Ambulantní forma vyžaduje příchod klienta do služby (tamtéž). Tyto služby jsou poskytovány bezplatně. Tím se stávají rodinám s dětmi dostupnější.

1.3.1 Zásady poskytování služeb SAS RD

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytují služby na základě určitých zásad, které dodržují.

Mezi tyto zásady patří dodržování práv uživatelů, tedy ochrana soukromí, případná anonymita uživatelů a ochrana osobnosti uživatelů, dále přirozenost prostředí, jelikož většina práce s klienty probíhá v jejich přirozeném prostředí. Návaznost služeb, což znamená, že daná sociální služba navazuje kontakty i s jinými sociálními službami a institucemi kvůli případným potřebám a přání klientů. Řadí se sem i dobrovolnost, jelikož spolupráce mezi sociální službou a klienty se odehrává na základě svobodné vůle obou stran. Služba nesmí klienta do ničeho nutit. Nezávislost na službě znamená poskytování služby způsobem, aby klient nebyl nebo nezačal být na službě závislý, ale aby byl motivován k řešení dané situace a službu nepotřeboval. Mezi základní zásady patří i mlčenlivost a diskrétnost. Protože sociální služba nesmí bez souhlasu uživatele poskytovat žádné informace o uživateli třetí osobě. Výjimku ze zákona tvoří OSPOD, orgány činné v trestním řízení a soudy. Ale i v tomto případě je uživatel seznámen s tím, že informace služba poskytuje.¹

¹ Popis realizace poskytování sociální služby. [On-line] Dostupné dne 24. 2. 2014 na http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=b96e49b947f1a132&736c=11ac66d2425cf2a4&SUBSESION_ID=1332089561635_2

1.3.2 Služby poskytované SAS RD

Mezi poskytované služby v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi patří výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Tyto činnosti v sobě zahrnují pracovní výchovnou činnost s dětmi a s dospělými, tedy s rodiči. Rodičům je nabízena pomoc a podpora při jednání s úřady, institucemi a se školou, vedení a udržování domácnosti a nácvik rodičovského chování (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 30).

S dětmi pracovníci organizace nacvičují a upevňují motorické, sociální a psychické schopnosti a dovednosti, poskytují podporu při vzdělávání a volnočasové aktivity (tamtéž).

Dále sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Do zprostředkování kontaktů patří doprovázení dětí do školy, k lékaři či do centra organizace a zpět domů. Pomoc při uplatňování práv a zájmů při obstarávání osobních záležitostí zahrnuje pomoc při vyřizování běžných záležitostí, aktivity podporující sociální začleňování a upevňování kontaktů s rodinou. Obecně jsou to činnosti, které mají vést k sociálnímu začleňování (tamtéž).

1.4 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve Šternberku

Poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi je hlavním tématem mé bakalářské práce. Ve Šternberku pracují v této oblasti dvě organizace, jejichž pracovníce zahrnuji do výzkumu v praktické části práce. Vybrala jsem si je, protože v obou níže zmiňovaných službách jsem vykonávala praxi v rámci školy.

V rámci své činnosti se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Služby jsou poskytovány v souladu se všemi právními normami České republiky a Evropské unie. Dále je dodržována Listina základních práv a svobod a Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

SAS RD pomáhají dětem k smysluplnému trávení volného času. Dále dětem pomáhají přímo v rodinách. A to nejen těm, které chodí na základní školu, ale snaží se pomoci i dětem, které jsou v předškolním věku, aby pro ně vstup na základní školu byl co nejjednodušší. Pracovníci se snaží pomoci i samotným rodičům.

1.4.1 Jiloro – Srdíčko

Jiloro – Srdíčko je organizace, která spadá pod Charitu Šternberk a poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Jejím posláním je pomoc a podpora rodinám s dětmi, které jsou v dlouhodobé nepříznivé situaci, a která by mohla mít za

následek špatný vývoj dítěte. Služba je bezplatná. Je poskytována ambulantně i terénně. Cílem je zvýšit dovednosti rodiny postarat se o dítě připravit rodiče i děti na vstup do základní školy. Také je cílem zvýšit kompetence u rodičů, aby si dokázali řešit své nepříznivé situace sami.

Cílovou skupinou jsou znevýhodněné rodiny s dětmi, jejichž biologický, psychický či sociální vývoj je ohrožen. Do školky mohou docházet děti ve věku 0 až 3 za doprovodu rodičů, dále děti od 3 do 7 let, možný za doprovodu rodičů a děti do 10 let mohou navštívit centrum odpoledne, pokud mají zájem o doučování. Terénní služba je poskytována rodinám s nezaopatřenými dětmi.

Jiloro - Srdíčko se řídí zásadami zachování lidské důstojnosti, respektování individuality každého uživatele, flexibility, motivace, podpory duchovních potřeb a boj s předsudky společnosti.

Mezi poskytované činnosti patří doučování, uplatňování práv v běžném životě, sociální poradenství, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby, nácvik rodičovského chování, rozvoj řeči, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a poskytnutí stravy dětem, které se účastní poskytované ambulantní služby, za kterou se platí poplatek.²

1.4.2 OS ECCE HOMO Šternberk

OS ECCE HOMO Šternberk je organizací, která poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve Šternberku. Jejím posláním je pomoc a podpora rodinám s dětmi, které se nachází v tíživé životní situaci. Pomáhají jim získat schopnosti a dovednosti potřebné k plnohodnotnému životu. Mezi hodnoty organizace patří spolehlivost, důvěryhodnost a otevřený a přátelský přístup. Služby poskytují na základě podpory lidské důstojnosti, profesionálního a individuálního přístupu, podpory sociálního začleňování, samostatnosti a respektu.³

Cílovou skupinou jsou děti a mládež ve věku 6 – 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími vlivy, dále osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a rodiny s dětmi.⁴ Mezi jejich volnočasové aktivity patří přednášky, diskuze, taneční soutěže, výlety, návštěvy zámků, jízdy na raftech, besídky a doučování.

² <http://www.sternberk.caritas.cz/index.php/sluzby/sternberk/jiloro-srdicko.html>

³ <http://www.oseccehomo.cz/index.htm>

⁴ <http://www.oseccehomo.cz/onas.html>

Projekt, který v současné době organizace uskutečňuje je Předškolní program pro děti s úzkou spoluprací rodičů, kam se řadí především upevňování hygienických návyků, motorická cvičení, logopedie a praktická příprava pro vstup na základní školu. Program rozvoje osobnosti pro děti a rodiče, kde poskytují cílenou pomoc a podporu rodičům, jak vést domácnost, pomáhají rodičům se školní přípravou dětí, sledují jejich výsledky ve škole a podporují spolupráci rodičů a školy, nabízí logoterapii a environmentální výchovu. Program rozvoje dovedností, tedy volnočasové aktivity zaměřené na výtvarnou činnost, sport, vzdělávání, podporu kreativity a tanec. Program prevence rizikového chování, v rámci tohoto programu jsou pořádány přednášky a hry. Program vzdělávací je určen jak pro rodiče, tak pro děti ve spolupráci se školou. U rodičů jde o vzdělávání prostřednictvím workshopů a seminářů, především práce s počítači, zajištění lepší finanční gramotnosti. U spolupráce se školou je zajímavé navzájem domluvené hledisko tzv. Tržnice, v rámci které děti sbírají body a za ně si pak mohou vybrat náležité odměny. Body jsou přidělovány například za udělané úkoly do školy, za naučení malé násobilky a podobně. Je to efektivní motivační prvek pro děti. Program podpory sociálních dovedností rodičů je založený na podpoře při jednání s institucemi, při zajišťování běžných záležitostí, jako například lékařská prohlídka, s OSPOD a zlepšování rodinných vztahů.⁵

⁵ <http://www.oseccehomo.cz/projekty.html>

2 Metody sociální práce

V sociální práci jsou oficiálně definovány 4 metody, a to na základě cílových skupin: jednotlivec, skupina nebo komunita a systém. Já jsem si do svého výzkumu vybrala pouze 3, vynechám systém. Tudíž dále se zmiňuji pouze o třech.

V sociálně aktivizačních službách se mohou využívat všechny tři metody, které níže detailněji popíši. Metody sociální práce jsou v teoretické části důležité, protože se na ně budu ptát pracovníků sociálně aktivizačních služeb v rámci výzkumu.

Jak jsem již psala, metody sociální práce využívám tři. Ovšem někteří autoři nesouhlasí a tvrdí, že sociální pracovníci by měli pracovat s více metodami než nimi. Rozpory jsou v tom, že sociální práce s jednotlivcem se zabývá pouze změnou jednotlivce, sociální práci se skupinou zajímá pouze změna skupiny a komunitní práce se orientuje na sociální změnu. Problémem je také organizace činností v rámci těchto tří metod. Například Gojová píše, že „*sociální pracovník vyškolený a působící v oblasti sociální práce s jednotlivcem vidí problém pouze z této perspektivy.*“ (Gojová, 2006, s. 23) V našich podmínkách je převaha sociální práce s jednotlivcem.

2.1 Sociální práce s jednotlivcem

Sociální práce s jednotlivcem je individuální sociální práce, jejíž název v anglickém jazyce je casework. Tato metoda má nejdelší tradici. Dnes se za tímto pojmem skrývá „*doporučení klienta do péče, zhodnocení jeho potřeb, stanovení cílů, plán intervence nebo péče, realizace plánu, souhrn a hodnocení výsledku intervence nebo péče.*“ (Matoušek, 2008, s. 161)

Při práci s jednotlivcem je důležité začít pojmem jedinečnost člověka, protože člověkem to všechno začíná. Bez člověka by nebyla žádná práce s jednotlivcem. Při práci s jednotlivcem je hlavní hodnotou jedinečnost klienta, která je nadřazena zájmům institucí i jiným hmotným hodnotám. Dále staví na síle člověka. To znamená, že člověk má schopnost řešit svou situaci, sám se rozhodovat a určovat své cíle. Pracovník se snaží jedince co nejvíce motivovat a aktivizovat k sebedůvěře. Je důležité zvýrazňovat silné stránky a schopnosti osobnosti nikoli bezradnost (Matoušek, 2003, s. 68).

Důležité v práci s jednotlivcem je, aby pracovník při jednání s klientem byl empatický, vstřícný, vřelý, opravdový a respektoval jedinečnost člověka, protože klient si zaslouží úctu, důstojnost a péči. Empatie ve vztahu pracovníka a klienta znamená, že

pracovník se snaží vcítit se do klientovy situace, snaží se ji vidět očima klienta. K úspěšnosti empatie se předpokládá aktivní naslouchání, plná pozornost a věnování pozornosti neverbálním projevům klienta a častá reflexe toho, co klient říká nebo cítí. Oproti tomu vstřícnost a respekt je o respektování klientovy důstojnosti či překonávání předsudků. Nejen tímto se buduje vztah mezi pracovníkem a klientem. Bez těchto předpokladů pracovníka nemůže být intervence úspěšná (Řezníček, 2000, s. 49).

Pracovník, jenž je klíčovou postavou v intervenci s jednotlivcem, se zaměřuje na případ, neboli na jedince, který potřebuje sociální službu. Musí být vybaven určitými profesionálními znalostmi i osobními dispozicemi. Musí též mít informace o ostatních sociálních službách. Jde o to znát možnosti, nabídky ostatních sociálních služeb a komunikovat s nimi na případné odkazování klientů. Pracovník ke své práci potřebuje i síť odborníků, sociálních služeb či svépomocných skupin. *„Zprostředkování potřebné služby je jedním z nejvýznamnějších úkolů případové práce.“* (Matoušek, 2003, s. 68)

Základem samotné práce s jednotlivcem je pochopení jedince, ale také porozumění jeho rodině, komunitě, společnosti, kultuře a znalost těch sociálně-zdravotnických služeb, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek (Matoušek, 2003, s. 67). Na druhé straně, účelem intervence pracovníka s klientem je zmírnit nebo odstranit to, co klient sám nebo společnost považují za sociální problém. Většinou se ovšem stává, že klient, který přijde do sociální služby, nemá jeden, ale hned více problémů (Řezníček, 2000, s. 47).

V případové práci, tedy v práci s jednotlivcem, se může pracovník setkat s lidmi s nejrůznějšími problémy. Jsou to takové problémy, které člověka spoutávají. Tyto problémy mohou vyplývat z prostředí. Dalšími mohou být mezilidské, to znamená rodinné. Také mohou být problémy vnitřní neboli intrapsychické (Matoušek, 2003, s. 69). Nastává obtížná situace, která se ovšem stává často, že klient, který přijde do sociální služby, má více problémů. Je proto pro pracovníka lepší věnovat se jednomu, dvěma maximálně třem problémům najednou. Zaleží na domluvě klienta s pracovníkem, jak problémy hierarchizují, které jsou důležitější a které je možno vyřešit později. Při řešení několika problémů najednou by se mohla intervence stát neúspěšnou (Řezníček, 2000, s. 47).

2.1.1 Individuální plánování

V každé sociální službě se při práci s klientem pracuje prostřednictvím individuálního plánování. Je to kontinuální, strukturovaný a záměrný proces sociálního

pracovníka s klientem, kdy si nejprve klient po domluvě se sociálním pracovníkem zvolí určitý cíl. To znamená cíl, který povede k žádoucí změně v životě klienta. Cíl vychází z potřeb a přání klienta. Měl by odpovídat metodě SMART. Poté nastává fáze naplánování kroků, které povedou ke splnění stanoveného cíle. V průběhu procesu se postupně vyhodnocují pokroky a zaznamenává se průběh služby. Klient může i v průběhu času změnit svůj cíl. V individuálním plánování se dostávají do popředí klientovy silné stránky, sociální pracovník se snaží klienta co nejvíce aktivizovat. Individuální plánování je podloženo písemným individuálním plánem (Bednář, 2012, s. 83).

2.1.2 Poradenství

Všechny sociální služby, tedy i SAS RD, jsou povinny poskytovat svým klientům minimálně základní poradenství, které může být s jednotlivcem, ale i se skupinou. Já ho zmíním nyní, protože jednotlivec je základem každé práce. Poradenství jako takové je považováno za všestrannou činnost.

Základem poradenství je rada, která by měla pomoci člověku se rozhodovat a podporovat ho v jeho jednání (Schneiderová, 2008, s. 8).

Poradenství v obecném pojetí znamená poskytování rady jedním subjektem druhému. „*Je tedy založeno na vztahu pomoci s cílem zlepšit stav, ...*“ (tamtéž)

Dnes se poradenstvím zabývají všechny pomáhající profese. A nejen pomáhající profese, ale rady mohou poskytovat i rodiče, příbuzní a přátelé. Poradenství prostřednictvím informací zvyšuje lidem jejich vědomosti a dovednosti, na jejichž základě mohou řešit své problémy. Matoušek píše, že snad každá práce, při níž se pracovník dostane do kontaktu s klientem, může obsahovat prvky poradenství (Matoušek, 2003, s. 83).

Poradenství sociální vede jedince s využitím odborných poznatků. Uskutečňuje se nejčastěji osobním rozhovorem, kdy školený poradce nebo jiná osoba pomáhá druhým podáváním rad, informací a doporučení. Důležité je vědět, že poradce nepodává řešení klientovi, ale snaží se vytvořit takový vztah, kdy klient hledá a nalézá vlastní odpovědi a řešení (Matoušek, 2003, s. 86).

Dělí se na základní a odborné sociální poradenství.

V rámci základního sociálního poradenství se lidem poskytují potřebné informace, kterými mohou vyřešit své problémy a nepříznivou sociální situaci. V Zákoně č. 108/2006, o sociálních službách se píše, že „*každá osoba má nárok na*

bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2)

Toto poradenství je základní činností každé sociální služby. „Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37)

Základem je poskytování informací o nárocích, službách a též zprostředkování další odborné pomoci. Je důležité, aby bylo dostupné všem lidem, žijících ve městech i na vesnicích. Činnost vykonává sociální pracovník nebo pracovník pracující na obecním úřadě, který prošel speciálním školením (Matoušek, 2003, s. 84). V sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi se poskytuje základní sociální poradenství, které je dáno i zákonem.

Oproti základnímu sociálnímu poradenství je odborné sociální poradenství speciální činnost, která má přesně stanovená pravidla a dané funkce. Specifikem této činnosti je pomoc tím, že pracovník ovlivňuje klienta a vede ho k tomu, aby se aktivně spolupodílel na řešení své nepříznivé situace (Schneiderová, 2008, s. 9).

Je poskytováno v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením atd. To znamená, že je zaměřeno na poskytování konkrétní pomoci. Součástí je i půjčování kompenzačních pomůcek (Zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách, § 37).

Součástí je i terapeutická činnost, která se zaměřuje na rodinu, děti, vztahy, osoby s postižením, pachatele trestné činnosti, delikventy či jedince s drogovou závislostí (Matoušek, 2003, s. 84).

Zařízení a sociální služby, které poskytují toto poradenství, mají k dispozici nejen sociální pracovníky, ale i psychology, psychiatry, speciální pedagogy, sociology, lékaře a právníky. Odborné sociální poradenství se tomu říká proto, že používá speciální odborné postupy, které mají za účel změnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v nepříznivé sociální situaci a kterému nebyla schopna pomoci rodina ani přátelé ani on sám (Matoušek, 2003, s. 85).

2.1.3 Streetwork

Streetwork je práce s jednotlivcem, kterou SAS RD využívají. Proto je také důležitý.

Jeho název je převzat z angličtiny. V České republice to znamená práci na ulici, práci v terénu nebo kontaktní práci. V sociálně aktivizačních službách se používá název terénní práce.

Tuto práci můžeme definovat tak, že je to vyhledávací a terénní práce, která zahrnuje nabídku pro osoby užívající drogy a děti a mladistvé. V případě SAS RD jsou to děti a mladiství v rodinách, které využívají jejich služeb. Předpokládá se u nich, že potřebují pomoc. Jsou kontaktovány v jejich přirozeném prostředí (Matoušek, 2003, s. 169). V případě sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi doma.

Streetwork má dvě funkce – vyhledávací a doprovodnou.

- a) Vyhledávací funkce - souvisí s prvním kontaktem sociálního pracovníka a klienta. Tato funkce spočívá v monitoringu, depistáži a kontaktování. Sociální pracovník se učí rozumět, pochopit a přizpůsobit se specifickému stylu života dané cílové skupiny.
- b) Doprovodná funkce - je poskytování pomoci, podpory a asistence v těžkých chvílích života. Sociální pracovník klienty nemoralizuje ani nenapomíná, ale naopak je akceptuje a doprovází, tedy uplatňuje nedirektivní sociální práci (Matoušek, 2003, s. 170).

Sociální pracovník, který vykonává tuto metodu, je streetworker neboli terénní pracovník. Je to osoba, která si musí získat u klientů důvěru. Tedy musí akceptovat a přijmout jejich životní styl. Nesmí je moralizovat, napomínat a kárat. Úkolem streetworkera je nabídnout klientovi alternativní metodu řešení jeho problémů. To znamená způsob trávení volného času a řešení problémů (tamtéž).

Činnost v rámci streetworku můžeme rozdělit na práci přímou, nepřímou a přesahující.

- a) *„Přímá práce zahrnuje všechny typy činností vykonávané v interakci s jednotlivými klienty nebo cílovými skupinami.“* (Matoušek, 2003, s. 174)
Součástí je monitoring, depistáž, individuální práce a skupinová práce. Individuální a skupinová práce se uskutečňuje pomocí sociální a krizové intervence, speciálního sociálního poradenství a socioterapie. Přímá práce

s klientem je založena na dlouhodobějším vztahu sociálního pracovníka a klienta. Tedy na důvěře mezi stranami.

- b) Nepřímá práce zahrnuje činnosti nutné pro práci s cílovými skupinami. Patří sem administrativa, jednání s institucemi a prezentace a mediace na veřejnosti.
- c) Práce přesahující má prvky obou předchozích (Matoušek, 2003, s. 176).

Mezi úkoly streetworku patří vytváření kontaktu s jednotlivci, skupinami a oficiálními institucemi, pomoc při jednání s úřady, nabídka a podporování trávení volného času dětí a mladistvých, pomoc při školních potížích, podílení se na zprostředkování zaměstnání, přispívání na prevenci násilí, účastnění mladistvých na společenském životě, zprostředkování lékařské pomoci, podporování spontánnosti a kreativity a zmírňování procesu vyčlenění (Matoušek, 2003, s. 176).

2.2 Sociální práce se skupinou

Skupinová práce je další metodou sociální práce, která v SAS RD může být využívána.

2.2.1 Definice skupiny

Na začátku je důležité si vymezit, co znamená slovo skupina. Například Schwartz uvádí, že *„skupina je místem vzájemné pomoci aliancí jednotlivců, kteří v různé míře potřebují jeden druhého pro práci na určitých společenských problémech. V tomto prostředí pomáhajícího systému potřebují jeden druhého stejně jako sociálního pracovníka.“* (Shulman, 1992, podle Nedělníková, 2004, s. 21)

Další uváděnou definicí je, že skupina je suma lidí, kteří jsou navzájem spojeni relativně trvalými vztahy a uvědomují si tuto sounáležitost. Podle Mašáta je slovo skupina používáno volně, bez nějaké definice (Mašát, 2012, s. 13).

Ovšem sociální skupina už je specifická, a proto má svou definici. Sociální skupina znamená skupina lidí, kteří jsou vzájemně nějak propojeni. Pro sociální skupinu jsou charakteristické znaky interakce, komunikace a organizace. Sociální skupinou nejsou lidé čekající na autobus, které spojuje pouze čekání na daný autobus, ale lidé, kteří jsou ve vzájemných meziosobních vztazích, navzájem spolu komunikují, jejich vztahy jsou uspořádány hierarchicky do různých pozic a rolí. Jejich společným znakem je uznávání společných norem a směřování ke společně stanovenému cíli (Mašát, 2012, s. 13). Ve shrnutí sociální skupinu tvoří lidé, které spojuje více než čas, místo a společné znaky (Hermochová, 2006, podle Mašát, 2012, s. 13).

2.2.2 Význam skupiny

Metoda práce se skupinou znamená práci s malými nebo většími skupinami, které pracovník vede k tomu, aby zlepšily kvalitu života celé skupiny nebo jednotlivých členů skupiny. Mezi dané cíle může patřit navození změny v chování, rozvoj sociálních dovedností či posílení sebevědomí (Matoušek, 2008, s. 190).

Člověk má během svého života potřebu sdružovat se, sdílet, spoluvytvářet, dávat, brát a uskutečňovat se ve vztazích. K uspokojení těchto potřeb patří do různých skupin. Člověk nemůže existovat, aniž by byl součástí nějaké skupiny. Během svého života vystřídá řadu skupin. Někdy nepatří pouze do jedné skupiny, ale třeba i do tří naráz. Skupiny, do kterých člověk patří, se rozlišují na uzavřené nebo otevřené. Může se stát, ale jen výjimečně, že člověk se rozhodne pro život o samotě. Člověk, který patří k nějaké skupině, se snaží chovat tak, aby se nechoval v rozporu k té své skupině. To znamená, že hledá takové způsoby řešení konfliktů, aby nebyly proti zájmu a potřeb dané skupiny (Matoušek, 2003, s. 153). Možnost patřit do nějaké skupiny má pro člověka velký význam. Tím, že ví, že není sám se svými problémy nebo není tak vyčleněný ze společnosti. Chápeme ten pocit úlevy, když člověk ví, že není na své situaci sám, že je víc lidí, kteří mohou mít stejné trápení. Když se v dané skupině o těžkostech a trápeních mluví, je poté úspěch v řešení třeba i jen jednoho člena skupiny velkou nadějí a povzbuzením (Matoušek, 2003, s. 154).

Skupina je tu od toho, aby dávala možnost vyměňovat si názory, myšlenky a vytvářela nové pohledy na řešení problémů. Dále významně ovlivňuje myšlení, citění a jednání svých členů. Pokud jsou skupiny malé, lépe dosáhnou individuálních i společenských změn, protože lidé jsou více schopni dodržovat skupinová pravidla, jdou si za svými cíli a jsou podpořeni ostatními. Když ve skupině panuje vůle ke vzájemné pomoci, laskavost a ohleduplnost, tím větší je pak motivace členů k aktivnímu zapojování k tomu, aby své všechny členy skupiny vedli ke zplnomocnění a k jejich seberealizaci. Už jen stačí, aby člověk žil s někým v sousedství nebo chodil do práce, protože i to jsou skupiny, které mohou lidem hodně pomoci a hledat společná řešení (Matoušek, 2003, s. 155).

2.2.3 Rozdělení skupin

Skupiny můžeme rozdělovat z mnoha hledisek. Skupiny se rozdělují z důvodu případného dalšího plánování. Většinou neexistuje jeden typ skupiny, ale vytvářejí se

různé kombinace. Při rozdělení skupin čerpám hlavně z Matouška, Řezníčka a Nedělníkové, kteří čerpali také od ostatních autorů.

Rekreační skupiny v sociální práci mohou působit jako prevence a nabízí tvořivé využití volného času. Jako příklad mohu uvést sociální služby poskytující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které poskytují též volnočasově aktivity dětem a mladistvým, kteří by jinak mohli věnovat svůj volný čas nebezpečným až nezákonným činnostem. Mohou se sem řadit sportovní, hudební a soutěžní akce, které patří mezi nejběžnější formy skupinové sociální práce (Řezníček, 1994, s. 50).

Vzdělávací skupiny mají rozšiřovat klientovy osobní zkušenosti, dovednosti, schopnosti a sociálně pracovní kapitál prostřednictvím přednášek, diskuzí, zážitků a vzdělávání, čehož mohou využívat i SAS RD. Pracovník je zde v roli učitele, přednášejícího nebo moderátora (Řezníček, 1994, s. 50).

Terapeutické skupiny podle Nedělníkové (2004, s. 35) jsou tu za účelem změny chování, nápravy, rehabilitace a řešení problémů pomocí intervencí změn chování. Pracovník je v roli experta, autority nebo facilitátora. Skupiny se zaměřují na individuální problémy klientů. Pojátkem je společný účel, což znamená dosažení vlastních cílů. V těchto skupinách mohou být klienti s různými problémy (Nedělníková, 2004, s. 35).

Matoušek (2003, s. 157) píše o skupinách s názvem psychoterapeutické skupiny, což jsou podle něj skupiny, které mají mnoho podob. Nejen z důvodu teoretických přístupů (psychodynamický, gestalt, transakční analýza), ale i co se týče klientů. Klienty těchto skupin mohou být, jak už zmínila Nedělníková, ale i Matoušek, lidé s různými problémy. Například chroničtí psychotici, s nimiž se pracuje hlavně na resocializaci, dále neurotici, lidé trpící různými závislostmi, ale i jedinci, kteří pracují na svém růstu (Matoušek, 2003, s. 157).

Skupiny úkolově zaměřené, jak už název napovídá, jsou zaměřeny na práci určitého úkolu s nějakým cílem. Nedělníková tyto skupiny dále dělí podle toho, ke komu jsou aktivity směřovány. Tím se míní, „*úkolově orientované skupiny zaměřené na potřeby klientů.*“ (Nedělníková, 2004, s. 35) Dále zaměřené na potřeby organizace, kam se řadí rady, komise, které usilují o rozvoj služeb a nakonec zaměřené na potřeby komunity, tím se míní například Centrum pro komunitní práci. Sociální pracovník má zde většinou roli v interdisciplinárních týmech, což je skupina zaměřená na dosažení společného cíle. Je zde důležitá spolupráce s ostatními profesemi, jako jsou zdravotní sestry, lékaři, vychovatelé či psychologové (Nedělníková, 2004, s. 36).

2.2.4 Sociální pracovník ve skupinové práci

Sociální pracovník v práci se skupinou se podílí na vedení a činnosti skupin, předpokládá se tedy u něj, že umí pracovat se skupinami. Měl by tedy mít dostatečné teoretické i praktické znalosti o skupině (Schimmerlingová, 1992, s. 79).

Výhodným předpokladem pracovníka při práci se skupinami je také osobní sebezkušenostní výcvik a supervize při začátku skupinové praxe (Kuzníková, 2013, s. 25).

Pracovník může působit v rámci multidisciplinárního týmu nebo různých komisí. Může být v roli facilitátora, terapeuta, konzultanta nebo zdrojem skupinové aktivity. Důležitou zkušeností pro práci ve skupině a pro rozvoj skupinové sociální práce je skupinový sebezkušenostní výcvik, kterým prochází studenti i sociální pracovníci. Nedílnou součástí každého skupinového sociálního pracovníka je supervize (Matoušek, 2003, s. 154).

2.2.5 Důležitost práce se skupinou v sociální práci

Metoda sociální práce se skupinou je neodmyslitelnou součástí sociální práce. Poskytuje možnosti, které sociální práce s jednotlivcem nabízet nemůže, protože sociální pracovník nemůže vyvinout dostatečný vliv na klienty při práci s jednotlivcem (Matoušek, 2003, s. 153). Proto, aby pracovník dosáhl cíle, používá skupinovou sociální práci, při které se lidé i navzájem ovlivňují. Je to metoda, kterou lze pomoci lidem, kteří mají obdobný problém (Schimmerlingová, 1992, s. 79).

Skupinová sociální práce vytváří takovou příležitost, kde se členové skupiny mohou sdílet, poskytnout si zpětnou vazbu, pomáhat se, růst a rozvíjet se. Také vytváří prostor pro pomoc. Členové skupiny se někdy mohou cítit jako pomáhající nebo jako ti, kterým je pomáháno. Každý takový zážitek je zkušenost, která stimuluje k růstu osobnosti člověka (Navrátil, 2001, s. 125).

Důležitým pojmem je změna, protože člověk má ve skupinové sociální práci možnost změnit své chování, pocity, postoje a názory (tamtéž).

Smyslem sociální práce se skupinou je psychosociální působení na skupinu lidí s cílem, aby se mohli zdravě a společensky bezproblémově vyvíjet (Schimmerlingová, 1992, s. 79).

Rysem sociální práce se skupinou je intervence na úrovni individuální, skupinové i společenské.

- a) „*Individuální intervence probíhá v kontextu skupiny, někdy i mimo skupinové setkání, pokud to připouští pravidla dané skupiny.*“ (Matoušek, 2003, s. 156)
- b) Skupinová intervence směřuje k tomu, aby skupina poskytovala pomoc, podporu a dosahovala cílů (Matoušek, 2003, s. 156).
- c) Intervence ve společenském prostředí, znamená snahu zapojit jednotlivce a systémy obklopující skupinu v podpoře individuálních a skupinových procesů (tamtéž).

Sociální práce se skupinou zahrnuje několik aktivit, které se mohou provádět. Například diskuze, rozhovory, strukturovaná cvičení a nácvik (Nedělníková, 2004, s. 38).

2.2.6 Sociální práce s rodinou

Sociální práce s rodinou je metoda, která dříve patřila do skupinové práce, ale nyní se začíná osamostatňovat. Zmíním se o ní nyní v rámci skupinové práce. Je to též metoda, která se může využívat v SAS RD.

Sociální pracovníci, kteří pracují s rodinami, jsou toho názoru, že rodiny nechtějí své problémy naplno otevírat. Je důležité však vědět, že efektivita práce s rodinami nemá s tímto názorem přímý vztah (Matoušek, 2003, s. 189). Problémy, které rodiny většinou mívají, se týkají dětí nebo dospívajících. Rodina by sama měla zformulovat problémy, které ji trápí, ne sociální pracovník. Poté rodina ve spolupráci se sociálním pracovníkem hledá vhodné řešení problémů. Sociální pracovník by měl ovšem umět zhodnotit některé ukazatele. Těmi jsou například uspokojování základních potřeb rodiny, stav domácnosti, vztah rodičů k dětem, vztah rodičů navzájem, vztahy členů rodiny s příbuznými, zaměstnání a materiální zdroje rodiny (Matoušek, 2003, s. 193). Protože je práce s rodinou založena na vzájemné spolupráci, pracovník sociální služby se snaží vybudovat si důvěru, znát problémy a potřeby rodiny. Je důležité nechat rodinu, aby si sama definovala problém a podporovat ji, aby se snažila problémy vyřešit vlastními silami. Po celou dobu spolupráce se pracovník snaží rodinu motivovat, podporovat a povzbuzovat (Rulíková, 2009, s. 1).

Typem pomoci jsou užité metody, na jejichž základě se s rodinou pracuje. Mezi ně patří poradenství, terapie a svépomocné skupiny (Matoušek, 2003, s. 196). Poradenské služby, které jsou krátkodobé a řeší problémy spojené s rodinným soužitím a výchovou dětí (Matoušek, 2003, s. 197).

2.3 Sociální práce s komunitou

Komunitní práce je další metodou sociální práce, kterou zmiňují a která je součástí následného výzkumu. Je to rozmanitá metoda, kterou se mohou řešit místní problémy, v oblastech sociální práce, vzdělávání, bydlení a sousedských vztahů (Matoušek, 2003, s. 255).

2.3.1 Pojem komunita

Vymezení pojmu komunity je nejednotné, problematické a nejednoznačné. V Zatloukalovi se píše, že existuje až 100 různých definic komunity (Zatloukal, 2008, s. 29). V knize Alice Gojové se píše, že komunita je vymezená v rámci tří kategorií:

- a) komunita definovaná lokalitou nebo teritoriem,
- b) komunita zájmů,
- c) komunita lidí, které spojuje společný problém nebo podmínky (Gojová, 2006, s. 12).

Ve Slovníku sociální práce se komunita charakterizuje jako „*skupina jednotlivců, kteří mají společné zájmy, nebo žijí ve stejné lokalitě.*“ (Matoušek, 2008, s. 85) Komunita je také charakteristická tím, že má svou atmosféru, své způsoby komunikace a svou hranici, která je někdy více, někdy méně přístupná vůči okolí (Matoušek, 2008, s. 85).

Dále je komunita chápána jako výsledek cíleného úsilí, jako zdroj solidárního jednání a jako prostředek k zajištění lepších životních podmínek (Gojová, 2006, s. 13).

Český encyklopedický slovník (1993, podle Hartl, 1997, s. 24) uvádí dvě pojetí komunity – sociologické a psychologické. Sociologicky ji pojmenovává jako „*souhrn osob, které žijí v určitém vymezeném prostoru, kde vykonávají každodenní aktivity a obvykle tvoří autonomní jednotku.*“ (1993, podle Hartl, 1997, s. 24) Psychologické pojetí vidí komunitu jako typ organizace, kde jsou odstraněny vztahy nadřízenosti a podřízenosti a tím pádem lepší komunikace a spolupráce (tamtéž).

Komunitou označujeme nejen místo, kde určití lidé žijí, ale také určitou instituci. Nebo také každá skupina lidí, kterou spojuje stejný problém. Předmět, o který se komunitní pracovník zajímá, je komunita (Navrátil, 2003, s. 82).

2.3.2 Komunitní pracovník

Komunitní pracovník musí být empatický, chápavý a musí umět pomoci klientům s jejich problémy, umět motivovat, vyjednávat, komunikovat, monitorovat,

poradit a psát zprávy a záznamy. K tomu potřebuje znalosti z různých oborů. Například z filozofie, sociologie, psychologie či sociální politiky. Také by měl mít dobré znalosti o dané problémové oblasti, ve které pomáhá a znát příslušnou legislativu. Součástí rozhodování komunitního pracovníka je jeho hierarchie hodnot. Může být odlišná od hodnot příslušníků komunity, ve které pracuje (Hartl, 1997, s. 118).

Posláním komunitního pracovníka je odhalování priorit a potřeb dané komunity a povzbuzovat její členy, aby poznali své problémy a pokusili se je sami řešit za pomoci svých blízkých případně pomocí dostupných služeb. Součástí je tedy i poskytování informací o možnostech, které příslušníci komunity mají. Povzbuzuje členy, aby o svých problémech mluvili společně a následně je odstranili. Z tohoto vyplývá, že komunitní pracovník musí mít určité dovednosti, například umět lidi motivovat (Hartl, 1997, s. 119).

2.3.3 Význam komunitní práce

Na význam komunitní práce se dívají autoři nejednotně. Sociální pracovníci mají názor, že pro praxi jsou hlavně důležité znalosti a dovednosti spojené s komunitní prací. Jiný autor tvrdí, že komunitní práce je budoucnost sociální práce, protože aktivity a odpovědnost ze sociálního státu se přenášejí na lokální a komunitní úroveň (Gojová, 2006, s. 25).

V České republice se komunitní práce začala realizovat v roce 1989 (Navrátil, 2003, s. 81).

Komunitní práce je rozmanitá metoda, kterou se mohou řešit místní problémy v oblastech sociální práce, vzdělávání, bydlení a sousedských vztahů (Matoušek, 2003, s. 255).

Obecné pojetí komunitní práce se s každým autorem liší. V české literatuře se komunitní práci věnují autoři Novotná, Schimmerlingová, Řezníček, Hartl a Havrdová. Například Schimmerlingová píše, že specifíkem komunitní práce je, že *„pomáhá lidem v konkrétních životních situacích, v určitém územním celku, bez ohledu na to, zda jde o jednotlivce, skupinu nebo celou komunitu. Respektuje biologické, etnické, psychologické, kulturní, sociální, ekonomické a ekologické potřeby obyvatel komunity.“* (Schimmerlingová, 1992, s. 87)

V komunitní práci v nejobecnější rovině je důležité, *„kdo všechno do komunitního kruhu patří a v jakém prostoru se komunita, respektive její členové pohybují; jaké sociální vazby existují mezi členy komunity; jaké cíle jsou pro komunitu*

společné; jaký čas potřebuje komunita k dosažení těchto cílů; jak se výše uvedené body průběžně vyvíjejí.“ (Sobotka, 2010, s. 25)

Komunitní práce se může odehrávat v rámci komunitních setkávání. Délka samotného komunitního setkání je ovlivněna obsahem a strukturou. Komunitní setkání, které je zaměřeno pouze na sdílení, může trvat několik desítek minut, záleží i na počtu účastníků. Naproti tomu bývají i několika hodinová setkání. Tyto setkání jsou rozmanité nejen svým obsahem, ale i interakčními hrami, které udržují pozornost účastníků (Sobotka, 2010, s. 22).

Komunitní práce jako taková směřuje k vyvolání a podporování změny. Používá se při řešení problémů jedinců, skupin i komunit. Do rozhodování o řešení problému zapojuje občany dané komunity a také místní organizace a instituce. Je to o tom dát jim kompetence, aby mohli ovlivnit dění kolem sebe. Součástí jsou pojmy jako odpovědnost či zdroje (Matoušek, 2003, s. 254).

Jedním z cílů komunitní práce je podpora a rozvoj existujících komunit, tak aby mohli její obyvatelé lépe naplňovat své potřeby (Gojová, 2006, s. 20). Také usilovat o sociální změnu prostřednictvím analýzy sociální situace a vztahů sociálního pracovníka s občany komunity a vztahů občanů komunity mezi sebou (Hartl, 1997, s. 68). Hlavním cílem není ale řešit problémy za komunitu, ale zplnomocnit komunitu, aby si svoje problémy dokázala řešit sama (Gojová, 2006, s. 20).

Komunitní práce se skládá z analyzování, předvídání, plánování a přímé práce s lidmi určité komunity. Dále z těsného propojování poskytovatelů sociálních služeb, ale také úřadů práce a místního zastupitelstva (Hartl, 1997, s. 70).

Komunitní práce stojí na 4 základních principech:

- a) komunitní akce - mobilizuje členy komunity k tomu, aby sami identifikovali problémy a aktivně hledali řešení
- b) kooperace - znamená podporu v setkávání komunity a ostatních zainteresovaných skupin (samospráva, sociální služby) a podpora diskuze o společných zájmech všech.
- c) partnerství - vytváří prostor pro rozhovory a spolupráci s lokální samosprávou a dalšími institucemi. Posledním principem je interkulturní dialog. Ten se snaží o osvětu minority i majority, která se týká kulturních vzorů (romských i českých) a následná prezentace dosažených výsledků v médiích (Bajer, 2004, s. 2).

2.3.4 Lokální komunitní práce

Lokální komunitní práce znamená práci s obyvateli určité obce. Je tu proto, aby se obyvatelé zapojovali a měnili to, co se jich týká. Komunitní práce na lokální úrovni má úzce spolupracovat s poskytovateli sociálních služeb a ostatními subjekty, aby dokázali lépe reagovat na potřeby obyvatel, pro které jsou služby určeny (Hartl, 1997, s. 72).

V rámci lokální komunitní práce působí ve Šternberku Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách, zřízena vládou České republiky 23. ledna 2008.

Posláním je propojovat místní subjekty ke spolupráci při sociálním začleňování. Podporuje propojování veřejné správy a neziskového sektoru.

Cílem je být účinným prostředníkem mezi státní správou a samosprávou.

Vizi Agentury je plně integrovat sociálně vyloučené obyvatelstvo do společnosti, rozvoj sítě sociálních a návazných služeb v souvislosti s potřebami obyvatel, rozvoj zaostalých částí měst a zajištění rovného přístupu všech občanů ke vzdělání, bydlení, zaměstnání apod.⁶

Poskytuje rady samosprávám v oblasti bydlení, zaměstnanosti, vzdělávání, sociálních služeb, možnosti financování z evropských fondů, státního rozpočtu a dalších zdrojů. Principem je podpora spolupráce místních subjektů, které působí v daných lokalitách v rámci sociální integrace. Celé se to děje prostřednictvím tzv. Lokálního partnerství. Je tvořeno místními neziskovými organizacemi, zástupci obce, policie, škol a úřadů práce (Bajer, 2010, s. 24 - 25). Pravidelně se setkávají, protože všichni jsou angažováni v procesu sociálního začleňování. Setkání slouží k tomu, aby společně připravovali strategické plány a konkrétní projekty na podporu sociálního začleňování.

Lokálním konzultantem ve Šternberku je Martin Navrátil. Spolupráce Agentury a Šternberka začala v roce 2013. Jednou z konkrétních aktivit Agentury pro sociální začleňování ve Šternberku je zřízení Asistentů prevence kriminality, kteří mají v hlavní náplni práce zklidnit veřejný prostor a být tzv. informátorem občanům, ne represivní složkou.⁷

2.3.5 Komunitní plánování

Komunitní plánování patří pod Ministerstvo práce a sociálních věcí. Je to metoda, která klade důraz na zapojování všech, kterých se týká daná zpracovávaná

⁶ <http://www.socialni-zaclenovani.cz/vize-a-poslani>

⁷ <http://www.socialni-zaclenovani.cz/sternberk>

oblast. Je to proces, který se neustále opakuje. Umožňuje obcím a krajům plánovat poskytování sociálních služeb, aby co nejlépe odpovídaly potřebám jednotlivých občanů v dané obci (Gojová, 2006, s. 91).

Cílem je „*posílení sociální soudržnosti komunity a podpora sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení jednotlivců a skupin. Do komunitního plánování se zapojují i občané, kteří mají právo se zapojovat do dění v obci.*“ (Gojová, 2006, s. 91)

Komunitním plánováním se podporuje participace, zvyšuje se dosažitelnost a adresnost služeb, řeší se problémy a zvyšuje se sociální koheze (Gojová, 2006, s. 92). Do komunitního plánování se zapojují nejen občané, ale i poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb.

Všechny sociálně aktivizační služby ve Šternberku jsou součástí komunitního plánování.

3 Výzkumná část

3.1 Metodologie výzkumu

Kvalitativní výzkum byl dříve chápán některými metodology pouze jako doplněk tradičních kvantitativních přístupů. Postupně však získal kvalitativní výzkum v sociálních vědách rovnocenné postavení. Ovšem „*neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum.*“ (Hendl, 2005, s. 49) Kvalitativní výzkum nespočívá pouze v absenci čísel, ale označuje se jako široké pro rozdílné přístupy (Hendl, 2005, s. 50).

Kvalitativní výzkum podle Creswella je definován tak, že „*kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (1998, podle Hendl, 2005, s. 50)

V kvalitativním výzkumu si výzkumník tradičně na začátku výzkumu vybírá téma a následně určí základní výzkumné otázky. Otázky mohou být výzkumníkem během výzkumu, tedy během sběru a analýzy dat, měněny či doplňovány. Proto bývá někdy považován za pružný typ výzkumu. Během výzkumu se někdy nenabízí doplňovat výzkumné otázky, ale vznikají také hypotézy a nová rozhodnutí. Výzkumník je přirovnáván k práci detektiva. Tedy snaží se vyhledat a analyzovat jakékoliv informace, které mohou přispět k osvětlení výzkumných otázek. Výzkumník, jako detektiv, pracuje přímo v terénu, kde se seznamuje s novými lidmi a je přímo v centru dění (Hendl, 2005, s. 50).

Kvalitativní výzkum má své přednosti a také nevýhody, které popsal Hendl. Například předností kvalitativního výzkumu podle něj je, že „*získává podobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu*“ nebo také, že „*zkoumá fenomén v přirozeném prostředí*“. (Hendl, 2005, 52) Ovšem obtížněji se zde testují hypotézy a teorie. Také „*výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.*“ (Hendl, 2005, s. 52) S kvalitativním výzkumem je spojováno několik přístupů, které jsou považovány za základní. Tedy mají pevné místo v této oblasti. Například případová studie, etnografický výzkum a zakotvená teorie (Hendl, 2005, s. 103).

3.1.1 Postup výzkumu

Na začátku výzkumu je vhodné si zvolit a rozmyslet návrh plánu výzkumu. Zásadní je, aby výzkumná strategie a použité metody byly vhodné k tomu, aby zodpověděly výzkumné otázky. Než ovšem vyřkneme výzkumnou otázku, měli bychom se ptát na účel výzkumu. To znamená, čeho chceme dosáhnout či proč je výzkum zapotřebí. Chceme něco vysvětlit, popsat či něčemu porozumět? Může nám jít také pouze o změnu (Hendl, 2005, s. 145). V mém případě je účelem zmapování využívání metod sociální práce v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi ve Šternberku.

Následuje výzkumná otázka. V této fázi si klademe ústřední otázku a případné podotázky. Robson a Maxwell tím myslí, co je zapotřebí odpovědět, abychom dosáhli cíle? (Robson, 1993, Maxwell, 1996, podle Hendl, 2005, s. 145) Výzkumná otázka mého výzkumu zní: Jak pracovníci SAS RD hodnotí využívání jednotlivých metod? Pro výzkum jsem si zvolila i podotázku, která výzkumnou otázku více konkretizuje a to: Jaké metody se v SAS RD využívají?

Jako další bod popisují Robson a Maxwell metody a strategie výběru vzorku. Tedy podle toho, jakou si zvolíme otázku, volíme příslušné techniky výzkumu. Konkrétně, jakým způsobem budeme sbírat data a následně je zpracovávat (Robson, 1993, Maxwell, 1996, podle Hendl, 2005, s. 145).

Jak jsem již psala, využívám pouze kvalitativní metody sběru dat. Metodami, kterými budu získávat data, jsou polostrukturované rozhovory, které tvoří hlavní skupinu metod sběru dat. Tvoří je naslouchání, kladení otázek respondentům a získávání jejich odpovědí. Polostrukturované rozhovory tvoří určitou střední cestu a vyznačují se definovaným účelem, určitou osnovou a pružností procesu získávání informací (Hendl, 2005, s. 164). Polostrukturovaný rozhovor bývá nejčastěji vybíranou podobou metody rozhovoru. Je náročnější na přípravu než nestrukturovaný rozhovor, protože si stanovujeme určité okruhy otázek, na které se respondentů následně ptáme. Pořadí se může zaměňovat dle potřeby a možností, abychom z rozhovorů vytěžili maximum (Miovský, 2006, s. 159 - 160).

Na rozdíl od kvantitativního sběru dat, výzkumník nikdy nenabízí předem dané odpovědi. Odpověď na určitou otázku je zcela na dotazovaném. Během rozhovoru se můžeme respondenta ptát na upřesnění a vysvětlení jeho odpovědi. Tím si ověřujeme,

jestli jsme správně pochopili a interpretovali jeho odpověď. Můžeme klást různé doplňující otázky (tamtéž).

U polostukturovaného rozhovoru máme definované tzv. jádro rozhovoru. To znamená definované minimum okruhů a otázek, které musíme probrat (tamtéž).

U vedení rozhovoru je důležitá posloupnost otázek, jejich obsah a délka samotného rozhovoru. Není zde stejný začátek a konec rozhovoru. Například na začátku je vhodné odbourat psychickou nervozitu a zajistit vůbec souhlas se zaznamenáváním celého povídání. Naopak na konci rozhovoru, kdy je atmosféra uvolněná, můžeme někdy získat nejcennější informace (Hendl, 2005, s. 166 - 167).

Existuje mnoho typů otázek, například otázky zaměřené na zkušenosti, chování, názory, pocity, znalosti a vnímání. Pořadí kladení otázek není přesně dané, ale existují určité návrhy. Je dobré začínat otázkami, které se týkají neproblémových témat. To povzbudí dotazovaného, aby mluvil popisně. V další části se výzkumník snaží dávat otázky, aby získal odpovědi týkající se názorů, pocitů a zkušeností na popsané téma nebo akci. Také do rozhovoru musí výzkumník zařadit otázky zaměřené na znalosti a dovednosti. Otázky by měli být otevřené, jasné, neutrální a citlivé (Hendl, 2005, s. 169).

Výzkumník by měl dávat dotazovanému výhradně otevřené otázky, na které může dotazovaný odpovědět libovolně dle svého uvážení. Je vhodné pokládat zároveň pouze jednu otázku a ne více. Je důležité, aby dotazovaný věděl, proč jsou pro dotazovaného dané otázky důležité.

Při rozhovorech s respondenty jsem měla připravené otevřené otázky, které jsem mohla v průběhu rozhovorů libovolně doplňovat a přesunovat. Jelikož jsem využila metodu polostrukturovaného rozhovoru, měla jsem dané jádro otázek. Rozhovory jsem využila k získání dat. Jednalo se o tyto otázky:

1. Jakým způsobem pracujete s klienty?
2. Dokážete reflektovat, jaké metody sociální práce využíváte?
3. Vnímáte rozdíl v metodách?
4. Jak metody využíváte při práci s klienty?
5. Co všechno ovlivňuje využití daných metod?
6. Jaké klady a zápory vidíte ve vybraných metodách?
7. Můžete odhadnout, jak jsou jednotlivé metody v organizaci zastoupeny?
8. Jak Vám jednotlivé zastoupení vyhovuje?
9. Jak podle Vás jednotlivé metody pomáhají klientovi?
10. Jaké činnosti a aktivity poskytlujete v rámci metod sociální práce?

11. Je nějaká činnost, která Vám v rámci metod v organizaci chybí?
12. Jak plánujete rozvoj metod do budoucna?
13. K čemu by podle Vás měl směřovat rozvoj metod?
14. Je pro Vás v něčem plánování náročné?

Jelikož se ve své bakalářské práci zaměřuji na organizace, které poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, rozhovory jsem vedla s pracovníky Jiloro - Srdíčko a OS ECCE HOMO Šternberk, což jsou dvě organizace, které dané služby poskytují.

Pro zaznamenání rozhovorů jsem využila audiozáznam. U zvukového záznamu je výhodou, že si tazatel nemusí dělat poznámky o obsahu, maximálně pro své potřeby. Zvukový záznam poskytuje tazateli podporu a pomoc. V záznamu jsou slyšet všechny kvality rozhovoru, tedy síla hlasu, délka pomlky či řečové vady. Je tam vše zaznamenáno tak, jak se událo – je autentický. Výběr zvukového přístroje je velmi důležitý, protože chceme, aby byl průběh rozhovoru co nejméně narušován, aby přístroj nepřekážel, ale na druhou stranu, aby kvalitně zaznamenával všechny zvukový průběh (Miovský, 2006, s. 197 – 198).

Po uskutečnění rozhovorů jsem upravila nahraná data do textového záznamu, aby z nich bylo možné dělat analýzu. Převedení zvukového záznamu do textového záznamu je velmi důležité. Převádění je proces, kterému se říká transkripce. Zvukový záznam zachycuje běžně mluvené slovo, včetně síly hlasu, délek pomlky a případné vady řeči. Ovšem při transkripci nelze zaznamenávat vše, jde tedy o prvotní redukci dat (Miovský, 2006, s. 205 – 206).

Pro samotnou analýzu textu jsem použila metodu vytváření trsů. Miovský (2006, s. 221) píše, že tato metoda slouží k tomu, abychom seskupili určité výroky do skupin podle určitých kritérií. Tyto skupiny, tzv. trsy, by měly vznikat na základě vzájemné podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Tímto procesem vznikají obecnější kategorie, jejichž zařazení do určité skupiny je spojováno s určitými opakujícími se znaky. Společným znakem trsu může být například tematický překryv. To znamená, že ve výrocích respondentů vyhledáváme všechny pasáže, které se týkají jednoho úzce ohraničeného prostoru. V mém případě to znamená, že jsem rozdělovala skupiny (trsy) na metodu sociální práce s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou (Miovský, 2006, s. 221).

Na téma Metody sociální práce v sociálně aktivizačních službách jsem rozhovory vedla se 3 pracovníky organizace OS ECCE HOMO Šternberk a se 3

pracovnicemi organizace Jiloro - Srdíčko. Rozhovory v OS ECCE HOMO Šternberk se konaly dříve než ve druhé organizaci. Ovšem v obou organizacích to bylo podobné. Rozhovory v obou organizacích se konaly na základě přechozí telefonické domluvy vždy s vedoucí sociální služby. Samotné rozhovory probíhaly osobně v místě sídla organizace OS ECCE HOMO Šternberk a Jiloro - Srdíčko. Pokaždé jsem vedla rozhovory 3 pracovníci, a to s každou zvlášť. Před začátkem rozhovorů jsem vždy pracovníce seznámila s tématem mé bakalářské práce. Všechny respondentky souhlasily s nahráváním. U všech rozhovorů jsem se setkala s vstřícným přijetím a ochotným odpovídáním. Z důvodu slíbené anonymity a z etických důvodů dávám respondentkám falešná jména. Pracovnice OS ECCE HOMO Šternberk jsou Dana, Denisa a Daniela a pracovníci Jilora - Srdíčka jsou Michaela, Martina a Marcela.

3.2 Interpretace dat

3.2.1 Metody sociální práce využívané v OS ECCE HOMO Šternberk

Z analýzy dat mi vyšlo, že v organizaci OS ECCE HOMO Šternberk metod sociální práce využívají jako teoretický základ pro jejich práci s klienty. Pracovnice, s nimiž jsem vedla rozhovory, mají práci rozdělenou tak, že každá pracuje na základě jiné metody.

„Co se týče metod sociální práce, tak je to pouze nějaký teoretický vhled do toho, co skutečně děláme. V organizaci máme rozdělené, kdo co bude dělat, což znamená, že máme terénní pracovníky, dále máme pracovníky na skupinové aktivity a pracovníka, který zajišťuje práci s celou komunitou...“ Dana

Z rozhovorů vyplynulo, že práci s jednotlivcem v organizaci provádějí především při terénní práci, kterou zajišťují terénní pracovníci. Pracovnice chodí do terénu, tedy do konkrétních rodin, kde pracují s jednotlivci, výjimečně i s rodiči. Je to práce, kterou pracovníci vykazují v rámci databáze jako práci s jednotlivcem založené na zakázce člověka. Jednotlivé zakázky se v organizaci plní pomocí úkonů, které se dělí na kontakty a intervence. Kontakty jsou úkony takové, které trvají méně než 30 minut. Oproti tomu intervence zahrnují úkony, které trvají po dobu delší než 30 minut.

Terénní pracovníci chodí do rodin, kde většinou pracují s menšími dětmi, které ještě nechodí na základní školu, ale ani nenavštěvují mateřskou školu, tedy s dětmi předškolního věku. Proto jde v rodinách hlavně o činnosti výchovné a vzdělávací, konkrétně upevňování hygienických návyků, motorická cvičení, budování dovedností

děti pro vstup na základní školu za účasti rodičů. Jelikož jsou kladeny nároky ze strany školy, aby dítě mělo při zápisu do 1. třídy základní znalosti, pracovníce OS ECCE HOMO Šternberk kladou důraz při práci s tímto dítětem na to, aby umělo základní barvy, tvary, počítat do deseti a držet tužku, protože právě toto k zápisu dítě potřebuje.

„Mám na starost více terénní práci, v níž poskytujeme výchovné a vzdělávací činnosti. Konkrétně jde o různé nácviky, upevňování hygienických návyků a spolupráce s OSPOD...“ Denisa

Během rozhovorů se objevil názor, že by bylo lepší pracovat pouze s jedním dítětem. Klientovi by se tak mohla pracovníce plně věnovat. Práce se dvěma dětmi je podle pracovníc také účinná, protože jsou schopny udržet pozornost. Ovšem, když je dětí více, tak se navzájem vyrušují a děti, které se chtějí něco naučit, se nic nenaučí. Dítě z rodin, se kterými OS ECCE HOMO spolupracuje, je velmi rádo za pozornost, kterou mu pracovníce věnuje, protože doma nemá tak podnětné prostředí. Díky tomu dítě rádo přijde a pracuje s pracovnící organizace, protože ta se ho snaží prosazovat tím, že ho chválí, když něco udělá dobře.

Z rozhovorů vyplynulo, že práce s jednotlivcem je v organizaci velmi přínosná a důležitá, protože klient je s pracovnící jeden na jednoho, tedy více se klient otevře, více se svěřuje a je rád, že se někdo věnuje jen jemu. Vzniká tam prostředí důvěry.

Důležitá při práci s jednotlivcem je důvěra, ale i ochota. Když přijde klient za pracovnící s nějakým problémem, nestává se, že by s ním pracovníce problém neprobrala a nevyřešila. Naopak, problém se pracovníce s klientem snaží ihned vyřešit. Pracovníce si vezme klienta individuálně do vedlejší místnosti, aby měly soukromí a aby se klientovi lépe hovořilo, než v místnosti plné ostatních klientů. Pracovníce se klientovi snaží pomoci. Klient pak pochopí, že u pracovníce může najít pochopení i pro příště. Pro pracovníce je to druh motivace. Když pomůže klientovi, ten si to zapamatuje a přijde i příště.

Jedním z hlavních cílů práce s jednotlivcem v organizaci je začlenění jednotlivce do kolektivu. Tím, že něco klient neumí, například držet tužku nebo rozpoznat barvy, je potřeba ho více podporovat a víc s ním pracovat v oblastech, které ještě nezvládá. Proto je na místě s klientem pracovat jednotlivě. Ukazovat mu příklady na různých předmětech, například na pastelkách či zvířatech nebo v přírodě. Protože je dítě vnímavé, za nějakou dobu vše pochopí a pak nemá problém se začlenit mezi ostatní děti. Na základě toho pracovníce sdílí názor, že je potřeba posilovat individualitu daného klienta, aby věděl, že je tu pracovníce pro něj a teď se věnuje jen jemu.

„Dítě potřebuje podporu, když třeba neumí držet tužku a nepozná barvy. V tomto případě je potřeba ho mít jednotlivě a ukazovat mu to na předmětech, na pastelkách, pořád jen s ním.“ Denisa

Při práci s klientem je podle pracovníc rozhodující, jakou dá zakázku v rámci individuálního plánu, protože může dát zakázku individuální, kdy se jedná pouze s ním. Například chce pomoci s hledáním bydlení, hledáním zaměstnání, s výchovou dětí předškolního věku nebo s domácím násilím. To jsou příklady práce s jednotlivcem, kdy se pracovníce snaží na základě spolupráce s klientem, kterého se snaží co nejvíce aktivizovat, individuální plán naplnit. Ale klient může dát také zakázku, kdy má zájem o zajištění volného času svých dětí, což už přechází do skupinové metody.

Na práci se skupinou je v organizaci vyčleněna jedna pracovníce. Skupinová práce v organizaci znamená, že se s klienty pracuje přímo v zařízení, kam jednotliví klienti, hlavně děti, dochází. Po vzájemné domluvě s rodiči si může pracovníce pro klienty přijít i domů, odkud si je odvede do zařízení. V zařízení se klienti účastní různých aktivit, které dělají všichni společně, a které připraví jednotliví pracovníci v jednotlivé dny. To znamená, že se jedná spíše o aktivizační činnost spojenou s vyplněním volného času klientů.

Pracovnice se shodují na tom, že je složité odhadnout, kolik dětí se do organizace na odpolední aktivity dostaví. Někdy se může stát to, že do zařízení přijde víc klientů, než se čekalo nebo naopak málo. Pro pracovníce je motivací a úspěchem to, když do zařízení přijde hodně dětí. Je to důkaz toho, že klienti tam chodí rádi a využívají všech služeb OS ECCE HOMO Šternberk. Klienti se tam cítí v bezpečí, protože vědí, že pracovníce se jim budou věnovat. Na druhou stranu pracovníce z OS ECCE HOMO vnímají, že když je více dětí, hůře se pracuje, protože některé vyrušují a nezapojují se do naplánovaných aktivit. V organizaci jde o to něco děti naučit, ale ve větší skupině dětí to lze jen velmi těžko. Proto pracovníce musí jednou za čas přizpůsobit aktivity počtu klientů a upustit od naplánovaných aktivit.

„Já mám na starost skupinové aktivity, kdy si dopoledne chodím pro děti do rodin. Během cesty do zařízení to bereme vycházkou, takže si ukazujeme stromy a zvířata. Když přijdeme do klubovny, tak po dětech vyžadují základní hygienu, aby si umyly ruce.“ Daniela

Podle pracovníc je u skupinové práce dobré to, že mohou pracovat s dynamikou skupiny. Což je spojeno s tím, že se mohou dostat na povrch věci, kterých by si pracovníce v jiných situacích ani nevšimly. Klienti se mohou svěřovat s tím, co by

doma neřekli. To znamená, že se ve skupinové práci ke klientům dostávají zase z jiné strany než v práci individuální. Může to být spojeno s tím, že když jsou děti v kolektivu, více se utužují a navzájem podporují, a proto dokáží více vyjádřit své pocity. Například, když naplánovaná aktivita některému z dětí nejde, tak ostatní děti se ho snaží motivovat, aby to dokázal spolu s nimi. Klienti dělají aktivitu společně, táhnou za jeden provaz. Pracovnice se skupinovými aktivitami snaží vést klienty k vzájemné spolupráci s ostatními, aby v budoucnu nebyli škodolibí, když se jim něco nedaří. Ve skupinových aktivitách je pozitivní, že starší klienti se snaží pomáhat těm mladším. Cítí kus zodpovědnosti díky nové roli.

Mezi skupinové aktivity patří například zdokonalování prostorového vnímání. To znamená, že se postaví všechny děti na kopec a snaží se odhadnout, kde je sever, kde je jih, východ a západ, protože většina dětí to neví. Dále obcházejí s pracovníci budovy po městě a ukazují si, kde je hrad, kde je městský úřad, kde je lékárna, aby měly přehled. Mezi hlavní znalosti patří i správná adresa, tedy kde jednotliví klienti bydlí a jména obou rodičů.

Klienti, kteří využívají služeb OS ECCE HOMO Šternberk dopoledne, jich mohou využívat i odpoledne. To znamená, že dopoledne má pracovnice spíše na starost děti předškolního věku. Pracovnice se je snaží připravit na vstup do základní školy aktivitami, které dělají všechny děti společně v zařízení nebo venku. Oproti tomu v odpoledním programu jsou zahrnuty takové aktivity, aby se děti nenudily a aby dokázaly správně využívat volný čas. Pracovnice ve spolupráci s dětmi vymýšlejí na každý den jinou aktivitu, která bude všechny bavit. Snaží se o nachystání takových aktivit, v nichž budou starší děti pomáhat těm mladším. Cílem těchto aktivit je, aby se dětem v zařízení líbilo a aby se do organizace rádi vracely a zároveň si odpočinuli.

Ovšem některé děti nechtějí využívat organizaci pouze k trávení volného času, ale také proto, aby jim pracovnice pomohly s různými problémy či s povinnostmi do školy. Některé děti mají problémy s domácími úkoly, se kterými si nedokáží poradit ani rodiče. Pracovnice proto dětem pomáhá s učivem, aby nedocházelo k situacím, že by děti musely opakovat ročníky.

Poslední, avšak neméně důležitou metodou sociální práce, která se využívá v OS ECCE HOMO Šternberk je práce komunitní. Tuto metodu zajišťuje v organizaci vedoucí OS ECCE HOMO Šternberk. Hlavní náplní komunitní práce je vzájemná spolupráce s celou komunitou, tedy s rodinami, které ve Šternberku žijí. Mezi ně patří i

rodiny, které již od 70. let 20. století vedou vzájemné spory. Spory jsou opravdu dlouholeté a hluboké. Trvají i do nynější doby a přenášejí se i na další generace.

Komunitní práce obnáší spolupráci s Městským úřadem ve Šternberku, se školami, s ostatními neziskovými organizacemi a s Agenturou pro sociální začleňování. Jde také o vytváření podvědomí, že i když jsou ve městě spory mezi rodinami, mohou spolupracovat všichni společně. Je důležité zajišťovat komunitní práci a kontakt se společenským prostředím v takové míře, aby se utvářel bezpečný prostor pro setkávání rodin ve Šternberku. Konkrétně se komunitní práce projevuje velkými komunitními setkáními a různými vzdělávacími akcemi. Ovšem tyto setkání a akce jsou velmi organizačně a finančně náročné, a proto se neuskutečňují tak často. Pracovnice vnímají jako riziko při akcích to, že se může kdykoliv zvrhnout, aniž by to chtěly nebo očekávaly.

„Co se týče mě, tak zajišťuji komunitní práci a kontakt se společenským prostředím, s tím, že vytváříme bezpečný prostor pro setkávání rodin ve Šternberku, ...“

Dana

Zástupci OS ECCE HOMO Šternberk se účastní pravidelných jednání Lokálního partnerství Šternberk, která jsou pořádána Agenturou pro sociální začleňování, se kterou v rámci komunitní práce spolupracují. Jednání probíhají přibližně jedenkrát za měsíc a řeší se na nich témata, která zasahují do oblasti inkluze sociálně vyloučených obyvatel. Organizace OS ECCE HOMO Šternberk patří do všech pracovních skupin ve Šternberku i v Moravském Berouně. Například do skupiny Bezpečnost, Vzdělávání a Zaměstnanost.

V jednom z rozhovorů se pracovnice zmínila o spolupráci s Charitou Šternberk a Městem Šternberk v situaci, kdy rodiny s dětmi zasáhla nemoc tuberkulóza. O vzájemnou spolupráci se jednalo v tom smyslu, že pracovnice pomáhaly rodinám s doprovody dětí do nemocnice v Olomouci a zase zpět.

Všechny metody sociální práce, které jsem popsala v teoretické části práce se v OS ECCE HOMO Šternberk používají. Záleží na samotných klientech, jakou zadají zakázku. Klienti si sami řeknou, co potřebují. Pracovnice se snaží v rámci zakázek službu individualizovat. Práce s jednotlivcem je tudíž více uplatňována než práce se skupinou. Skupinová práce je ve vyhovujícím stavu a tak se snaží posilovat především práci s jednotlivcem a s komunitou.

3.2.2 Metody sociální práce využívané v organizaci Jiloro - Srdíčko

V organizaci Jiloro - Srdíčko pracovníce využívají metody sociální práce, ale upřednostňují metodu sociální práce s jednotlivcem a se skupinou. Komunitní práce jim téměř chybí, protože pracovat s celou komunitou ve Šternberku se jim příliš nedaří.

Výběr individuální metody v organizaci ovlivňuje zakázka, kterou klient zadá v individuálním plánu.

Metoda práce s jednotlivcem se v organizaci využívá hlavně v terénní službě, kterou organizace poskytuje. Terénní služba funguje od úterý do pátku. Pracovnice chodí přímo do rodin a pracuje s jednotlivci. Kdyby klienti měli zájem o skupinovou práci i v terénu, záleželo by na předchozí domluvě. Rodiny mají hlavně zájem o pomoc při přípravě dětí na vstup na základní školu, o pomoc při přípravě a udržení dětí na škole. Dále potřebují pomoc v rámci dluhové problematiky, tedy dluhové poradenství a také doprovody k odborníkům. Pracovnice rodinám také radí s tím, jak s nimi jednat. Pracovnice terénní služby poskytuje rodičům poradenství v tom, co s dětmi mají dělat a jak s nimi pracovat a následně nechávají rodiče, ať s dítětem pracují sami. Práce v terénu se odehrává v pravidelných intervalech. Kdy se rodiče a pracovnice zase sejdou, záleží na vzájemně domluvě. Setkávají se spolu jednou týdně, někdy i dvakrát.

Pracovnice vnímají posun v rodinách, které jejich služby využívají. Díky práci organizace už rodiče alespoň ví, kterým směrem se vydat a jak s dětmi pracovat. Někdy se ovšem pracovnic ptají, jestli dělají vše správně, ale jde vidět posun. Někteří rodiče jsou již ve výchově a vzdělávání svých dětí samostatnější.

„My říkáme rodičům, co s dětmi mají dělat a případně jim to ukážeme. Následně po nich chceme, aby to s dítětem udělali oni sami. Vždy se domluvíme na časových horizontech, kdy se zase sejdeme... Nedoučujeme. Nepíšeme s nimi úkoly, že bychom přišli a rodič odešel. Musí u toho být.“ Martina

Pracovnice hodnotí práci s jednotlivcem jako velice přínosnou, protože se mohou klientovi věnovat individuálně tím, že reagují na jeho potřeby, které daný klient má. Pracovnice se věnují pouze jemu. Klient je vděčný za každý čas, který mu pracovnice věnuje, protože ví, že mu to dostatečně vysvětlí, ukáže na příkladech a pomalu probere to, co mu nejde. Například když mají klienta, který neumí držet tužku, je potřeba okamžitě reagovat na jeho potřeby, aby pracovnice mohla říct, co dělá špatně, co by bylo potřeba dělat lépe či jinak. Poté se pracuje jen s ním na tom, co potřebuje opravdu speciálně on. Nebo klient z domova nezná nůžky, proto se opět pracovnice

věnuje jen jemu a pomáhá mu s tím, aby se naučil, jak nůžky držet v ruce a jak je používat. To znamená, že mu vede ruku, aby se dopracoval k tomu, aby se to naučil.

Na druhé straně se klient může o samotě cítit hůře, protože má raději kolektiv, ve kterém je určitá bojovnost mezi ostatními dětmi. To znamená, kdo má dřív hotovou zadanou práci a kdo má lepší výsledek. Výjimečně se také může stát, že když v rodině nastane nějaká hodně těžká a náročná situace, může to ovlivnit samotnou práci s klientem. Například klient nechce komunikovat. V té chvíli, i když mají zakázku a klient vždy spolupracoval, zrovna pracovat nechce. Záleží na situaci, povaze a psychickém rozpoložení klienta.

„Když mám jednotlivce, tak je lepší s ním pracovat a pomalu to s ním probírat. On mě více vnímá, protože v kolektivu je to někdy problém... Pochopí mě rychleji, než kdyby byl v kolektivu.“ Michaela

„Když se mu věnuji jednotlivě, tak si myslím, že to víc ocení. Je rád, že jsem u něj a že to s ním dělám. Poté se na to více soustředí.“ Marcela

Metoda práce se skupinou se v Jiloro - Srdíčko využívá v rámci ambulantní služby. Pracovnice v ambulantní službě někdy využívají i individuální práci a náznaky komunitní práce, ale převažuje metoda se skupinou. Ambulantní služba je činností poskytovanou přímo v organizaci pro rodiny s dětmi, které jsou v předškolním věku a které jsou ze sociálně znevýhodněného prostředí. Jedná se o rodiny, které potřebují pomoci s výchovou a vzděláváním dětí. Tyto děti navštěvují organizaci, protože rodiče pracovnícím řeknou, že neumí své děti dostatečně připravit na vstup na základní školu. Chodí tam do doby, než mají před nástupem do základní školy. Pokud mají rodiče zájem, mohou tam být s dětmi a účastnit se aktivit. V loňském roce rodiče využívali této nabídky minimálně. Zájem měly pouze dvě rodiny, kdy občas chodili s dětmi i rodiče. Od nového roku využil nabídky pouze jeden rodič, který s dítětem v organizaci strávil dopoledne.

Skupinová metoda je využívána také v rámci tzv. „animačního dopoledne“. Jedná se o práci s více rodinami a jejich dětmi v organizaci. Hlavní myšlenkou animačního dopoledne je dělat něco společně. Mezi aktivity patří například vzhled do sociální problematiky, konkrétně do sociálních dávek nebo do historie Romů, zdravé svačiny a příprava jídla. Dále pracovní výchovná činnost rodičů s dětmi, kteří něco vyrábějí.

„Rodiče spíše využívají animačních dopolední, kdy děláme společně pro rodiny různé aktivity a povídání.“ Martina

Pracovnice hodnotí skupinovou metodu jako významnou v tom, že pokud je pohromadě více dětí, mohou se navzájem napodobovat při různých činnostech a aktivitách. To znamená, že děti se rozhlíží, jak dělají aktivity ostatní. Může tam být i někdo, kdo už je šikovný a aktivitu zvládá lépe. Ostatní děti se na něj dívají, reagují na něj a napodobují ho. Přínosné je to i v tom, že se děti navzájem motivují, aby aktivitu dělaly správně.

Když je klient sám, může říct pracovníci, že zadanou aktivitu dělat nebude. Když je klient naopak ve skupině a pracovnice řekne, že ostatní děti se účastní dané aktivity, dítě se často nechá přemluvit a udělá, co se po něm chce.

Někdy se ale může stát, že některé z dětí je méně komunikativní a odmítá se aktivně zapojovat. Může spojeno s tím, že se stydí před ostatními. Nebo naopak, klienti se mezi sebou baví a nedělají, co mají.

Výběr určité skupinové aktivity ovlivňuje téma nebo také aktuální psychický stav klientů, kteří se zrovna aktivity účastní. Záleží to i na aktuálních schopnostech a znalostech klientů. Někdy mají pracovnice pro děti naplánovanou konkrétní činnost, ale nejsou ji schopni absolvovat, protože víkend byl pro děti nepříjemný nebo náročný. Následně musí zvolit aktivitu jinou.

„Ve skupinové práci se děti dívají na ostatní. Jeden třeba neví, tak se podívá vedle k sousedovi a pochyť to od něj.“ Marcela

„Někdy se stane, že se při skupinové aktivitě děti baví a nedělají to, co mají. Stává se nám, že něco mají dělat a vůbec to nedělají.“ Michaela

Mezi konkrétní aktivity, které pracovnice s dětmi dělají, jsou skládání puzzlí, stavění kostek do geometrických tvarů a procvičování barev. Pracovnice hodnotí velmi pozitivně procházky s dětmi, aby se děti mohli proběhnout a zahrát si míčové hry. Je logické, že děti pobyt venku potřebují, ale v místě organizace mají možnost pouze omezeného prostoru. Žádné hřiště nebo zahrada se poblíž nenachází. Proto pracovnice s dětmi musí chodit na různá hřiště po Šternberku, která jsou někdy i dost daleko. Tuto nevýhodu kompenzují pracovnice dětem tím, že s nimi jdou za město do přírody, kde se mohou děti proběhnout, zahrát nějaké hry a procvičit poznatky o přírodě. Podle pracovnic děti baví, když si vezmou staré rohlíky a chleba a jdou krmit kachny. Po pobytu venku nebo i před a po jídle je děti potřeba učit základní hygieně, kterou z domova většinou neznají. Konkrétně umytí rukou a vyčištění zubů.

Také se všichni společně učí básničky, písničky a různá říkadla na rozvoj paměti a výslovnosti. Pracovnice se shodují, že děti, které navštěvují organizaci, mají malou

slovní zásobu, kterou je potřeba rozvíjet. Nejprostším způsobem, jak děti učit komunikačním dovednostem je mluva v jednoduchých větách. Například si s dětmi povídají, jak strávily víkend, jestli byly s rodiči na výletě nebo na návštěvě.

Pracovnice vnímají jako důležité rozvíjet u dětí sebeobsluhu. Jedná se především o oblékání, zavazování tkaniček, zapínání knoflíků a skládání oblečení. Při těchto činnostech záleží na věku dítěte. Malé dítě má jiné dovednosti než dítě předškolního věku. Pracovnice tento fakt zohledňují při práci s nimi. S menšími dětmi například malují nebo hrají, ale starší děti již připravují na vstup do základní školy. Učí se s nimi obloučky, vlnovky, procvičují uvolnění ruky nebo počítání.

Pracovnice Jiloro - Srdíčko nejvíce trápí práce s komunitou. Vědí, že je potřebná, a že by s ní měly začít pracovat, ale neví, jak na to. Organizace též spolupracuje s Agenturou pro sociální začleňování, ale situace není taková, že by všichni najednou začali pracovat s komunitou, protože podle některých respondentek pracovat s celou komunitou ve Šternberku nelze. V organizaci je vnímáno, že animační dopoledne jsou již malými náznaky komunitní práce, protože přicházejí rodiče více klientů, tedy z různých rodin a to i z těch, které jsou rozhádané. Nejsou na akcích spolu v kontaktu, ale jsou tam spolu. Navíc děti, které chodí do Jiloro - Srdíčko vůbec nevnímají, že jsou z rozhádaných rodin. Děti to neřeší, je jim to jedno. Baví se všichni spolu a jsou kamarádi.

Komunitní práce ve Šternberku je náročná i v tom, že zdejší komunita je nejednotná. Musela by to být práce spíše s jedním domem. Ale i v jednom domě žijí rodiny, které se neshodnou. V domech těchto rodin není ani nikdo, kdo by byl mluvčím. Pro pracovnice organizace by bylo jednodušší, kdyby věděly, s kým mají jednat a pak by mohly pracovat s komunitou domu. Byly snahy o zajištění mluvčího domu, ale nikam to nevedlo.

V současné chvíli kvůli sporům, které proběhly, od komunitní práce organizace upustila a nedělá ji. Pracovnícím je však jasné, že budou muset komunitní práci dělat, protože státní úřady si na komunitní práci zakládají. Je pro celé město velmi důležitá. Podle pracovnic Jiloro - Srdíčko by byla na místě konzultace s odborníky nebo s někým, kdo má s komunitní prací již zkušenosti.

Pracovnice jsou toho názoru, že by metody sociální práce, hlavně práce s jednotlivcem a se skupinou, měly pomáhat k tomu, aby se dítě začlenilo do kolektivu a do společnosti. Jde o to, aby šlo do školy mezi ostatní děti s tím, že je připraveno na povinnou školní docházku a že také umí to, co ostatní děti.

Práci v organizaci ovlivňuje i to, jak se k celé věci staví rodiče dítěte, protože někdy spolupráce s rodiči není taková, jak by měla být. Pracovnice rodičům řeknou, co by měli s dítětem procvičovat a co by se s ním měli učit. To, co se dítě učí v organizaci, by se mělo učit i doma, ale v mnoha případech se tak neděje. Vzdělávání v některých rodinách chybí. A nejen vzdělávání, ale také komunikace je doma s dítětem odlišná než v organizaci. Doma některé rodiny s dětmi hovoří romsky a používají svá slova. Poté dítě přijde do organizace a vůbec neví, co po něm pracovnice chce, když něco řekne. Rodiče berou pracovnice organizace jako ty, kdo jejich dítě dopoledne pohlídá.

Rozvoj metod sociální práce by podle pracovníků organizace měl směřovat k tomu, aby metody byly komplexní. To znamená, aby pracovnice mohly dělat všechno proto, aby je jednou rodiny nepotřebovali. Jde o to, že když využívají služeb organizace, tak je potřebují z důvodu, že sami něco nezvládají. Podle pracovníků by měla být snaha k tomu, aby za pomoci metod a jejich práce byli klienti schopni je za určitý čas úplně opustit a zvládat všechno sami. Ideální stav by byl, kdyby organizaci zrušily, ale z toho důvodu, že by již nebyla potřeba jejich pomoc. Nejlepší by bylo, kdyby jednou všechny rodiny byly na tom tak dobře, že by všechno zvládaly sami a žádnou organizaci by nepotřebovaly.

„Ne že bych chtěla, aby nás zrušili, ale kdyby tady jednou na tom byli všichni tak dobře, že by všechno zvládali sami, bylo by to super. Ale já si myslím, že se toho nedočkám.“ Martina

Samotné plánování a rozvoj metod je pro organizaci Jiloro - Srdíčko velmi náročné a to proto, že u cílové skupiny, na kterou se organizace zaměřuje, je nejistá jakákoli vzdálenější budoucnost. Jejich cílová skupina neplánuje nic dopředu, proto může být všechno za čtvrt nebo za půl roku úplně jinak. Mohou si něco naplánovat, ale nakonec mohou zjistit, že to opravdu byly jen plány. Na druhé straně, pracovnice mohou pro své klienty udělat maximum, ale jestliže oni nebudou ochotni spolupracovat, tak je jim jakékoliv plánování a jakákoliv práce a snaha k ničemu.

3.3 Shrnutí výsledků

Z uvedené interpretace dat jsem dospěla k určitým výsledkům, které člením podle metody sociální práce s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou.

Z analýzy odpovědí je zřejmé, že organizace využívají všechny metody, které jsem popsala v teoretické části práce. A to konkrétně metodu sociální práce s jednotlivcem, se skupinou i s komunitou. Ovšem v různých poměrech.

Práce s jednotlivcem je v obou organizacích prováděna především v rámci terénní práce. To znamená, že pracovníce chodí do rodin domů a tam s jednotlivci pracují podle toho, jakou si klienti dají zakázku v individuálním plánu. Terénní práce v OS ECCE HOMO probíhá každý den. V organizaci Jiloro - Srdíčko probíhá od úterý do pátku v rodinách, které mají zájem a se kterými se setkávají v pravidelných intervalech. V rodinách jde hlavně o to, připravit děti na vstup do základní školy a těm, kteří již navštěvují základní školu, pomoci, aby se v ní udržely. V rodinách, se kterými organizace Jiloro - Srdíčko spolupracuje, vidí pracovníce posun rodičů, už jsou samostatnější ve výchově a vzdělávání svých dětí. Podle pracovníků obou organizací je vhodné věnovat se dítěti individuálně, protože je nikdo v jejich práci neruší a pracovníce dítěti konkrétní oblast pořádně vysvětlí a dítě jí věnuje větší pozornost. Pracovníce hodnotí práci s jednotlivcem pozitivně, protože dítě o samotě udrží pozornost delší čas a je rádo za to, když se pracovníce věnuje jen jemu. Je zajímavé, že práce s jednotlivcem v obou organizacích znamená, že se snaží dítě začlenit právě do kolektivu. Jde o to, že vždy se najde někdo, kdo něco neumí nebo to umí méně než ostatní. K tomu jsou tu pracovníce, aby s klientem pracovaly individuálně a doučily ho, co neumí a on se tak vyrovnal svými znalostmi a dovednostmi ostatním. Pracovníce jsou také toho názoru, že záleží na zakázce, kterou klient zadá v rámci individuálního plánování. Může jít o poradenství v rámci dluhů, bytové problematiky či výchovy dětí.

Pracovníce v rámci metody sociální práce se skupinou uvedly, že to je práce s klienty, kteří docházejí přímo do zařízení, tedy v rámci ambulantní služby. V OS ECCE HOMO Šternberk se jedná spíše o odpolední aktivity, tedy o aktivizační a volnočasové činnosti. Jde o vyplnění volného času dětí a adolescentů, kteří jsou předškolního nebo školního věku. Konkrétně to mohou být sportovní soutěže, výlety do okolí, různé zájezdy. Naopak v Jiloro - Srdíčko se práce se skupinou odehrává s dětmi, které chodí do zařízení dopoledne, většinou jde o práci s dětmi předškolního věku. O práci se skupinou se rovněž v organizaci Jiloro - Srdíčko jedná v tzv. animačním dopoledni, kterého se účastní s dětmi i rodiče. Pracovníce z OS ECCE HOMO i z Jiloro - Srdíčko vnímají, že práce se skupinou bývá náročnější než práce s jednotlivcem. Protože děti, které k nim docházejí, jsou hlučnější a neposednější než ostatní děti. Z toho vyplývá, že děti po sobě pokřikují, baví se a nedělají to, co mají. Ovšem na druhé straně se může pracovat s dynamikou skupiny. Síla kolektivu nutí děti ke spolupráci, ke zvýšení výkonů, k soutěživosti mezi nimi navzájem, dítě také může říct, co by doma neřeklo, může reagovat v kolektivu jinak než ve společnosti rodičů nebo

v soukromí s pracovníci. Děti se mohou v rámci skupinové práce více podporovat a navzájem se motivovat.

Co se týče komunitní práce, je v rámci obou organizací odlišná. V organizaci OS ECCE HOMO Šternberk má komunitní práci na starost jedna pracovnice. Její náplní je spolupráce s ostatními organizacemi ve Šternberku, spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování, která ve Šternberku pomáhá se začleňováním. Pracovnice pracuje s komunitou tak, aby vytvářela bezpečný prostor pro setkávání všech rodin ve Šternberku. Pomocí různých komunitních akcí pomáhá k bezpečnému setkávání a k zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. V rámci komunitního plánování a Lokálního partnerství je organizace OS ECCE HOMO Šternberk ve všech pracovních skupinách. Organizaci Jiloro - Srdíčko se příliš pracovat s komunitou nedaří. Podle nich je ve Šternberku tak rozmanitá komunita, že nelze pracovat se všemi rodinami najednou. I když pracovnice organizace hodnotí komunitní práci jako potřebnou, zatím nenašly způsob, jak s ní pracovat. Pracovnice jsou toho názoru, aby se pracovalo postupně vždy s jedním domem a i s tím by měly problémy, protože i v jednom domě žijí rozhádané rodiny a většina těchto domů nemá svého mluvčího, se kterým by pracovnice hovořily a spolupracovaly. Pracovnice organizace ovšem vědí, že v budoucnu budou muset začít pracovat s komunitou i z toho důvodu, že to vyžaduje Úřad vlády.

Organizace OS ECCE HOMO se snaží posilovat práci s jednotlivcem a s komunitou. Organizace Jiloro - Srdíčko se snaží, aby metody sociální práce pomáhaly k tomu, aby služby byly komplexní a pomáhaly klientům se osamostatnit. Práce s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou by podle pracovníků měly přispět k tomu, aby klienti jednou službu nepotřebovali, aby byli tak samostatní, že by již služby sociálně aktivizačních služeb nemuseli využívat.

Závěr

Práce byla napsána na téma Metody sociální práce v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi ve Šternberku. Cílem práce bylo zmapovat a srovnat používání metod sociální práce v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi ve Šternberku.

Práce se skládá z teoretické a z empirické části. Teoretická část je zaměřena hlavně na popsání sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a metod sociální práce. Metody sociální práce jsem rozdělila na práci s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou. Při rozepisování práce s jednotlivcem jsem popsala i poradenství a streetwork, tedy terénní práci. V rámci práce se skupinou jsem popsala i práci s rodinou, která je již osamostatněná metoda.

Výzkumná část práce je zaměřena na popis kroků výzkumu, podle kterých jsem postupovala i já. Čerpala jsem z Miovského a z Hendla. Následovala samotná interpretace dat, ke kterým jsem došla během rozhovorů s pracovníci dvou organizací poskytujících sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve Šternberku. Poté jsem ještě krátce samotnou interpretaci shrnula.

Tato práce může sloužit k inspiraci a jako přehled především pracovníkům sociálně aktivizačních služeb, které využívají metody sociální práce při své každodenních činnostech a aktivitách s klienty.

Seznam zkratek

SAS RD – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Seznam literatury

- Agentura pro sociální začleňování (2014): O Agentuře: Vize a poslání [on-line]. Dostupné 9. 3. 2014 z <http://www.socialni-zaclenovani.cz/vize-a-poslani>
- Agentura pro sociální začleňování (2014): Lokality: Šternberk [on-line]. Dostupné 9. 3. 2014 z <http://www.socialni-zaclenovani.cz/sternberk>
- Bajer, P. (2004). Komunitní práce umožňuje aktivní účast na řešení vlastních problémů. *Sociální práce/Sociální práce*, 2004, č. 3, s. 2 – 6.
- Bajer, P. (2010). Agentura pro sociální začleňování pomáhá v romských komunitách. *Sociální práce/Sociální práce*, 2010, č. 1, s. 24 – 25.
- Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Briar-Lawson, K. (2001). *Family-Centered Policies and Practices*. Columbia University Press.
- Gojová, A. (2006). *Teorie a modely komunitní práce*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Hartl, P. (1997). *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Chrenková, M., Sobková, H. a Vajdřáková, Z. (2007). Metody sociální práce, sociální služby a standardy kvality v sociálních službách. In Janoušková, K. (Ed.), *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Kuzníková, I. (2013). *Pokročilé metody sociální práce se skupinami*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Mašát, V. (2012). *Vybrané postupy sociální práce se skupinou*. Středokluky: SUSANA
- Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada: Publishing, a. s.

- Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- Nedělníková, D. (2004). *Úvod do sociální práce se skupinou*. Ostrava: Kofoedova škola, občanské sdružení.
- Registr poskytovatelů sociálních služeb (2007): Popis realizace poskytování sociální služby [online]. Dostupné dne 24. 2. 2014 z
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=b96e49b947f1a132&736c=11ac66d2425cf2a4&SUBSESSION_ID=1332089561635_2
- Rulíková, K. (2009): Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou [online]. Dostupné 5. 3. 2014 z
http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf
- Řezníček, I. (1994). *Metody sociální práce*. Praha: SLON.
- Řezníček, I. (2000). *Metody sociální práce*. Praha: SLON.
- Schimmerlingová, V., Novotná, V. (1992). *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Katedra sociální práce a vzdělávání dospělých filozofické fakulty Univerzity Karlovy.
- Schneiderová, A. (2008). *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Sobotka, J. (2010). *Práce s komunitou*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií.
- *Zákon o sociálních službách*. Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- *Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. V účinném znění ke dni 20. 3. 2015.
- Zatloukal, L. (2008). *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. Olomouc: Univerzita Palackého – Cyrilometodějská teologická fakulta.
- Zelená, M., Klégrová, A. (2006). *Podpora rodiny*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, o. p. s.