UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

ANALÝZA POTŘEB UŽIVATELŮ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI VYBRANÉ ORGANIZACE

Bakalářská práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Bc. Eva Krobotová

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.

Olomouc 2020

Prohlašuji, že jsem práci na téma Analýza potřeb uživatelů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi vybrané organizace vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 21. 3. 2020 Podpis:…….

Anotace

Jméno a příjmení:	Bc. Eva Krobotová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.
Rok obhajoby:	2020

Název práce	Analýza potřeb uživatelů sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi vybrané organizace
Anotace práce	Cílem práce je analýza potřeb uživatelů sociálně aktivizační služby vybrané organizace v sociálně vyloučených lokalitách obce s rozšířenou působností Šumperk. Metodou práce je kvalitativní výzkum, využitou technikou sběru dat jsou polostrukturované rozhovory s uživateli, kteří službu užívají. V empirické části výzkumu jsou zjištěná data analyzována a interpretována. Dílčí částí práce je sestavení SWOT analýzy vycházející ze zjištěných informací.
Klíčová slova	Sociálně aktivizační služba, sociální vyloučení, sociálně vyloučená lokalita
Title of Thesis:	Analysis of users need in social activation service for families with children of selected organization
Annotation:	The aim of this work is to analyze the needs of users of the social activation service of a selected organization in socially excluded localities in the Šumperk area. The method of work is qualitative research, the data collection technique will be semi-structured interviews with users who use the service. In the empirical part of the research, the data are analyzed and interpreted. A partial part of the work is the compilation of SWOT analysis based on

	the found information.
Keywords:	Social activation service, social exclusion, socially excluded locality
Názvy příloh vázaných v práci:	SWOT Analýza sociálně aktivizační služby Společně - Jekhetane
Počet literatury a zdrojů:	61
Rozsah práce:	79 s. (115 225 znaků s mezerami)

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce, Mgr. Jaroslavu Šotolovi, Ph.D. za vedení práce a podporu při jejím zpracování.

Obsah

Úvod ... 8
1 Analýza potřeb ... 9
1.1 Přístupy k posuzování potřeb klienta ... 10
1.2. Analýza potřeb v sociálních službách ... 11
2 Sociální vyloučení ... 12
2.1 Sociální služby ... 14
2.2 Terénní sociální práce ... 16
2.3 Předpoklady k výkonu sociální práce ... 18
3 Rodina ... 20
3.1 Ohrožená rodina ... 21
3.2 Sociální práce s ohroženou rodinou ... 22
4 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jako forma pomoci ... 24
4.1 Činnosti Sociálně aktivizačních služeb ... 25
5 Sociálně aktivizační služba KLUB-KO Společně – Jekhetane ... 27
5.1 Cíle a způsoby poskytování služby ... 28
5.2 Zákonné činnosti poskytované službou ... 29
6 Kvalitativní výzkum ... 30
6.1 Metodologie výzkumu ... 31
6.2 Realizace výzkumu a analýza dat ... 32
6.2.1 Analýza dat ... 33
6.2.2 Výzkumný vzorek ... 33
7 Cíl výzkumu a výzkumná otázka ... 34
8 Kvalitativní analýza potřeb uživatelů sociálně aktivizační služby Společně – Jekhetane ... 35
8.1 Shrnutí informací ... 35
8.2 Interpretace dat ... 36

Závěr 65
Použité zdroje 69
SEZNAM ZKRATEK 75
SEZNAM PŘÍLOH 76
PŘÍLOHA 77

Úvod

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu potřeb uživatelů konkrétní sociálně aktivizační služby působící v lokalitách ohrožených sociálním vyloučením v regionu Šumperk. Sociální vyloučení je aktuální a často diskutovanou otázkou. Výzkum je zaměřen na zjištění subjektivně vnímaných potřeb obyvatel sociálně vyloučených lokalit.

Úkolem je zhodnotit, zda potřeby vnímané samotnými uživateli služby korespondují s nabídkou pomoci a možnostmi ze strany organizace a zda se daří tyto potřeby naplňovat.

Součástí výzkumu je hledání odpovědí na hlavní výzkumnou otázku, která je podpořena třemi dílčími. Hlavní výzkumnou otázkou je, **jaké jsou potřeby uživatelů sociálně aktivizační služby organizace Společně – Jekhetane?** Dílčí otázky se týkají života v sociálně vyloučených lokalitách a jsou zaměřeny na zjišťování, do jaké míry potřeby uživatelů ovlivňuje jejich nepříznivá sociální situace, důvody vstupu do služby, povědomí o službách a jak poskytovanou službu a pracovníky vnímají sami uživatelé.

Teoretická část práce se věnuje popisu a vysvětlení pojmů, jako analýza potřeb, sociální vyloučení, terénní sociální práce, předpokladům pro výkon sociální práce, sociálně aktivizačním službám a jejich činnosti.

Praktickou částí je kvalitativní výzkum založený na technice otevřeného kódování. Je rozdělena do devíti témat, navazujících na kódy, z nichž každé je zaměřeno na téma týkající se života rodiny na okraji společnosti. Analýza potřeb je hodnocena na základě rozhovorů s uživateli sociálně aktivizační služby, praktických zkušeností výzkumnice, která působí v organizaci poskytující dané služby a statistických dat organizace, která službu poskytuje.

1 Analýza potřeb

Vnímání různých potřeb je individuální záležitost. Každý člověk má své různorodé potřeby. Známá Maslowova pyramida rozděluje základní lidské potřeby každého jednotlivce. Od fyziologických, přes potřeby bezpečí a jistoty, lásky uznání a úcty k vlastní seberealizaci (Vysekalová, 2011). Další potřeby jsou sekundární a lze do nich zařadit potřeby sociální a kulturní, které vyplývají z potřeby socializace. Tyto potřeby jsou popsány v Bradshawově členění, kde normativní potřeba je vydefinována a standardizována a v případě jejího nedostatku, je vnímána jako potřeba, která je nenaplněna. Pociťované potřeby dle tohoto členění jsou individuální neobjektivní potřeby jednotlivců, kteří mohou mít nepřiměřená očekávání. Vyjádřené potřeby jsou potom potřeby vyjádřené nějakým činem a předpokládá se, že v případě, že není pociťována potřeba, není k činu důvod. Komparativní srovnávají potřeby lidí podobných charakteristik (Topinka, 2008).

Zatloukal, Havlík, Šotola & Doleček (2011) vyjadřují potřebu jako rozdíl mezi aktuálním a žádoucím stavem. Žádoucí stav je definován na základě vyjádření klienta a z aktuálního stavu se za pomoci různých dostává k žádoucí změně. Posuzování potřeb není jasně daný proces a nelze jej smysluplně praktikovat bez definovaného cíle nebo správně popsaného aktuálního stavu.

Z výše uvedeného vyplývá, že analýza potřeb je jakýmsi rozborem a identifikátorem rozdílu mezi aktuálním stavem a žádoucím stavem v určité oblasti potřeb jednotlivců a skupin ve společnosti. Na základě analýzy lze nastolit potřebnou intervenci tak, aby mohly být jednotlivé potřeby dosaženy.

1.1 Přístupy k posuzování potřeb klienta

Přístupy charakterizují individuální spolupráci mezi poradenským pracovníkem a klientem, který se ocitl v nepříznivé životní situaci. Nepříznivou životní situaci definuje zákon. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jako oslabení nebo ztrátu schopností z nejrůznějších důvodů, kterými může být zdravotní stav. věk, krizová situace, způsob života, sociální prostředí, ohrožení práv trestnou činností fyzické osoby a ze závažných důvodů neschopnost vzniklou situaci řešit.

Navrátil (2001) se zabývá konceptem sociálního fungování. Jedním z názorů je, že potřeba zásahu sociálního pracovníka nastává v případech, kdy je narušena rovnováha mezi požadavky prostředí a člověkem. Z pohledu jiného autora je stav sociální pohody navozen schopností člověka přijmout a akceptovat životní role a změny, které se v průběhu života nastávají. Sociální fungování může být také schopnost řešit každodenní úkoly a angažovat se ve vztazích k ostatním takovým způsobem, který je přijatelný jak pro ně samotné, tak pro druhé.

Zatloukal (2011) popisuje dva přístupy k posouzení potřeb. Přístup zaměřený na řešení klade důraz na vyjednávání cílů a rozvíjení zdrojů klienta. Zdroje představují jeho znalosti, schopnosti, dovednosti i silné stránky. Postup zjišťování potřeb je založen na vytvoření nehodnotícího, porozumějícího vztahu s klientem a následné orientaci při zjišťování problému. V průběhu dosahování cíle je monitorován pokrok a posun směrem k cíli. Ve fázi zjištění potřeby je zkoumána motivace a důvěra klienta ke změně.

Přístup orientovaný na problém vychází z definice problému porovnanému k objektivizované normě. Absence naplněné potřeby klienta je přiřazen k příslušné normě a intervence směřují k naplnění této potřeby. Bez navázání důvěru a vztahu s klientem, stejně jako u jiných přístupů, není možné dosáhnout cíle. U tohoto přístupu je pracovníkem zjišťována spousta informací o klientovi, které mohou být zdánlivě irelevantní, ale k pochopení souvislostí, nezbytné.

Je patrné, že i přes veškerou snahu o dosažení žádoucího stavu, mají na proces změny vliv různé aspekty, které jsou dané normami ve společnosti, tradicích či předsudcích a také osobnostními předpoklady jednotlivých sociálních pracovníků.

1.2. Analýza potřeb v sociálních službách

Definic analýzy potřeb je celá řada a nelze je nijak paušalizovat vzhledem tomu, že se používají v různých oblastech zájmu. Lze ji využít v politice, vědě, ekonomice a v neposlední řadě v sociální oblasti. Topinka (2008), definuje analýzu jako „analytický postup, který nás prostřednictvím vybraných výzkumných metod a technik (a jejich kombinací) vede ke zjištění nedokonalostí či nedostatků ve vymezené oblasti zájmu – k odhalení faktických potřeb“.

Provádí se z důvodu nápravy a změny stávajícího stavu. Musí být pružná a reagovat na kontext a působící vlivy, reflektovat změnu. Analýza je dvoufázová. V jedné fázi pátráme po problémech jedinců, aby na základě výsledků mohly vznikat intervenční programy. V sociální oblasti se analýzou potřeb často zabývají v rámci komunitního plánování obcí, aby zjistily sociální potřeby svých občanů či uživatelé sociálních služeb a má zde své nezastupitelné místo.

Mezi její přínosy patří odhalení potřeb aktérů, zapojení pohledu uživatelů, iniciace změn, inspirace, nové nápady, podněty, podpora kvality služeb konkretizace doporučení, využití výsledků v praxi, zefektivnění využití času, energie a financí.

V sociálních službách nachází široké uplatnění vzhledem k tomu, že potřeby se neustále mění a vyvíjejí. Mění se také přístupy, samotné služby a v neposlední řadě kvalita, ale i legislativní, právní a sociální prostor, ve kterém jsou služby poskytovány. Tyto změny se týkají všech zúčastněných aktérů, jak uživatelů, tak poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb. (Topinka, 2008). Typů potřeb a jejich kriterií je celá řada. Jedním z typů je kvalitativní a kvantitativní pohled. Pro účely této práce se bude text věnovat kvalitativní metodě výzkumu potřeb.

2 Sociální vyloučení

Jednou ze skupin potřebných jsou lidé a rodiny ohrožené sociálním vyloučením. Sociální vyloučení vychází ze struktury obyvatelstva v zemi a každá společnost má svou vnitřní skladbu. Sociologie se zaměřuje na faktory, z nichž jeden je velikost majetku jakožto podílu na zdrojích společnosti, možností podílet se na rozhodování a na prestiž.

V každé společnosti existuje sociální nerovnost, kterou nelze úplně odstranit. Dnešní společnost se dělí na třídy. Vyšší třídu zastává skupina menší slupina obyvatel, kteří vládnou značným majetkem. Střední třída se potom dělí na vyšší a nižší střední. Dělnická třída se vyznačuje manuálními činnostmi. Tzv. „underclass“ jsou lidé, kteří jsou postaveni mimo pracovní trh, bojují s chudobou a svým chováním se odlišují od zbytku společnosti.

Tento pojem může být používán pro situace, kdy dochází k vyloučení některých etnických menšin na základě jejich domnělé odlišnost a mohou mít ztížené pracovní i životní podmínky ve společnosti (Misíková, 2008).

Matoušek (2008) definuje sociální vyloučení jako nedostatečný přístup jednotlivců či společenství ke vzdělání, zdraví, ochraně a základnímu blahobytu. Fakticky to znamená život v chudobě, bez přístupu na trh práce, k bydlení či příjmu.

Dlouhodobé vyloučení potom může být příčinou nízkého sebevědomí, nedokončeného vzdělání, nedostatečných sociálních dovedností, dopadů na fyzické i duševní zdraví, nefunkčností rodin či zvýšení kriminality. Podobným způsobem popisuje sociální vyloučení i Šimíková (2008), jako nerovnost v participaci na životě jakožto následek nedostatku příležitostí. Mareš a kol. (2008), spojuje sociální exkluzi s prostorovým aspektem, jelikož lidé nejsou vyloučeni pouze v sociálním, ale také fyzickém prostoru, kdy jsou většinou společností soustřeďování do určitých míst a lokalit. Navrátil (2003) chápe sociální vyloučení jako bariéru, která znemožňuje participaci na jednom ze čtyřech základních systémů společnosti a to na demokratickém a právním systému, pracovním trhu, podpoře sociální integrace a na rodinných a komunitních systémech.

Přesto, že k tomuto tématu nelze najít jednotnou definici, je patrné, že všichni autoři chápou sociální vyloučení jako nedostatečný přístup k základním životním potřebám v naší společnosti a v nerovných možnostech a příležitostech určitých jedinců a skupin obyvatel.

2.1 Sociální služby

Česká republika má jako sociální stát systém sociálního zabezpečení pro své občany. Jedním ze způsobů pomoci potřebným jsou sociální služby, které jsou rozděleny podle potřeb jednotlivých skupin obyvatel. Služby upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který říká, že sociální službou je soubor činností, které zajišťují podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo jako prevence sociálního vyloučení z důvodu nepříznivé sociální situace, zdravotního stavu, věku, krizové situace či ohrožení práv trestnou činností.

Poskytovateli služeb mohou být samosprávné celky, fyzické osoby, ministerstvo a jím zřízené organizační složky, příspěvkové a neziskové organizace. Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a prevence.

Potřeba pomáhat znevýhodněným existuje již od pradávna. Byla výsledkem snahy pomoci chudým a jinak sociálně slabým lidem. Nejstarší formu pomoci u nás poskytovala církev. Upozorňovala na nedostatečné sociální zabezpečení velké skupiny obyvatel. Zakládala ústavy při klášterech a kostelech. Řeholní řády spravovaly tzv. špitály, což byly řádové nemocnice pro chudé, sirotky, postižené a nemocné lidi, také pro lidi, kterým zemřela hlava rodiny. V roce 1868 byl přijat chudinský zákon, kdy bylo obcím uloženo, starat se o své občany. Po vzniku československé republiky v roce 1918 přešlo do správního řádu množství rakousko-uherských předpisů. O potřebné se měla v první řadě postarat rodina a chudinská péče byla zajišťována až jako krajní řešení. V této době vzniklo Ministerstvo sociální péče a dalo tak základ veřejné sociální péči, sociálnímu pojištění pro zaměstnance pro případ nemoci, invalidity nebo stáří (Bobková, 2019).

Od roku 1989 prošly sociální služby procesem transformace. Zásadní změny přinesl zákon o sociálních službách, na jehož základě je sociální péče poskytována v širokém spektru nabídky služeb poskytovanými různými institucemi. Po rozšíření služeb je kladen důraz také na kvalitu poskytovaných služeb, na nastavení pravidel, odbornost pracovníků a individuální přístup (Čermáková & Holečková, 2008). Matoušek (2007) vymezuje širší a užší smysl sociálních služeb. Z obecného hlediska je sociální právo zajištěno přijetím Všeobecné deklarace lidských práv, kde je mimo jiné deklarováno právo na vzdělání, na jistou životní úroveň, na přiměřené pracovní podmínky, na rodinu právo na ochranu při sociálních událostech. Tato práva jsou zaštítěna systémem sociálního zabezpečení. Sociální zabezpečení zahrnuje sociální pojištění každého pracujícího občana, státní sociální podporu jakožto pomoc rodinám a sociální pomoc pro znevýhodněné. V užším slova smyslu jsou sociální služby součástí tohoto systému a legislativa je zahrnuje do systému sociální pomoci.

Ministerstvo práce a sociálních věcí české republiky směřuje poskytování sociálních služeb k zachování lidské důstojnosti, rozvíjení jejich schopností, zlepšení nebo alespoň zachování soběstačnosti a jak už bylo výše zmíněno, dbá na kvalitu poskytovaných služeb a na individuální přístup. Východiskem pro poskytování každé sociální služby jsou standardy kvality, které určují kritéria pro naplňování individuálních plánů k naplnění cílů klienta. Služby také podléhají inspekci, které fungují jako nástroj pro zjišťování úrovně poskytovaných služeb (MPSV ČR, 2020).

Sociální služby prošly mnohaletým vývojem. Přes počáteční potřebu společnosti pomáhat slabším na individuální úrovni, se stala sociální práce institucionalizovanou záležitostí zasahující do života každého jedince, který má právo na sociální ochranu státu při překonávání sociálních událostí a zajistit si takové životní podmínky, které umožňují plnohodnotný život a začlenění do společnosti.

2.2 Terénní sociální práce

Tento typ sociální práce je jednou z metod, která je zaměřená na pomoc lidem v nepříznivé sociální situaci. Základním znakem je poskytování služby v přirozeném prostředí klienta. Cílem je vyhledávání a minimalizace rizikového způsobu života (MPSV ČR, 2008). Ani zde neexistuje jednotná definice, která by zadávala obecný rámec vymezující terénní práci. Základními znaky jsou prevence např. přednáškami na školách, je orientovaná na individuální potřeby klienta. Má chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích jevů. Zahrnuje množství cílových skupin, se kterými pracují sociální pracovníci, v některých případech pracovníci v sociálních službách a dobrovolníci. Pracovníci vyhledávají potenciální klienty v lokalitách, kde se vyskytují nežádoucí jevy. Tento způsob umožňuje kontakt s lidmi, kteří nevědí nebo odmítají institucionální pomoc a lze využít výhod, které terénní práce má (Janoušková & Nedělníková, 2008).

Základními principy jsou:

- Práce v přirozeném prostředí,
- návaznost dalších institucí a služeb,
- princip nízkoprahovosti,
- zplnomocnění klienta,

- dodržování práv s důrazem na respektování vůle, soukromí a ochrany důstojnosti (Nedělníková, Poláčková, Dosoudilová, Gojová, Bradová, et al., 2005).

Navrátil (2003) vyzdvihuje anglosaské modely sociální práce, které by mohly být inspirací tam, kde doposud žádné modely nejsou zavedeny.

Antiopresivní přístup je postaven na pojmu oprese, což znamená znevýhodnění, útlak a segregaci určitých skupin.

Pracuje na principu uvědomování si diskriminace, na principu rovného jednání, zmocňování a jedinečnosti klienta. Významnou součástí tohoto přístupu je analýza klientovy situace.

Ekologická perspektiva se soustřeďuje na otázky vztahů člověka a prostředí. V tomto modelu je nezbytné, aby sociální pracovník vzal v úvahu prostředí, ve kterém se člověk pohybuje a zkoumá změny, které jsou důsledkem nějaké činnosti. Toto pojetí klade důraz na linii stresor-stres-zvládání. I tento model pracuje na principu partnerství a zmocňování klienta.

Komunitní sociální práce je jednou z hlavních metod sociální práce. Je to proces vědomého sociálního působení, které je zaměřeno na propojení potřeb a zdrojů v komunitě, podpoře skupinové solidarity a podpoře změn v komunitě. Zahrnuje dva důležité procesy a to plánování, kdy jsou vymezeny problémové oblasti a organizování jako stanovení nezbytných strategií pro ovlivnění činností. Cílem je ovlivnění sociálních změn na základě analýzy sociálních situací a formování vztahů různých skupin tak, aby samy dospěly k realizaci žádoucích změn.

Janoušková a Nedělníková (2008) se zabývají výhodami a nevýhodami terénní sociální práce. Jednou z výhod je přirozené prostředí klienta, který se tak může cítit bezpečně a jistě a může dojít k rychlejšímu a pevnějšímu navázání vztahu, způsob práce je méně formální. Nižší náklady na službu mohou být další výhodou stejně jak zachycení problému ve fázi

jeho řešitelnosti. Klient může zůstat v anonymitě. V neposlední řadě je to bezplatnost služby, která z ní činí atraktivní způsob řešení sociálních událostí.

Její nevýhody potom spočívají v riziku syndromu vyhoření, obtížně udržitelné profesionalitě vztahu či rizika spojená s možnou kriminalitou, nemocemi. Některé problémy také nelze vyřešit na místě v případě, že pracovník nemá k dispozici např. tiskárnu nebo počítač (Janoušková & Nedělníková, 2008).

2.3 Předpoklady k výkonu sociální práce

Sociální práce zahrnuje nepřeberné množství různých činností a klade vysoké nároky na osobnost na pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje odbornost pro výkon činnosti. Rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách je ve vzdělání, kdy pro určité činnosti musí mít sociální pracovník vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Každý pracovník musí při výkonu povolání ročně absolvovat další kurzy a školení, aby měl k dispozici stále aktuální informace. Sociální práce je širokospektrá záležitost a pracovníci musí být schopni reagovat na spoustu různých situací. Vorlová (2013) říká, že pracovníci nemají pro svoje působení dostatečnou legislativní podporu, zákon, který by řešil jejich různorodé podmínky a působení, ale na druhou stranu je nutné si uvědomit, že i přes jistou stabilitu, která by se mohla stát účinným nástrojem, může dojít k určitým omezením vedoucím k rutinním postupům. Od pracovníků se očekává profesionální a kompetentní jednání. Problematikou profesionálního výkonu se zabývá Havrdová (1999), která říká, že identita sociální práce je dána tím co sociální pracovník dělá, jak se ke klientovi chová či jak řeší neobvyklé nebo eticky sporné situace.

Měla by existovat hranice, za níž by neměl výkon pracovníka klesnout. Hranice souvisí hlavně s ohrožením práv klienta, možnému zneužití pravomoci a odpovědnosti. Havrdová chápe kompetenci pracovníka jako schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací. Podrobně popisuje šest základních dovedností, které by měl každý profesionál získat. Každá kompetence je naplňována na základě určitých kriterií.

Zajímavý náhled poskytuje Navrátil (2001), kdy protichůdné tendence na pohled sociální práce hovoří o alternativě, že sociální práce by měla být otevřena i laikům, jelikož pomoc ze strany přátel, rodiny či dobrovolníků může vést k výraznějším výsledkům než odborným přístupem. Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí české republiky vidí výsostné hájemství ve schopnosti sociálních pracovníků najít společně s klientem cestu zpět, v případech, kdy klient zažil životní zklamání a ztratili chuť i dovednosti svůj život změnit. Úspěšnost spolupráce potom závisí na velmi jemných nástrojích podpory. Sociální prací může být dosaženo úspěchů ve zvyšování zaměstnanosti, vzdělání nebo bydlení.

Obsáhlý rozbor sociální práce nabízí Matoušek (2003), který se ve své knize zabývá aspekty sociální práce a přístupu ke klientům od definice, přes různé teorie a východiska, až po morální a etické hodnoty sociálních pracovníků. Popisuje čtyři typologie přístupů sociálních pracovníků k praxi:

- Angažovaný sociální pracovník vnáší do práce s klientem své osobní morální hodnoty, je empatický a jedná s respektem. Klient je na stejné úrovni jako on,
- radikální pracovník vkládá do práce osobní hodnoty, ne z důvodu péče o klienta, ale jde mu primárně o změnu v systému v tom, co mu přijde nespravedlivé,

- byrokratický pracovník odděluje osobní, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele. Cílem je manipulace klienta v zájmu sociální změny,
- profesionální pracovník je vzdělaný v oboru, řídí se kodexem a jeho prioritou jsou práva a zájmy klientů, kterým jsou upevněny jejich práva a účasti na rozhodování.

Profesionalita sociálních pracovníků je stále velkou otázkou. Obecným předpisem, který vymezuje osobnost a chování pracovníků je Etický kodex sociálních pracovníků. Vzdělání a vyšší kvalifikace také zajisté přispívá ke kvalitě poskytovaných služeb. Nedílnou součástí je osobnost pracovníka, který by měl být nestranný, nezávislý, bez předsudků, který klienta bere jako partnera na stejné úrovni. Vzhledem k náročnosti profese je nezbytné, aby měl každý pracovník přístup k psychohygieně ve formě supervizí, intervizí či individuálním případovým poradám.

3 Rodina

Rodina je základní stavební jednotkou společnosti. Je významným prvkem pro udržení společnosti. Od pradávna existuje proto, aby rodiče mohli pečovat o své děti. Pro dítě je rodina prvním a velmi závazným modelem, se kterým se na světě potkává. Přítomnost citově angažovaných rodičů je dnes nepostradatelnou podmínkou pro bezpečné a stabilní prostředí nezbytné pro zdravý tělesný i duševní vývoje dítěte (Matoušek, 2003). Zajímavý náhled na rodinu v kontextu společnosti má Satirová (1994), která rodinu a společnosti vidí jako malou a velkou verzi založenou na stejné podstatě. Obě skupiny se skládají z lidí, kteří musí pracovat a kde každá složka vnáší do vztahu svůj charakteristický rys.

Jako nejdůležitější prvek socializace, který tvoří z nezralých jedinců společenské osoby, vnímá rodinu Matoušek a Pazlarová (2014). Poukazují na to, že z dnešního hlediska je lepší hovořit o rodinném soužití nežli o rodině vzhledem k tomu, že v dnešní společnosti mohou být dospělí partneři stejného či opačného pohlaví. Dunovský (1986, s. 9) říká, že,*„rodina je biosociální systém, který neustále hledá a nachází své místo ve společnosti. Přitom je společností znovu a znovu ovlivňován a formován“.*

Tématem rodina se zabývá mnoho autorů. Rodina ve společnosti plní různé funkce a jejích typologií je velká řada. Z uvedeného vyplývá, že rodina je základem každého společenství a na základě socializace se z jedinců stávají osoby, které plní společenskou funkci.

3.1 Ohrožená rodina

Pojem ohrožená rodina je rodina, která je v nerovnováze v oblasti sociálního fungování jednak mezi vlastními členy, ale také vůči svému sociálnímu okolí. Následkem tohoto hendikepu není rodina schopna vzájemné interakce a je zintenzivněn vyšší mírou sociálního vyloučení (Hrubeš, 2014). Falešníková (2018) popisuje rozdíl mezi problémovou a dysfunkční rodinou. V problémové rodině se vyskytují poruchy některých funkcí, ale nemusí znamenat ohrožení rodinného systému nebo dítěte. Dysfunkční rodina již vykazuje vážnější poruchy, které již mohou ovlivňovat rodina a vývoj a prospěch dítěte. Tyto poruchy rodina nezvládá řešit sama. Členové dysfunkční rodiny neumějí vyvinout úsilí a interakci správným směrem a situace vyžaduje zásah z vnějšího okolí.

Na fungování rodin a naplňování jejích potřeb má vliv životní situace. Ohrožená rodina se ocitne v nepříznivé životní situaci, která s sebou nese riziko sociálního vyloučení.

V případě, kdy se rodina dostane do systému sociálních služeb, se nazývá rodinou klinickou (Machalová, 2019). Podmínky, ve kterých rodina žije, mohou být zdrojem nepříznivých vlivů. Matoušek (2014) vymezuje takové podmínky, kdy se v rodině netopí, děti nemají dostatečné ošacení nebo chybí jídlo. Je však rozdíl, zda je příčinou extrémní chudoba či jde o zanedbávání dítěte. Za nepříznivé podmínky lze podle Matouška považovat i život v ústavní výchově. Těžkosti v rodině mohou být také z důvodu problémů v oblasti bydlení, financí, výchově dětí, vztahů mezi partnery se pohybují v existenční nejistotě, strachu ze ztráty bydlení, mají nestabilní vztahy v užší i širší rodině či žijí na okraji společnosti.

Stabilita rodiny je zajisté důležitým životním aspektem pro její správné fungování a zdravý vývoj dítěte. V každé rodině se může vyskytnout problém, otázkou je, jakým způsobem a zda je schopna jej rodina řešit či potřebuje zásah z venku, např. ve formě sociálních služeb. Je patrné, že klubko různých problémů, které mohou přerůst schopnosti rodiny je řešit, může vést k sociálnímu vyloučení a životu na okraji společnosti. Dítě tak může mít ovlivněno sociální fungování v dospělosti.

3.2 Sociální práce s ohroženou rodinou

Satirová (1994), ve své praxi zjistila, že ke zmírnění rodinných potíží je potřeba změnit čtyři faktory:

- Nízké sebehodnocení rodiny nebo člena rodiny,
- nepřímou a nejasnou komunikaci,
- přísná, nejasná a nediskutovatelná pravidla,
- sníženou vazbu rodiny na společnost.

Podle Matouška (2003) obsáhle definuje profesionála, jako toho, kdo profesionálně pracuje s rodinou. Nejedná se pouze o vzdělané pracovníky v oboru pomáhajících profesí, ale může se jednat o člena rodiny, souseda či nějaká státní instituce. Dle jeho slov, volíme širokou škálu forem

sociální práce s rodinou, aby se ukázaly odlišné cíle vedoucí k odlišným závěrům. V některých případech může rodina spolupráci odmítnout, někdy to není možné. Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí české republiky navrhují zajištění nabídky účinné podpory rodinám a za pomoci dílčích cílů umožnit předcházet sociálnímu vyloučení, podporovat duševní i psychické zdraví, setrvat či se navrátit do přirozeného prostředí za podmínek vybudování důvěry mezi pracovníkem a členy rodiny, znát jejich potřeby a problémy, mít k dispozici možnosti různých forem práce, ponechat rodině prostor pro definování problému a řešení situace vlastními silami a v neposlední řadě posilovat rodinné kompetence (MPSV ČR, 2009). Matoušek a kol., (2005), se zabývá specifickými potřebami při práci s rodinami se zanedbávaným, týraným a zneužívaným dítětem, s mnohaproblémovými rodinami, rodinami v rozvodovém řízení a osamocenými rodiči. Ke kontaktu rodin s organizacemi zabývajícími se rodinami a ohroženými dětmi dochází po delším období, během něhož rodina nezvládá své funkce.

Dysfunkce rodiny je potřeba hledat v životní dráze rodičů, a to i v době, kdy ještě dítě nebylo na světě. Je nutné hledat východiska ze stresových podmínek, ale také intenzivní dlouhodobou a nákladnou péči, aby bylo možné docílit změny v sebehodnocení, vlastních možnostech i ve vztazích k lidem. Pomoc rodině se je možné poskytnout také ve formě přímé finanční nebo materiální pomoci.

Nepochybně v dnešní době existuje řada různých metod práce s ohroženou rodinou a možností, jak zmírnit nebo odstranit následky nepříznivé sociální situace. Velký důraz je kladen na individuální přístup a na ponechání či zvyšování kompetence rodin.

4 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jako forma pomoci

Východiskem pro poskytování sociálně aktivizační služby je rodina. Sociálně aktivizační služby jsou službami sociální prevence, které jsou poskytovány ambulantní nebo terénní formou rodinám s dětmi, jejichž vývoj je ohrožen z důvodu dlouhodobě krizové situace, kterou rodiče nedokáží sami překonat. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 65, rozlišuje čtyři základní činnosti, které sociálně aktivizační služby poskytují:

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

Sociálně aktivizační služby mohou být poskytovány ambulantní nebo terénní formou. Terénní forma je vhodná do sociálně vyloučených lokalit, kde přímá práce s rodinami může zabránit odebrání dětí do nějaké z forem náhradní rodinné péče. Rodina se může dostat do sociální situace, kdy není v jejich možnostech a schopnostech, aby situaci vyřešila vlastními silami. Jedním z nejčastějších problémů je bydlení. Tyto se mohou týkat např. nájemních smluv a také ohrožením ztráty bydlení. Dluhy jsou další příčinou nepříznivé sociální situace rodin.

Sociální pracovníci často řeší vysokou zadluženost a také následky předlužení. Zaměstnanost v některých regionech je nízká a etnická příslušnost je příčinou vysoké nezaměstnanosti v sociálně vyloučených lokalitách. Nízké vzdělání a nízká úspěšnost dětí v lokalitách pak dále prohlubuje sociální vyloučení. Lichva, krádeže, prostituce, prodej tvrdých

drog jsou dalšími častými jevy, na které pracovníci narážejí (Nedělníková, 2005).

V každé oblasti by měly fungovat jisté aspekty pro efektivní fungování sociálně aktivizačních služeb. Pracovníci různých organizací vyhledávají klienty přímo v terénu. Rozdávají letáky, oslovují potenciální klienty na ulici. Dle metodiky moravskoslezského kraje se určování potřebnosti služeb musí opírat o kvalitativní a kvantitativní vyjádření výskytu fenoménů, které jsou na daném území ovlivnitelné sociálně aktivizačními službami. Potřebnost se opírá o statistické údaje orgánu sociálně právní ochraně dětí (dále jen OSPOD), sociálních pracovníků obcí, z hlášení různých institucí jako jsou školská zařízení, počtu osamělých rodičů, podílu nových migrantů či počtu lidí žijících na ubytovnách. Odpovědnost za tyto jevy, které naznačují velikost cílové skupiny, nesou obce a kraje (MSK, 2019).

Sociálně aktivizační služby jsou službami bez úhrady. Službu lze poskytovat pouze na základě oprávnění, které vzniká rozhodnutím o registraci.

Registr poskytovatelů vede příslušný krajský úřad. Všem službám je zákonem stanovena povinnost zajistit uživatelům kvalitu služeb. Prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, konkretizuje kvalitu služeb ve formě Standardů kvality. Standardy kvality utvářejí závazná vnitřní pravidla a metodické postupy jednotlivých služeb. Terénní sociální práce v přirozeném prostředí uživatelů, se v dlouhodobém měřítku ukazuje jako efektivní nástroj na podporu sociálního začleňování (Juřičková, 2013).

4.1 Činnosti Sociálně aktivizačních služeb

Základní činnosti sociálně aktivizačních služeb vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a tyto činnosti si každá služba upravuje podle potřeby uživatelů a cílové skupiny osob, se kterými spolupracují.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

V rámci těchto činností si na základě motivace rodiče posilují dovednosti ve výchově dítěte, rodičovské a partnerské návyky, vedení domácnosti. Základním prostředkem je rozhovor a praktické nácviky např. hospodaření s financemi, udržování domácnosti, nácviky jednání na úřadě, posilování sociálních dovedností dětí či podpora při školní přípravě dětí.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Tyto činnosti podporují navazování sociálních kontaktů. Může se jednat také o skupinové aktivity, jejichž cílem je podpora naplnění individuálních potřeb, podpora spolupráce s dalšími službami nebo také podpora kontaktu klienta s rodinou. Tyto činnosti zahrnují také doprovody na úřady a do školských zařízení.

Sociálně terapeutické činnosti

Terapeutické činnosti mají za úkol udržení a rozvoj osobních a sociálních dovedností a podporu sociálního začlenění v případě znevýhodnění. Důležitým aspektem je zplnomocňování klienta tak, aby byl v budoucnu schopen řešit problémy samostatně.

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

Pomoc při uplatňování práv a zájmů směřuje v obtížné sociální situaci k tomu, aby rodiny mohly využívat svých práv, na které mají nárok a aby pochopily, co všechno využití práv obnáší a naučily se zodpovědnosti za sebe i ostatní členy rodiny (Hrubeš, 2014).

Sociálně aktivizační služby spadají do služeb sociální prevence a zahrnují také sociální poradenství. Základní poradenství je každá služba povinna poskytovat dle zákona č. 108/2006. Sb., o sociálních službách. Obecně základní poradenství přispívá k řešení nepříznivé sociální situace.

Konkrétní záležitosti se mohou týkat zprostředkování základních informací o dalších službách, které může klient využít a orientace pracovníka v systému sociálního zabezpečení.

Odborné poradenství je dle tohoto zákona změřeno na potřeby určitých cílových skupin v občanských poradnách, rodinných poradnách, v poradnách pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, oběti domácího násilí, ve zdravotnických zařízeních hospicového typu. Zahrnuje sociální práci s osobami, které jejich způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Cílem všech výše uvedených činností je minimalizace rizika odebrání dítěte z rodiny do náhradní rodinné péče, přispět k integraci sociálně slabých posílením jejich důstojnosti a sebevědomí.

5 Sociálně aktivizační služba KLUB-KO Společně – Jekhetane

Organizace Společně - Jekhetane, o. p. s., byla založena v roce 1998, jako malé občanské sdružení, skupinou romských a neromských lidí žijících v Ostravě. Za více než 20 let nepřetržité existence prošla organizace formujícím vývojem do dnešní podoby velké obecně prospěšné společnosti, která působí ve dvou krajích České republiky. V šumperské oblasti působí od roku 2008.

V současné době poskytuje organizace tři druhy služeb. Jednou z nich je občanská poradna, která je bezplatná, založená na ambulantní formě, dále Terénní programy spadající pod § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi KLUB-KO poskytuje sociální služby rodinám s dětmi ve věku 0-15 let, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, která může ohrozit vývoj dítěte a kterou rodiny nejsou schopny řešit vlastními silami.

Služba je poskytována převážně terénní formou v přirozeném prostředí uživatelů služeb, přímo v jejich domácnostech. Služba provozuje také volnočasové aktivity. V roce 2018 byla poskytována školní příprava ambulantní formou dětem z Hanušovic v zázemí centra neformálního předškolního vzdělávání GOMBÍK, která byla pro nedostatek zájmu zrušena nadále školní příprava probíhá pouze v domácnostech uživatelů. Velká část sociální práce a doprovodných aktivit probíhá na území města Hanušovice a Starého Města, kde byla v roce 2018 po službě největší poptávka.

Nejčastější problematikou, kterou pracovníci v rodinách řeší je problematika vzdělávání dětí a zdravé trávení jejich volného času a také pomoc při zvládání základních dovedností (výroční zpráva Společně - Jekhetane, 2018).

5.1 Cíle a způsoby poskytování služby

Posláním služby je podpora rodin s dětmi v nepříznivé sociální situaci. Ta je chápána je nezkušenost nebo problémy v oblasti hospodaření s financemi a v domácnosti, výchově a péči o dítě, přípravě na rodičovství, vzdělávání dětí, vyřizování běžných záležitostí a navázání a udržení kontaktu s dítětem žijícím mimo prostředí rodiny.

Cílem služby je rodina, která umí hospodařit s penězi a vést domácnost, dbá o zdravý vývoj dítěte či podporuje vzdělávání dětí. Rodina by také měla plnit výchovné a společenské funkce a poskytnout dětem citové a bezpečné zázemí. V neposlední řadě služba usiluje o samostatnou rodinu, která umí vyřídit běžné záležitosti a je zodpovědná za svoje činy a jednání.

Pracovníci služby dodržují základních zásady, které jsou nezbytné pro kvalitně poskytovanou službu. Každý pracovník poskytuje službu podle individuálních potřeb rodiny.

Ke každému přistupuje rovnocenně a podporuje vzájemnou důvěru a respekt. Respektuje také vlastní rozhodnutí uživatele. Zohledňuje schopnosti, příležitosti a možnosti členů rodiny a jejich blízkého sociálního okolí. Při práci zachovává mlčenlivost, ta je porušena pouze na základě ohlašovací povinnosti stanovené zákonem.

5.2 Zákonné činnosti poskytované službou

Každá organizace si v rámci nastavení pravidel a standardů kvality službu tvoří na míru podle charakteru obyvatel žijících v daném regionu a cílovou skupinou, se kterou pracuje. Výše uvedené činnosti byly popsány z obecného hlediska dle kritérií, na základě kterých si každá služba vytvoří svoje pravidla. Následující text poskytuje informace o poskytování zákonných služeb sociálně aktivizační službou Společně – Jekhetane. Tyto informace vycházejí ze standardu kvality.

V rámci výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností nabízí služba podporu dětem i rodičům. S dětmi se jedná např. o nácvik rozvojových činností a motivace rodičů k pravidelnému provádění sebeobsluhy a pracovním činnostem v domácnosti, vedení dětí i rodičů k plnění školních povinností, dodržování školní docházky, hygienických návyků, smysluplnému trávení volného času. Rodičům je nabízena podpora s hospodařením, finančními prostředky, vedením domácnosti či podporu v období těhotenství a po narození dítěte.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím se děje převážně doprovody, kterými pracovníci umožní uživatelům a jejich dětem možnost řešení jejich nepříznivé situace a nácviku odpovědnosti za vlastní jednání.

Sociálně terapeutické činnosti zahrnují individuální i skupinové motivační rozhovory.

Pracovníci také podporují rodiny při vyřizování běžných záležitostí jako vyplňování formulářů, změnou lékaře, při zápisu dětí do školy, vyšetření u lékaře nebo v pedagogicko-psychologické poradně. Pomáhají také s finančním zabezpečením rodiny, při jednání na úřadech, školských a zdravotnických zařízeních.

Tyto činnosti zahrnují také zprostředkování kontaktu rodičů s dětmi umístěnými v náhradní rodinné péči. Služba vytváří svou činností podmínky pro uplatňování vlastní vůle uživatelů při řešení nepříznivé sociální situace. Nad rámec zákonných povinností poskytuje služba ambulantní formu školní přípravy pro děti z Hanušovic a pravidelné setkávání rodičů s dětmi v komunitním centru (Společně - Jekhetane, 2020).

6 Kvalitativní výzkum

Stejně jako vše týkající se sociální sféry ani kvalitativní výzkum nemá jednotnou definici a k výzkumu existuje řada přístupů. Výzkum se definuje těžko, jelikož má mnoho stránek a tváří. Gavora (2008) k definování výzkumu použil vysvětlení, že výzkum, jako takový, je systematický způsob řešení problémů, kterým se rozšiřují hranice vědomostí lidstva a potvrzuje nebo vyvrací zkoumané poznatky. Kvalitativně orientovaný výzkum je intenzivní a dlouhodobý a výzkumník z něj zhotovuje podrobný zápis. Pro kvalitativní výzkum je charakteristická terénní práce, která je příležitostí k hloubkovému poznání a jemné analýze konkrétního prostředí. Jedinečnost kvalitativního výzkumu vidí Reichel (2009) v tom, že nepracuje s měřitelnými charakteristikami. Na určitý fenomén se snaží nahlížet v autentickém prostředí a vytváří jeho obraz v co nejkomplexnější podobě a také jeho vztahy s dalšími aspekty. Disman (2002) popisuje termín kvalitativní metodologie jako výzkum, který produkuje deskriptivní data, zjednodušeně psaná nebo mluvená slova lidí a jejich pozorovatelné chování. Jako proces hledání porozumění na základě metod, které zkoumají různé

sociální a lidské problémy, kdy výzkumník provádí výzkum v přirozených podmínkách, vysvětluje Hendl (2005).

Obecnou charakteristiku v psychologii zachycuje Miovský (2006) jako přístup využívající kvantifikované či nekvantifikované vlastnosti zkoumaných fenoménu naší vnitřní a vnější reality.

6.1 Metodologie výzkumu

Existuje řada typů a funkcí výzkumů. Tato práce je zpracována empirickým výzkumem, který se vyznačuje konkrétními údaji o jevech a procesech sociálních událostí s informacemi získanými na základě určitých metod výzkumu a technik sběru dat (Reichel, 2009).

Empirický výzkum poskytuje podklady pro teoretickou tak pro rozhodování a řízení zkoumané reality. Data, která jsou získávána, mohou mít v realitě zdroj, v takovém případě se jedná o data primární. Sekundární data jsou zaznamenána dříve a v daný okamžik jsou znovu vyvolána (Surynek, Komárková, & Kašparová, 2001). Topinka (2013), říká, že v rané fázi výzkumu je potřeba precizovat návrh, výzkumný problém a otázky. Výzkumník by se měl orientovat v tématu a pátrat po zajímavostech a věcech hodných poznání.

V úvodu výzkumu je vybráno téma, ke kterému se stanoví výzkumné otázky. Otázky je možné během výzkumu měnit, předělávat a přizpůsobovat dle potřeb výzkumu. Výzkumník vyhledává a analyzuje informace, které vedou k odpovědím na výzkumné otázky. Kvalitativní strategie je považována za pružnou, jelikož analýza a sběr dat probíhají souběžně (Hendl, 2005).

6.2 Realizace výzkumu a analýza dat

Zkoumanou skupinou jsou rodiny ohrožené sociálním vyloučením, které spolupracují s konkrétní neziskovou organizací působící v sociálních službách. K výzkumu byla využita metoda polostrukturovaných rozhovorů.

Osobní dotazování znamená interakci mezi výzkumníkem a dotazovaným, kdy se výzkumník snaží získat informace, které pomohou odhalit to, co je v mysli dotazovaného (Surynek et al., 2001).

Rozhovor je hojně využívanou metodou na půdě různých oborů. Polostrukturovaný rozhovor je částečně řízený. Vyznačuje se přípravou výzkumných otázek, které však nemají stanovené pořadí. Otázky se v průběhu rozhovoru mohou modifikovat, ale důležité je, aby byly položeny všechny. Lze využít i doplňujících dotazů. Tato varianta kombinuje výhody a minimalizuje nevýhody dalších druhů rozhovorů jako je volný či strukturovaný. Jistá volnost je vhodná k vytvoření přirozeného kontaktu s dotazovaným a dají se akceptovat jeho osobnostní specifika (Reichel, 2009).

Výzkumnice vedla individuální rozhovory se sedmi uživateli. Otázky k rozhovoru byly předem připraveny. V úvodu se ujistila, že s poskytnutím rozhovoru dotazovaní souhlasí a vysvětlila záměr a důvod výzkumu. Rozhovory byly provedeny v přirozeném prostředí uživatelů, tedy v jejich bytech. První dva rozhovory byly nejprve nahrávány na záznamník mobilního telefonu. Vzhledem k tomu, že dotazovaní spolupracují v rámci sociálně aktivizační služby s výzkumnicí a osobně ji znají, se během nahrávání projevilo, že tento způsob sběru dat je pro uživatele služby jistým diskomfortem. Dotazovaní vykazovali známky nervozity a často se na nahrávací zařízení zaměřovali. Bylo patrné, že při odpovídání na otázky, odpovědi pečlivě rozmýšlejí namísto toho, aby odpovídali přirozeně a bezprostředně.

Nahráváním byl narušen jistý vztah a důvěra, kterou má každý uživatel s výzkumnicí v rámci spolupráce navázán. Další rozhovory byly výzkumnicí ručně zapisovány. Tento aspekt částečně přispěl k uvolnění dotazovaných.

6.2.1 Analýza dat

Sesbíraná data jsem dále analyzována pomocí techniky otevřeného kódování. Kódování představuje operace, pomocí které sesbíraná data rozeberu, konceptualizuji a opět složím novými způsoby. Jedná se o proces tvorby teorie z údajů. Je částí analýzy, která označuje a kategorizuje pojmy pomocí pečlivého studia údajů. Bez tohoto analytického kroku nelze provést zbytek analýzy ani následná komunikace. Během procesu jsou zkoumány vlastní i cizí domněnky o jevech, což vede k novým objevům (Strauss & Corbinová, 1999).

Výzkumník provádí otevřené kódování průchodem daty. Lze kódovat jednotlivá slova, odstavce nebo celé texty a případy. Zvolenou alternativu určuje osobní styl práce, zvolený problém či položená otázka (Hendl, 2005).

6.2.2 Výzkumný vzorek

Stanovení vzorku je důležitou součástí výzkumu. Surynek (2001) říká, že nevhodně zvolený desetitisícový vzorek může být méně přesný než stovka lidí vybraných správně. Pro vytvoření souboru je nutné určit prvky, které budou základními pro zkoumání.

U kvalitativního výzkumu se vždy jedná o záměrný výběr konverzačních partnerů. Je důležitý proto, aby byly vybrány vhodné osoby s vědomostmi a zkušenostmi daného prostředí. Počet osob se neurčuje statisticky, nýbrž se řídí saturací. Saturace je stav, kdy zkoumání daného vzorku nepřináší žádné nové podstatné informace.

Validita výzkumu se zaručuje dlouhodobostí výzkumu, přímým kontaktem s realitou a výstižným a přesným opisem, často s použitím autentických citátů a výroků zkoumaných osob (Gavora, 2008).

Pro účely práce byly vybrány rodiny ohrožené sociálním vyloučením spolupracující se sociálně aktivizační službou obecně prospěšné společnosti Společně – Jekhetane. Rodiny žijí s dětmi na ubytovnách, nájemních i obecních bytech obce s rozšířenou působností Šumperk.

7 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Výzkumné otázky jsou jádrem každého výzkumu. Plní dvě základní funkce. Jednak pomáhají výzkumu tak, aby poskytl výsledky v souladu s cíli a ukazují cestu, jak výzkum vést. Otázky je třeba formulovat jasně, přesto, že kvalitativní výzkum umožňuje jistou otevřenost a improvizaci. Neměly by být příliš úzce vymezené, aby nebyly vytlačeny nepředpokládané jevy z analýzy. Pracují s více obecnými rysy než s proměnnými. Neptají se na četnost jevů. Výzkumník by měl projevit znalost terénu, v němž se pohybuje (Ševčík, Šeďová a kol, 2007).

Cílem tohoto výzkumu je prozkoumat subjektivní potřeby uživatelů, zda jsou tyto potřeby ve spolupráci se službou naplňovány či nikoliv. V případě specifikace potřeby ze strany uživatelů, která není službou nabízena či poskytována, je cílem zhodnotit, zda je v možnostech a kapacitě služby tuto potřebu ze strany služby nabídnout a podpořit tak její naplnění.

Hlavní výzkumná otázka zní: **Jaké jsou potřeby uživatelů sociálně aktivizační služby Společně – Jekhetane?**

1) Do jaké míry vychází potřeby uživatelů služby z nepříznivé situace regionu?
2) Co je důvodem vstupu uživatelů do služby?
3) Jak je uživateli vnímána sociální práce a poskytovaná sociální služba?

8 Kvalitativní analýza potřeb uživatelů sociálně aktivizační služby Společně – Jekhetane

8.1 Shrnutí informací

Tento kvalitativní výzkum je zaměřen na rodiny ohrožené sociálním vyloučením v oblasti obce s rozšířenou působností Šumperk. Rodiny se kterými jsem absolvovala polostrukturované rozhovory, spolupracují se sociálně aktivizační službou neziskové organizace Společně – Jekhetane. Rozhovory byly pořízeny individuálně v bytech uživatelů a všichni uživatelé souhlasili s pořízením zvukového nebo psaného záznamu. Rodiny žijí v různých částech regionu. Jejich společným rysem je absence zaměstnání z různých důvodů. Rozhovor jsem provedla v rodinách úplných i neúplných. Byly provedeny v následujících částech regionu: Staré Město pod Sněžníkem, Hanušovice, Potůčník, Jindřichov a Vernířovice. Otázky i způsob dotazování byly v průběhu výzkumu přizpůsobeny schopnostem a dovednostem jednotlivých uživatelů a také potřebám výzkumu. Pro jejich porozumění byly formulovány srozumitelnou a jednoduchou formou.

8.2 Interpretace dat

Kód 1 – Životní situace

Pro zachování anonymity jsou v textu užity pouze iniciály osob a jejich rodinných příslušníků. Charakteristika je pouze obecným seznámením s rodinou a nastíněním zakázky, na základě které spolupracují se sociálně aktivizační službou. Zobecnění informací není překážkou kvality výzkumu a zjišťovaných informací.

Rodina 1

Babička V. G., 60 let, má do péči svěřenu vnučku V., 16 let. Matka V. žije s partnerem střídavě na ulici a po ubytovnách. Druhá dcera je třetí rokem v ústavní péči dětského domova poté, co babička přestala zvládat její výchovu. Rodina žije z dávek hmotné nouze a invalidního důchodu babičky. Rodina je dlouholetým uživatelem služby vzhledem ke sníženým sociálním a mentálním schopnostem babičky i vnučky V. Uživatelka vyhledává pravidelnou spolupráci se službou. V minulosti bylo ve spolupráci s rodinou hledáno vhodné bydlení, když babička žila s vnučkami v polorozbořeném domě v nevyhovujících podmínkách. Rodině se podařilo zajistit nájemní bydlení v jedné z obcí v okolí Hanušovic. Uživatelka je zde spokojená. Do budoucna však bude hledat nějakou formu chráněného bydlení, aby měla ona i vnučka zajištěnou péči a podporu ze strany sociálních služeb. Zdravotní stav uživatelky jí nedovolí dlouhodobě žít v bytě, kde si musí sama zajistit otop na zimu, protože byt je vytápěn kamny na dřevo a uhlí. Často trpí bolestmi a potřebuje navštěvovat odborné lékaře, kteří v místě neordinují a V. G. musí dojíždět desítky kilometrů. Vnučka je prvním rokem na speciální střední škole na oboru kuchař. Lze předpokládat, že bez zajištění invalidního důchodu, popř. příspěvku na péči, nebude V. schopna samostatného života.

Rodina 2

Matka, S. M., 23 let, se třemi narozenými dětmi, aktuálně čeká čtvrté dítě. Od čtyř let vyrůstala v dětském domově. Rodina žije v sociálně vyloučené lokalitě v okolí Hanušovic. Rodina je v systému dávek sociální pomoci. Otec dětí nepracuje, je v evidenci úřadu práce.

S rodinou je navázána spolupráce na základě doporučení pracovnice OSPOD na hospodaření v domácnosti a financemi a také výchovně vzdělávacích aktivitách dcery K., která po prázdninách nastoupí povinnou školní docházku. Aktuálně uživatelka řeší také problematiku bydlení. Spolupráce je nastavena také v otázce řešení dluhu za odpady v obci, kde má uživatelka trvalý pobyt a plánuje žádost o obecní byt.

Rodina 3

Matka s partnerem žijí v obecním bytě v okolí Hanušovic. Společně vychovávají tři chlapce, 4, 11 a 12 let. Prostřední má psychiatrickou diagnózu. Otec jeho hendikep nepřijal a se synem nemá příliš přátelský vztah. Chlapec je vzhledem k hendikepu na speciální základní škole, kde bývá od pondělí do pátku na internátě. Dopravní dostupnost je natolik nepříznivá, že jiná varianta, kromě přestěhování se, nepřichází pro rodinu v úvahu. O víkendech kdy chlapec tráví čas s rodinou vznikají konflikty převážně s otcem, ale také bratry. Chlapec mívá agresivní záchvaty, v době, kdy je mu něco zakazováno nebo vyžadováno. Bývá agresivní i vůči sourozencům a matce. Chlapec byl dva měsíce hospitalizován v psychiatrické léčebně, kde mu byla nastavena léčba. Rodina spolupracuje s rodinou na základě žádost OSPOD. S rodinou je spolupracováno na zlepšení a upevnění vzájemných vztahů v rodině.

Rodina 4

Rodina žije v obci v okolí Šumperka. Matka M. B., 35 let vychovává pět dětí. Nejstaršímu synovi je 16 let, nejmladší půl roku. Rodina vstoupila do služby také na doporučení OSPOD v době, kdy matku opustil partner a přestala zvládat výchovu dětí.

Jeden ze synů je lehce mentálně retardovaný a stejně jako v předchozí rodině, vztah mezi ním a matkou byl chladný. Chlapec také pobývá na internátě speciální základní školy.

Zakázka rodiny se týká vztahů mezi matkou a tímto synem a také v podpoře rodiny v oblasti vzdělávání dětí, bydlení a materiálního zabezpečení. Uživatelka je zadlužená a ve spolupráci se službou, je tato zakázka také řešena.

Rodina 5

Otec P. H., 42 let. Dcera E., 14 let, byla před několika lety svěřena do pěstounské péče její babičky poté, co tragicky zahynula matka E. a otec nezvládal péči. Nadužíval alkohol a návykové látky. Dcera otce pravidelně navštěvuje a otec by si přál ji mít častěji doma nebo ve své péči. Otec zvládl překonat problémy s drogami, ale s alkoholem bojuje nadále. Jeho slabinou je, že nedokáže odolat alkoholu ani v době, kdy má dceru u sebe na návštěvě. Z původního víkendu, kdy E. přijela v pátek a odjížděla v neděli, se po incidentu, kdy se otec tak opil, že dcera byla nucena přespat u kamarádky, se návštěvy E., staly pouze jednodenní krátkodobou záležitostí. Vztah mezi otcem a dcerou je vřelý, oba si vzájemně přejí být v kontaktu. Rodina je ve spolupráci se službou na základě doporučení OSPOD. Pracovnice společně s otcem pracuje na překonání závislosti na alkoholu. Uživatel také řešil otázku zadluženosti, ta byla řešena v rámci insolventního řízení.

Rodina 6

Matka s otcem vychovávají tři dcery a jednoho syna. Rodina je funkční, do péče služby se dostali v minulosti, když bydleli s dětmi na ubytovně v nevyhovujících podmínkách.

Nyní žijí v obecním bytě v bytovém domě na okraji Hanušovic. V minulosti byla rodina v evidenci OSPOD a spolupráce se službou byla nedobrovolná, aktuálně jsou ve službě na vlastní žádost a služba podporuje rodinu v oblasti vzdělávání a školní přípravě dětí.

Rodina 7

Matka se šesti dětmi a jedním „na cestě", žije na ubytovně s velmi nevyhovujícími hygienickými i finančními podmínkami. V loňském roce zemřel otec dětí. V době, když otec žil, byla rodina finančně i materiálně zabezpečená. Rodině se podařilo zajistit si nájemní bydlení, kde žili několik měsíců. Po neshodách s majitelem ohledně oprav v bytě a také z důvodu různých pracovních aktivit otce, se rodina přestěhovala na ubytovnu, kde otec zemřel. Je patrné, že po jeho smrti má rodina velké finanční i materiální problémy, těžkosti mají také děti, kterým se ve škole zhoršil prospěch a chování. Matka si našla přítele, se kterým čeká další dítě.

Přítel je vyřazen z evidence úřadu práce z důvodu nesoučinnosti. Matka je v konfliktu s majitelem ubytovny, kterému dluží peníze za nájemné. Nejstarší syn byl nedávno hospitalizován v psychiatrické léčebně poté, co se rapidně zhoršilo jeho chování ve škole a matka přestala zvládat výchovu. Rodina je se službou ve spolupráci na vlastní žádost, ale vzhledem k okolnostem, spolupráce probíhá i s OSPOD. Aktuální zakázkou rodiny je najít si bydlení a výchovné a vzdělávací potřeby dětí.

Shrnutí

Nepříznivá sociální situace jednotlivých rodin je různorodá. V největším počtu vykazuje výzkumný vzorek uživatelů zakázku bydlení. V rodinách se převážně vyskytuje více než jedna zakázka.

K bydlení se přidává ve dvou případech dluhová problematika, v jednom případě je již otázka vyřešena oddlužením.

Dluhové problematice se budu věnovat v jedné z dalších kapitol práce. V rodinách také sociálně aktivizační služba poskytuje podporu při předškolní a školní přípravě. S uživateli je také v některých případech řešena otázka zadlužení. Vzhledem k absenci zaměstnání je ve většině případů otázka neřešitelná. V Hanušovicích, kde řada uživatelů služby nastoupila do zaměstnání a mohou dluhovou problémy řešit v rámci oddlužení, této možnosti ve většině případů nevyužijí. Problematikou oddlužení se zabývá občanská poradna Společně – Jekhetane, kde pracovnice zdarma nabízí možnost podání návrhu na oddlužení a pomoc při veškeré agendě s tím spojené. Domnívám se, že skutečnost nevyužívání této možnosti, vyplývá ze zkostnatělých a vzájemně mezi sebou předávaných informací, o tom, že v případě řešení exekucí, jim „všechno vezmou" a nebudou jim zbývat peníze na živobytí. Terénní pracovníci v této problematice poskytují základní poradenství a nedaří se jim namotivovat uživatele tak k návštěvě občanské poradny v Šumperku. Skutečnost, že služba je poskytovaná ambulantně a lidé musí absolvovat cestu do Šumperku, je také důvodem, proč je možnosti oddlužení nevyužíváno. Dluhové zatížení rodin má také vazbu na zaměstnání. Jak bylo popsáno výše, lidé žijí v mylných domněnkách o řešení exekucí. Tento fakt je příčinou nelegálního zaměstnávání.

Kód 2 – Charakteristika regionu – část bydlení

Charakteristiku regionu jsem rozdělila na část charakterizující bydlení, druhá část je zaměřena na problematiku zaměstnání. Rozhovory jsem zjišťovala, jak se v jednotlivých částech regionu žije jejich obyvatelům a jaké vazby má život v sociálně vyloučených lokalitách vliv na zaměstnanost a jakou roli v otázce bydlení a zaměstnání má dopravní obslužnost dané lokality.

Správní obvod obce s rozšířenou působností Šumperk je vymezen třiceti šesti územími obcí. Jednou z nich je město Hanušovice, kde v současnosti žije více než tři tisíce obyvatel (ČSÚ, 2018). Stejně jako v Hanušovicích, tak přilehlých obcích se nacházejí oblasti, které nesou známky sociálního vyloučení. V daných částech je snížená dopravní dostupnost, absence vhodného bydlení pro rodiny s dětmi, hlavně vícečetných a otázkou zůstává, zda jsou tyto aspekty důvodem pro zvýšenou nezaměstnanost.

Pro charakteristiku regionu jsem vyčlenila problematiku týkající se bydlení a zaměstnání, která koresponduje s problematikou jednotlivých uživatelů služby.

Bydlení – Staré Město pod Sněžníkem.

Je turisticky atraktivním místem, nacházejí se zde dochované pevnosti z druhé světové války a lyžařské areály (Staré Město, 2020). Ve Starém městě žije necelých dva tisíce občanů. Od roku 2009 má počet obyvatel klesající tendenci (ČSÚ, 2018). Podle Hurleho a Trifajové (2017) je důvodem stěhování stav bytové nouze, kdy domácnosti nevidí jiné východisko. Klíčovými faktory jsou vysoká míra zadluženosti, zhoršená kvalita bydlení a vysoké kauce v soukromých bytech.

Ve městě lze sociálně vyloučenou oblast vymezit ulicí sídl. Budovatelů, kde stojí několik panelových domů ve vlastnictví města. Žijí zde jak majoritní, tak minoritní skupiny obyvatel.

Ze zprávy z monitoringu společnosti Člověk v tísni vyplývá, že tato lokalita čítá nejméně šest panelových domů, ve kterých poskytují služby Terénní programy a sociálně aktivizační služba Společně – Jekhetane. Dle monitorovacího týmu by bylo vhodné v oblasti zajistit dluhové poradenství, jelikož míra zadluženosti obyvatel lokality je značná (Člověk v tísni, 2017).

Tuto službu zajišťuje ambulantní formou pracovnice občanské poradny společnosti Společně – Jekhetane. Pracovníci služby poskytují základní sociální poradenství.

Monitorovací tým také zaznamenal squat, kde se zdržují osoby bez přístřeší. Tyto osoby se vyskytují i v místech pevnostních místech města. S touto skupinou obyvatel zde nepracuje žádná služba, Společně – Jekhetane nepracuje s lidmi bez přístřeší. V oblasti působí také služba společnosti Podané ruce, jejich cílovou skupinou jsou drogově závislí. Nejbližší dostupná služba osobám bez přístřeší je Armáda Spásy v Šumperku.

Uživatelka, která poskytla rozhovor, žije v nájemním bytě města. Vzhledem k jejímu zdravotnímu stavu, (je v invalidním důchodu II. stupně), se stává bydlení s topením na tuhá paliva, do budoucna, nemyslitelným. Každý nájemník je povinen si zajistit svůj otop na zimu. „*Chcela bysom isť do Šumperka kvůli V. (vnučka v pěstounské péči). Je tam na škole a jednou si tam najde práci*“. Bytový fond města má k dispozici také byty s ústředním topením, který by uživatelka také přivítala. Pracovnice Společně – Jekhetane na této problematice spolupracuje se zástupci obce.

Druhý rozhovor byl pořízen také v sociálně vyloučené lokalitě na ulici sídl. Budovatelů. „*Do města jsme se nastěhovali v roce 1976. Je to tu dobrý. Neodstěhovala bych se, nejsem zvyklá na velké město. Tady vyjdu na kopec, kde mám obchod a nemusím nikde spěchat na tramvaj a trefím všude*“.

S uživatelkou bylo minulosti v rámci sociálně aktivizační služby řešeno bydlení poblíž Šumperku. Syn je na speciální základní škole a přes týden je vzhledem k nedostupnosti spojů do Starého Města na internátě. Z důvodu, aby mohl být syn každý den s rodinou, stěhování krátkodobě zvažovala. Její rodinné na hledání jiného bydlení, zrušila.

Bydlení Hanušovice

Stejně jako Staré Město zaznamenávají Hanušovice úbytek obyvatel.
V roce 2011 žilo ve městě 3616 obyvatel, aktuální statistika z roku 2018 vykazuje číslo 3155. Podle Vokurkové (2014) je obyvatelstvo Hanušovic národnostně různorodé s převládající většinou českou národností, ale ani romská menšina není zanedbatelnou skupinou (Vokurková, 2014).
Ve městě se nacházejí tři ubytovny. V jedné z nich žijí celé rodiny s dětmi v nevyhovujících podmínkách. Ubytovna je skladba unimo buněk, z nichž většina obyvatel žije v jedné místnosti. Vícečetné rodiny mají k dispozici dvě místnosti. Zbylé dvě ubytovny jsou v lepším technickém stavu a majitelé zde ubytovávají převážně osoby ohrožené sociálním vyloučením, které nemají děti. Na ubytovně za Moravou aktuálně žijí čtyři rodiny s dětmi. V roce 2017 zde byl v zimním období zaznamenán výskyt úplavice. Pracovníky Společně – Jekhetane zde byl zachycen také výskyt švábů a potkanů. Po výskytu úplavice, na základě doporučení hygienické stanice, je ubytovna svými uživateli pravidelně udržována a infekce zde od té doby znovu nevypukla. Na této ubytovně byl pořízen jeden rozhovor s uživatelkou sociálně aktivizační služby. Zakázka uživatelky je zaměřena na hledání vhodnějšího bydlení.

Stejně jako pracovnice, má uživatelka zkušenost, že v případě romského původu a většího počtu dětí, se stává záležitost bydlení, téměř neřešitelnou otázkou. *„Je to tady strašný, platíme tu tolik peněz a bydlíme v jedné místnosti“, je tu bordel a ti vedle ani neplatí tolik co my. Majitel si tady dělá, co chce“*, sdělila uživatelka pracovnici při rozhovoru.

Města nemají kapacitu bytů pro větší počet osob. Také ochota ubytovat vícečetnou rodinu, je snížena. Obyvatelé ubytoven tak často střídají bydlení, byť jen v rámci ubytoven.

Tato migrace byl ve městě v roce 2018 „zastavena“ opatřením obecné povahy, kdy bylo zastupiteli města Hanušovice vyhlášeno celkem třináct míst s výskytem nežádoucích jevů (Hanušovice, 2018). Následkem tohoto opatření byla v těchto lokalitách nově příchozím obyvatelům odejmuta sociální dávka hmotné nouze – doplatek na bydlení. Důvody pro zavedení opatření je častá migrace osob v ubytovacích zařízeních, zamezení odkupu některých nemovitostí, kde je předpoklad, že by je mohli odkoupit obchodníci s chudobou, kumulace závadových osob v některých lokalitách, omezení užívání alkoholu a návykových látek a v neposlední řadě omezení nežádoucích vlivů působících na děti a neshody se starousedlíky.

Potůčník - městská část Hanušovic

V místě, kde poskytuje službu organizace Společně – Jekhetane, je také částí, kde je zavedeno opatření obecné povahy. Lokalita čítá jeden bytový dům se šesti bytovými jednotkami. Žijí zde obyvatelé propojeni rodinnými vazbami. V této lokalitě byl pořízen jeden rozhovor, s rodinou, která je uživatelem sociálně aktivizační služby Společně – Jekhetane. *„Nám je tady dobře, lepší jak na ubytovně, jenom ta J. (sousedka) teď dělá problémy.* sděluje uživatelka.

V Hanušovicích byl proveden rozhovor s uživatelem služby, žijícím v obecním panelovém domě mimo oblast, na kterou se vztahuje opatření obecné povahy. Při dotazování, jak se dostal do města a jak se mu zde žije, odpověděl následující: *„Nežije se mi nejlíp, nejsem tu spokojený. Není tady co dělat“.*

Jindřichov

Jindřichov je obec s 1173 obyvateli (ČSÚ, 2018). V Jindřichově služba poskytuje službu v obytném nájemním domě v sociálně vyloučené lokalitě. Dům stojí na okraji obce a obyvatelé jsou převážně romské či smíšené rodiny. Služba zde působí ve čtyřech rodinách, z toho jedna rodina souhlasila s poskytnutím rozhovoru. Ostatní rodiny jsou bezdětné nebo nemají o službu zájem. *„Nechceme tady zůstat, chtěli jsme, ale teď dělá problémy starosta, chce nám to tady zavřít. Majitel nechce řešit problémy s plnou jímkou a máme tu prý bordel. Máme tlačit na majitele, aby s tím něco udělal. Nechcu, abych měla problém se sociálkou. Chcu si požádat o byt ve Staráku, tam mám trvalej pobyt, akorát tam dlužím za odpady“.*

Vernířovice

Obec Vernířovice leží cca 15 km od Šumperka a žije zde 291 obyvatel (ČSÚ, 2018). Oblast vykazuje trvale neobydlené byty, což signalizuje, že obec je rekreační oblastí. Takových objektů je v obci více než 80. Počet obyvatel má klesající tendenci. Na vývoj počtu obyvatel má vliv velikost obce, podhorská poloha a omezené dopravní spojení (Vernířovice, 2020).

V této části má služba pouze jedinou uživatelku, která se přistěhovala z důvodu sestěhování se do nájemního domu s přítelem. *„Já jsem pořád chtěla větší byt, abych nebyla s klukama v jedné místnosti. Tady se mi žije dobře“.*

Část zaměstnání

Pod působnost pobočky úřadu práce v Hanušovicích spadá Staré Město, Jindřichov i městská část Potůčník. Aktuální nezaměstnanost činí 5,8 %, což je méně o 0,2 % oproti předchozímu roku (MPSV, 2020). Nezaměstnanost má v posledních letech, klesající tendenci. Ze zprávy z monitoringu společnosti Člověk v tísni vyplývá, že v roce 2017 byla nezaměstnanost více než deset procent. V roce 2018 z Návrhu na opatření obecné povahy vykazuje zpráva úřadu práce osmiprocentní nezaměstnanost (Hanušovice, 2018).

V roce 2012 přibyla do agendy úřadu práce, veřejná služba. Zastupitelstvo nevyužilo možnost stát se organizátorem veřejné služby. Veřejnou službu je každý evidovaný déle než půl roku, povinen vykonat v rozsahu nejméně dvacet hodin měsíčně. Po odpracování třiceti a více hodin, náleží osobě zvýšená částka živobytí o polovinu rozdílu mezi životním a existenčním minimem. Tato částka činí cca 600 Kč.

Uchazeči o zaměstnání, pobírající dávky hmotné nouze, po půlroční evidenci však neměli kde veřejnou službu vykonávat. Okolní obce zaměstnávaly pouze své občany. Z tohoto důvodu klesly příjmy evidovaných na existenční minimum.

V roce 2018 také v Hanušovicích proběhly volby do zastupitelstva města a s novým vedením byla zavedena jiná politika zaměstnanosti. Současné zastupitelstvo umožňuje dlouhodobě nezaměstnaným osobám veřejně prospěšné práce (ne veřejnou službu), které zahrnují úklid veřejného prostranství či zlepšování životního prostředí.

Veřejně prospěšné práce byly občanům k dispozici i před volbami. Práce mohly občané vykonávat pod záštitou obce a také hanušovické farnosti. O tuto službu však občané nejevily zájem, jak vyplývá ze zprávy společnosti Člověk v tísni.

Je patrné, že obec aktuálně zaměstnává v rámci veřejně prospěšných prací více osob. Zvýšený zájem o tyto práce mohla přispět skutečnost, že nevykonáním veřejné služby klesly příjmy dlouhodobě nezaměstnaných na existenční minimum. Nová politika zaměstnanosti obce ‚může být také příčinou snížení nezaměstnanosti.

Jistou zajímavostí je informace ze zprávy z monitoringu, kdy monitorovací tým na základě rozhovoru s vedoucím místního kontaktního pracoviště Úřadu práce zjistili, že o vykonávání veřejné služby není příliš velký zájem. Z výpovědí uživatelů služby Společně – Jekhetane je důvodem nevykonávání veřejné služby fakt, že obec veřejnou službu pro své občany nezajišťuje. Otázkou zůstává, zda nebyl zaměněn název dvou různých institutů.

V Hanušovicích a okolí je velmi málo zaměstnavatelů. Ve Starém Městě je to firma Pro-Bio, vyrábějící potravinové výrobky a pomocné práce v lyžařských areálech a chatách. Další zaměstnavatelé v Hanušovicích a okolí jsou firma Kostka, Krema a Holba. Řada občanů za prací dojíždí do Šumperku, Jeseníku, Králík, Mohelnice a Zábřehu. V regionu byl realizován projekt Prostupné zaměstnávání, realizovaný MAS Horní Pomoraví. Jeho cílem bylo proškolit, rekvalifikovat a následně zaměstnat, patnáct osob. (Člověk v tísni, 2017).

Vedoucí služby Společně - Jekhetane mi v uplynulých dnech sdělila, že při jednání se starostou města Hanušovice zjistila, že po ukončení projektu prostupného zaměstnávání současné vedení města a MAS Horní realizují projekt s názvem H – bod, jehož cílem je proškolit a zaměstnat další občany. Starosta také sdělil, že je ochoten zaměstnat všechny lidi, co projeví o práci

zájem. Vznikla zde nová pracovní místa. Ve městě lze zahlédnout asistenty prevence kriminality, kteří dohlížejí na pořádek a klid.

Otázka zaměstnání byla zjišťována i v rámci rozhovorů s uživateli. Jedna uživatelka pobírá invalidní důchod II. stupně a další uživatel je invalidní ve III. stupni. Tři uživatelky aktuálně pobírají rodičovský příspěvek. Dvě uživatelky jsou vedeny v evidenci uchazečů o zaměstnání.

V jednom případě partner uživatelky vydělává neoficiální prací a částka živobytí jim nechybí, v druhém případě matka pobírá příspěvek na péči o syna a otázku zaměstnání také v současnosti neřeší.

Část dopravní obslužnost

Vokurková (2014), ve své publikaci píše, že Hanušovice jsou významným dopravním uzlem. Do obce přijíždějí lidé z okolí za prací, obchody a na úřady a vybavenost dopravních sítí je nezbytná. Dobré spojení má město s krajským městem Olomoucí, okresním Šumperk, dobré spojení je i do Zábřehu, Jeseníku a Brna. Železniční doprava vázne ve směru do Čech, kdy bylo v roce 2011 zrušeno spojení na trati Hanušovice – Dolní Lipka – Králíky. V autobusové dopravě dobře funguje spojení mezi Hanušovicemi a Šumperkem. Do míst, kde je málo četná doprava, zřizuje město nízkokapacitní spojení díky firmě Vobus, na jejíž provoz finančně přispívá. Tato doprava se týká obcí Hynčice nad Moravou, Vysoké Žibřidovice, Žleb, Potůčník a horních Hanušovic. Tyto linky využívají převážně školní děti.

Z monitoringu Člověka v tísni také vyplývá, že dostupnost samotného města Hanušovice je dostačující. Snížená dopravní dostupnost je zejména v okolních obcích, kam nevede železniční trať a autobusové spojení také nenaplňuje potřeby obyvatel. Někteří zaměstnavatelé vypravují autobusy, které sváží osoby z Hanušovic, ale do Hanušovic se musí dopravit

veřejnou autobusovou nebo železniční dopravou, což je při práci na směny a minimálních nočních spojích, pro občany obtížné (Člověk v tísni, 2017).

Využití železniční tratě Hanušovice – Staré Město je nízké. Z analýzy dopravní obslužnosti olomouckého kraje se jedná o podprůměrně vytíženou trať (Kidsok, 2010).

Špatně dostupné obce jsou Vysoké Žibřidovce, Pusté Žibřidovice, Nová Seninka a také několik obcí ve směru Králíky kde působí služby Společně-Jekhetane a to Vojtíškov a Podlesí.

Z rozhovorů s uživateli vyplynulo, že otázka zhoršené dopravní obslužnosti je pro ně komplikací, pro uživatele, se cesty za nákupem nebo lékařem několikahodinovou záležitostí. Ve Starém městě chybí např. lékárna, také větší market a lidé tak musí cestovat do Hanušovic nebo Šumperka.

Obyvatelka Vernířovic sdělila: „*Co mi vadí, jsou blbé spoje do města*".

„Když potřebuju pro prášky, musím do Hanušovic a jsem tam půl dne, než se zase dostanu dom", sdělila obyvatelka Starého Města.

Shrnutí

Tuto kapitolu jsem rozdělila na více částí, které jsem jednotlivě analyzovala. Jednotlivé části se však navzájem ovlivňují. Z výše uvedených informací týkajících se bydlení vyplývá, že bydlení v sociálně vyloučených lokalitách může pro uživatele představovat problém. Existují okolnosti, které je nutí vyhledávat optimálnější bydlení.

Tato informace koresponduje také se statistikami organizace, které vykazují zakázku bydlení jako nejčastější. Důvodem pro stěhování je absence autobusových a železničních spojů, na kterou se váže problematika hledání zaměstnání. Ve vzorku dotazovaných uživatelů, je zakázka bydlení ve čtyřech případech ze sedmi.

S danými uživateli z rozhovorů nevyplynula vazba bydlení a zaměstnání jako problémová. Důvodem může být vzorek uživatelů, kteří zaměstnání

aktuálně nevyhledávají ze zdravotních důvodů nebo pobytu na rodičovské dovolené.

Většina uživatelů má základní vzdělání. Lze říci, že jejich profesní zaměření zahrnují pomocné, úklidové nebo dělnické práce. V případě, že zaměstnání mají, jejich výdělek bývá minimální mzda. Životní minimum vícepočetné rodiny však může výši minimální mzdy převyšovat a když se k tomu přidá ještě aspekt špatné dostupnosti do zaměstnání, uživatelé ztrácejí ke hledání zaměstnání motivaci. Řada uživatelů také nemají pracovní návyky vzhledem k tomu, že nikdy nepracovali nebo jsou dlouhodobě nezaměstnaní. Přes tuto skutečnost je zakázka hledání zaměstnání druhou nejčastější.

Kód 3 Vzdělávání

Problematice vzdělávání jsem věnovala samostatnou kapitolu, jelikož je velmi důležitou součástí kvality života obyvatel nejen v sociálně vyloučených oblastech, ale celé společnosti.

Matoušek (2014) se zaměřuje na problematiku vzdělávání jak Romů, tak rodin žijících na okraji společnosti. Typické nedostatky mají rodiny na okraji společnosti, mimo jiné, v prostředí, které nepodporuje znalosti a dovednosti důležité pro docházku do školy, absence vhodných podmínek pro přípravu dětí na vyučování či vlažný postoj rodičů ke školní docházce. Výchova dětí není orientována na vzdělávací dráhu.

Uživatelé sociálně aktivizační služby jsou romské i neromské, popř. smíšené rodiny. Lze říci, že výše popsané nedostatky se v těchto rodinách vyskytují ve značné míře. Návrh na opatření obecné povahy zahrnuje mimo jiné vyjádření Základní a Mateřské školy v Hanušovicích, kde dle sdělení školy mají děti ze sociálně vyloučených lokalit obtíže, do kterých se dostávají prostřednictvím rodičů i vlastnímu nepřizpůsobivému chování, které je také dáno prostředím, ve kterém žijí. Nejčastějším nedostatkem je absence školních pomůcek, bez kterých není schopno pracovat a narušuje tak výuku.

Nespolupráce rodičů se školou je dalším problémovým aspektem. Rodiče děti neomlouvají v případě nemoci nebo naopak mají vysokou omluvenou absenci.

Někteří rodiče mají vůči škole dluhy za pracovní sešity nebo platbu za družinu. V neposlední řadě je zmiňována jak verbální, tak fyzická agresivita některých dětí vůči spolužákům i učitelům. Hygienické zázemí rodiny je také nezanedbatelnou otázkou, ve škole se opakovaně objevují vši. Zpráva zmiňuje také výskyt alkoholu u dětí z inkriminovaných lokalit (Hanušovice, 2018).

Ve výzkumu jsem se zaměřila na oblast vzdělávání, na otázku, jakou důležitost uživatelé přikládají vzdělání jejich dětí a jakým způsobem spolupracují se školou. Důležitou otázkou je také co uživatelé považují pro jejich děti za nejdůležitější. Uživatelů jsem se také dotazovala na to, zda vyšší vzdělání zaručuje větší pracovní možnosti.

Navzdory výše uvedenému z rozhovorů vyplynulo, že uživatelé považují vzdělání dětí za důležité. U svého vzdělání, které je až na výjimky základní však nespatřují spojitost mezi vyšším vzděláním a lepším pracovním uplatněním. *„Dříve bych měla práci vždycky, to byla. Nemyslím si, že v dnešní době by mi k práci pomohlo vyšší vzdělání“*, Odpověděla uživatelka, vyučena v oboru obuvnictví.

„Stačí základka. Ještě bych si udělal svářečák a s prací bych neměl problém“, zněla odpověď uživatele pobírajícím invalidní důchod III. stupně.

„Když vidíme holky, co se mnou chodily do školy, mají výuční listy a jsou jim k ničemu, práci nemají“, sdělila uživatelka základního vzdělání, toho času na rodičovské dovolené.

Spolupráce se školou je pro některé uživatele nepříjemnou záležitostí, v případě třídních schůzek či při řešení problémů. Na základě nepříjemných zkušeností se osobním návštěvám školy vyhýbají. Děti všech uživatelů mají problémy s vysokou absencí dětí. Jako důvod uvádějí častou nemocnost dětí. Tento fakt způsobuje další problémy, které z vysoké absence vyplývají. Děti poté nezvládají učivo a škola také provádí opatření, které by tomuto jevu mělo zabránit a uživatelům tak hrozí možná návštěva pracovníků sociálně právní ochrany dětí. Z výpovědí uživatelů je zřejmé, že návštěvy „sociálky", jsou pro rodiny nežádoucí a bývá pro ně jakýmsi strašákem, protože se obávají výchovných opatření, které pracovníci OSPOD mohou ve spolupráci se soudy rodičům nařídit.

Ze zkušenosti z praxe je mi známo, že děti se často do školy připravují samostatně, jelikož rodiče učivo nezvládají a ve velké míře děti neplní domácí úkoly. Zakázka uživatelů na výpomoc se školní a předškolní přípravou je v rámci sociálně aktivizační služby společně s bydlením jedna z nejčastějších. Kapacita služby však není schopna na těchto zakázkách pracovat tak, aby školní příprava dětí byla každodenní a intenzivní. V rámci spolupráce se službou by se školní přípravy měli účastnit samotní rodiče, praxe je však taková, že zvláště u dlouhodobé spolupráce mají rodiče tendenci školní přípravu nechávat na pracovnících. Důvodem je přesvědčení rodičů, že dané látce nerozumí a nemohou tudíž dětem pomoci.

Z dotazování, co je dle uživatelů pro jejich děti v životě nejdůležitější, žádný nezmínil potřebu vzdělání jako prioritu. Všichni uživatelé se shodli na zdraví, aby děti měli co jíst a žili v klidu.

Shrnutí

Výsledek dotazování ukazuje, že problematika vzdělávání dětí z rodin ohrožených sociálním vyloučením je velice aktuální. Přesto, že uživatelé deklarují vzdělání dětí jako důležitou součást života, v rozhovorech

potvrzují, že prioritou jsou téměř výhradě základní lidské potřeby, jako je zdraví, přístup k obživě a život bez stresu. Z rozhovorů vyplynulo, uživatelé jsou přesvědčeni, že vyšší vzdělání není zárukou pro nalezení zajímavějšího a lépe placeného zaměstnání. Někteří také vnímají změny po roce 1989, kdy před sametovou revolucí byla práce pro všechny, v současné době je to hlavně v sociálně vyloučených oblastech téměř nemožné.

Kód 4 – Cíle, potřeby

Na začátku práce bylo zmíněno, že potřeba je rozdíl mezi aktuálním a žádoucím stavem. V rámci sociálně aktivizační služby jsou tyto potřeby zjišťovány pomocí rozhovoru při sestavování individuálního plánu jednotlivých uživatelů. V průběhu rozhovoru pracovníci zjišťují relevantní informace, které povedou k naplňování cílů a potřeb uživatelů. Tato část práce je důležitým a nelehkým prvkem ve spolupráci uživatelů se službou. Služba pracuje s uživateli, kteří vstoupili do služby dobrovolně nebo na doporučení OSPOD.

Rodina 1 je dlouholetým uživatelem služby. Sociální schopnosti uživatelky jsou snížené a v průběhu spolupráce potřebovala uživatelka podporu v mnoha životních situacích. Rodina je ve službě dobrovolně a někdy zde intervenuje pracovnice náhradní rodinné péče. Uživatelka se sama obrací na pracovnici služby při řešení problémů. Aktuálně potřebuje změnu bydlení vzhledem k jejímu zdravotnímu stavu. S podporou pracovnice bude také žádat o zvýšení invalidního důchodu a příspěvek na péči.

V rodině 2 je spolupráce nastavena na doporučení OSPOD. V této rodině byly problémy v oblasti hospodaření v domácnosti.

Postupně se zakázka rodiny rozšířila o hledání bydlení a výchovně vzdělávací činnosti. Zakázka OSPOD týkající se hospodaření v domácnosti a s financemi se v rodině nepodařila nastavit.

Uživatelka neplnila dohodnuté kroky spolupráce a z jejich jednání bylo patrné, že v této oblasti nechtějí se službou spolupracovat. Ostatní zakázky, které vzešly ze strany rodiny, jsou úspěšně řešeny. Ve spolupráci se službou začala nejstarší dcera navštěvovat mateřskou školu. Pracovnice, ve spolupráci s rodiči připravovala dceru na vstup do školky.

Otázka bydlení je aktuálně v řešení. Byla podána žádost o splátkový kalendář za odpady u obce, kde je hlášena k trvalému pobytu a kam si plánuje po zaplacení dluhu, žádat o obecní byt.

Rodina 3 vstoupila do služby na doporučení OSPOD. Zpočátku byla spolupráce nastolena z důvodu vážného onemocnění matky. Ta nastoupila léčbu v nemocnici a služba poskytovala v rodině výpomoc otci s dětmi. Během této doby byly v rodině odkryty vztahové problémy. Otec nepřijal hendikep jednoho ze synů a jeho vztah k němu je odtažitý. Otec také chlapce fyzicky trestal. Pracovnice služby pracuje na zlepšení vztahů mezi členy rodiny. Nutno říci, že tento cíl se nedaří naplňovat. Zatímco matka je ochotná a přístupná návrhům na rodinné terapie, návštěvy psychologa i odbornému vyšetření syna, otec všechny tyto varianty odmítá. Otec má jasně nastavené představy o hendikepu svého syna, své možné pochybení ve výchově a vztahu se synem si nepřipouští.

Cílem rodiny 4 je najít jiné bydlení. Přesto, že je uživatelka v místě spokojená, je nucena hledat náhradu na základě konfliktu s majitelem bytu. Uživatelka také řeší vztahové problémy s dětmi. V rodině pracovníci také poskytují pomoc dětem při školní přípravě. Na zakázce bydlení uživatelka intenzivně

pracuje, sama se na ní aktivně podílí. Školní příprava probíhá také bez potíží, uživatelka se do aktivit sama zapojuje. Co se týče vztahů, lze říci, že i v tomto případě si uživatelka nepřipouští výchovné problémy. V minulosti souhlasila s terapií videotrénink interakcí, která odhalila rozdíly v komunikaci s dětmi. Zatímco s jedním synem vykazovala při hře uvolnění, probíhal vzájemný oční kontakt, smích, s druhým synem mnoho nemluvila, oční kontakt neprobíhal žádný a z pozice těla a tónu hlasu, byl rozdíl ve vztahu patrný. Terapie byla nakonec neúspěšná a syn se dostal do ústavní péče.

V rodině 5 vztah mezi otcem a dcerou funguje dobře, vzájemné sympatie jsou zde patrné. V tomto případě narušuje kontakt otce s dcerou alkohol. Přesto, že zakázka uživatele je vyjádřením jeho vlastní potřeby, závislost na alkoholu, je pro něj zatím nepřekonatelná.

Rodina 6 je plně funkční rodina, která službu oslovila s potřebou vzdělávacích a volnočasových aktivit pro děti. Pracovníci se věnují dětem při školní přípravě. Nejstarší dcera si letos podává přihlášky na střední školu.

V rodině 7 je nejaktuálnější potřebou najít vhodné bydlení. Na této problematice se podílí jak pracovnice služby, tak pracovnice OSPOD a aktivní je také uživatelka. Problém je, že pro rodinu, se sedmi dětmi, se bude vhodné bydlení hledat velmi těžce.

Shrnutí

Uživatelé vstupující do služby na základě doporučení, vstupují nedobrovolně a tento fakt může mít za následek problém při vykomunikování zakázky. Zkušenost je taková, že ve většině případech se zakázka OSPOD a uživatele liší. Pracovníci by měli preferovat zakázku rodiny, ale v žádném případě nelze zakázku OSPOD ignorovat.

Záleží na jednotlivých pracovnících, jak si v takových případech nastaví vzájemnou spolupráci jak s rodinou, tak s úřadem. Navázání důvěry je klíčový, zároveň také nejtěžší aspekt spolupráce.

Jak říká Matoušek (2014), napojení na rodinu může být znesnadňováno zkušenostmi rodiny s využitím profesionální pomoci nebo kontakty s různými státními institucemi či zaběhnutým způsobem komunikace v rodině, kdy může převládat málo účinné, avšak o to agresivnější bránění pozic.

Moje vlastní zkušenosti z praxe ukazují, že při práci s rodinami ohroženými sociálním vyloučením je tento jev častým.

Lidé si ve svých životech prošli různými traumaty a v průběhu života si vytvořili jakousi obrannou zeď, za kterou je velmi těžké se dostat. Naučili se „kličkovat" mezi jednotlivými institucemi tak, aby na první pohled byla situace v rodinách bezproblémová. Pracovníci mohou v rámci udržení rodiny v normách společnosti vyvíjet na rodiny velký tlak, který nemusí korespondovat vlastními potřebami rodiny a k navázání důvěry zde nedochází.

Existuje řada teorií potřeb. Tyto teorie jsou normou pro určování a následné podpoře rodiny tak, aby dosáhla svého cíle. Stanovení cílů je zásadním prvkem spolupráce. Na jedné straně však stojí pracovník se svými životními postoji a zkušenostmi, na druhé straně rodina, jejíž pohled na svět a potřeby, může být odlišný.

Matoušek (2010) říká, že velkým problémem sociální práce je promítání osobních norem a norem pracovníkových referenčních skupin do profesionálního hodnocení rodiny. Pracovníky je toto nazýváno hodnocení srdcem. Sociální práce je však založena na reflexi všech norem a na prozkoumávání jejich relevance při řešení daného případu.

Kód 5 Artikulace potřeb

Potřeby rodiny jsou pracovníkem zjišťovány při prvních kontaktech při sestavování individuálního plánu.

Slovní vyjádření potřeb není pro uživatele snadné. Matoušek (2014) popisuje tento fakt jako obranu. Obrana je reakcí na vnitřní problémy rodiny. Ty mohou být pochopeny v kontextu vývoje rodiny, v něm se dají najít souvislosti s traumaty, která členové rodiny zažili. Obranné mechanismy by měli pracovníci spíše pochopit, než je přemáhat.

Důležitým faktorem při práci s rodinou je navázání důvěry, která je pro stanovení zakázky klíčová. Ve většině případech, nemá rodina pouze jednu zakázku. Zpočátku může být potřeba rodiny zaměřena jen na jeden problém, v průběhu spolupráce se však často objeví další. Zpravidla se pracovníci zpočátku nedozví problémy týkající se např. dluhů nebo finančních problémů. Také fungování rodiny v oblasti péče o děti a hospodaření s financemi jsou záležitosti, které uživatelé nesdělí pracovníkovi na počátku spolupráce.

Matoušek (2014) zmiňuje možnost položit uživatelům tzv. zázračnou otázku. Pracovník požádá členy rodiny, aby si představili, že problémy zmizí. Otázka poté zní. „Kdybyste se ráno probudil/a a věci by se změnily k lepšímu, jak byste to poznal/a?“?

Tuto otázku jsem položila všem dotazovaným uživatelům. Přesto, že otázka vypadá jasně a srozumitelně, z odpovědí bylo patrné, že bezproblémový život si snad nedokážou představit.

Následující odstavec nabízí odpovědi na tuto otázku „*Kdyby si děcka jednou uklidily sami od sebe*“, odpověděla se smíchem jedna z uživatelek. Následně hovořila o výletu do Řecka, kde žije část její rodiny. Předpokládá, že tento sen, se jí nikdy nesplní. Uživatel závislý na návykových látkách by rád dceru vídával častěji než doposud. Uvědomuje si, že svěření do péče v současné situaci nemá smysl řešit vzhledem k jeho závislosti. „*Kdybych byla bohatá a měla velkou vilu*“. Tato odpověď byla také následována smíchem. „*Co bych si přála ze všeho nejvíc, aby byly děti zdravé. Nic jinýho si nepřeju“.* Další odpovědí bylo navštívit akvapark v Olomouci a dostat narozeninový dort. „*Najít konečně místo, kam se odstěhujeme a budeme mít klid“*, zněla odpověď uživatelky z ubytovny. Jedna uživatelka své sny a přání nevyslovila s tím, že neví, je spokojená s tím, jak žije. Z odpovědí je patrné, že dotazovaní uživatelé mají běžné sny a představy, které mohou být představami spousty lidí a za určitých podmínek, realizovatelné, ale v případě života rodin na okraji společnosti, může návštěva akvaparku v Olomouci či rodiny v zahraničí, znamenat nikdy nesplnitelný sen.

Shrnutí

Podle Berg (2013) klienti často cíle zaměňují za bezproblémové nerealistické sny. V případě mého výzkumu lze konstatovat, že vyjádřené potřeby nejsou nerealistické, ale pro uživatele s největší pravděpodobností nesplnitelné.

Za pomoci pracovníka si uživatelé dokážou najít cíl, na kterém chtějí pracovat. Vybírají si však cíle nabízené službou a otázkou potom zůstává, do jaké míry je stanovený cíl jejich opravdovou potřebou a do jaké míry jsou zvnějšku motivováni pracovníky či institucemi. Tento aspekt je velmi individuální a nedá se nijak zobecnit. Záleží na každé z rodin, jejích schopnostech a sociálních dovednostech, jakým způsobem a zda stanoveného cíle dosáhnou. V neposlední řadě také osobnost a chování pracovníka, může dosažení cíle částečně ovlivnit. Téma osobnosti a chování pracovníků je z mého pohledu natolik důležité, že by mohlo být tématem pro další výzkum.

Ztotožňuji se s názorem Berg (2013) která říká, že přesto, že klientovo přání nepramení z takového typu motivace, kterou bychom nejraději viděli my, je vždy lepší začít s klientem tam, kde se klient práce nachází. Pokud má pracovník skutečně respekt k tomu, co klient sám považuje pro sebe a své děti nejdůležitější, je pro klienta, snadnější aby přestal trvat na tom, co je důležité jen pro něj. Pracovník musí tomu, co sám říká věřit, jelikož klienti jsou velmi citliví na jemná neverbální sdělení.

Kód 6 Práce s emocemi

Emoce jsou centrálním psychickým mechanismem, který vznikl jako evaluační systém, který by měl usnadnit reakci na vnitřní a vnější prostředí člověka. Jde o psychické jevy, které jsou součástí prožívání reality (Šik, 2019).

Ve svém výzkumu jsem chtěla poukázat na schopnost vyjadřování emocí uživatelů služby. Zjistila jsem, že vyjádření jakýchkoli emocí je pro uživatele jistou těžkostí. Při dotazování, jak se cítí ve své situaci, jsem pravděpodobně narazila na obranný mechanismus. Nejen dotazovaní uživatelé, ale i z obecného hlediska je patrné, že uživatelé nejsou zvyklí na vyjadřování vlastních pocitů a emocí. Nedokážou je popsat a je patrné, že rozhovor, který by měl hloubkově prozkoumat osobnost těchto osob, naráží na obranou zeď

uživatelů. Jejich uzavřenost může pramenit z neustálých vnějších podnětů, se kterými se denně setkávají a vyvíjejí na ně tlak. Pravděpodobně i prostředí, ve kterém vyrůstali a ve kterém žijí, nedává uživatelům příležitost k vyjadřování svých vlastních pocitů. Tento závěr jsem učinila na základě položené otázky, jakým způsobem uživatelé vnímají svou životní situaci, jak se v ní cítí a jak by ji sami popsali. Většina odpovědí byla jednoslovná s převahou slova nevím. Jeden z uživatelů sdělil, že je mu smutno. Smutno z toho, že nemůže u sebe dceru, kterou má rád a chtěl ji vychovávat.

Shrnutí

Při dotazování na pocity a emoce v nelehké životní situaci, uživatelé shrnovali svou nepříznivou situaci, ale jejich vyjádření byla konstatována jako fakt, který ve svém životě přijímají, jelikož jim nic jiného nezbývá. Otázkou zůstává, do jaké míry je vnímání emocí uživatelů ovlivněno mým pohledem a také do jaké míry jsem, jako pracovník, pro uživatele důvěryhodná, aby mohli naplno své emoce projevit. Také formulace otázky mohla být příčinou toho, že uživatelé nedokázali na otázku odpovědět.

Kód 7 Vnímání sociální práce ze strany uživatelů

Sociální služby v rámci dodržování standardů kvality každoročně analyzují spokojenost uživatelů s poskytovanou službou a také zkoumají, jak uživatelé vnímají jednotlivé pracovníky. Spokojenost uživatelů jsem zkoumala i v rámci rozhovorů pomocí otázky, jak podle uživatelů pomáhají sociální pracovníci lidem.

Takto pojala otázku dotazovaná uživatelka: *„Štve mě, že po tom, co jsem se přestěhovala, nemám nárok na bydlení, nemám tu trvalý pobyt. Na té hmotce je to takové nulové, s ničím vám neporadí. Neproplatili mi ani tábor pro syna“*, sdělila na adresu úřadu práce a vyjádřila, co je pro ni aktuálně tíživé.

„Jak kteří. Jak kdo k tomu má vztah, k tomu svýmu povolání. Někteří to dělají kvůli penězům, někdo k tomu má vztah a chce té rodině pomoct", třeba paní V. je super. (sociální pracovnice obce), shrnula dotaz jiná uživatelka.

U jednoho z uživatelů jsem v průběhu rozhovoru zaregistrovala, že v případě dotazu, který pro něj byl z nějakého důvodu tíživý, odkláněl téma na svou nemoc. *„Jo v klidu. Dnes tu byla paní H.* (pracovnice OSPOD), *s nějakou novou, co ji zaučuje".* Následně začal hovořit o svém zdravotním stavu.

„Pomáhají takovým rodinám, jak jsme my, hlavně s děckama. Hlavně bych nechtěla, aby k nám zase jezdila sociálka, sdělila další uživatelka. Tato uživatelka měla na mysli orgán SPOD, se kterým v minulosti spolupracovala a vzhledem k nedostatečné školní docházce dětí, bylo nařízeno výchovné opatření.

Přesto, že jsme pro uživatele všichni tzv. „sociálka", uživatelé vnímají rozdíl mezi pracovníky neziskových služeb a institucionálních pracovníků. Tento rozdíl pravděpodobně spočívá v dobrovolnosti spolupráce se sociálními službami a povinnou spolupráci s úřady, kde jsou na ně kladeny vyšší nároky. Uživatelé, kteří je neplní, jsou vystavování různým sankcím. Konkrétním příkladem může být neplnění povinností vyplývajících z pravidelných návštěv úřadu práce při hledání zaměstnání. Nedostavení se ke konzultaci znamená vyřazení z evidence s půlroční platností a zastavení např. dávek hmotné nouze. Navzdory tomuto, je tento jev mezi uživateli, poměrně častý, v některých případech i opakovaný. Lidé potom nastalou situaci mohou řešit nelegálním zaměstnáním. *„Hodně nám pomáhá paní V. Vždycky, když mám problém, můžu se na ní obrátit a ona se vždycky snaží nám pomoct", a teď i vy a paní Z. ze sociálky, nám pomáhá s tím bydlením,* zněla další odpověď uživatelky. Z odpovědi uživatelky je patrná duplicita služeb. V tomto případě, ale sociální pracovnice o sobě vzájemně vědí a předávají si informace tak, aby nedocházelo k jejich duplování.

Další odpověď na práci sociálních pracovníků, zněla: „*Pomáhajů nám se vším, co potřebujeme.*

„*Nevím, třeba nám občas dovezou oblečení nebo jídlo*“. *Taky s děckama nám pomáhají, s tím učením*“, odpověděla další uživatelka.

Shrnutí

Odpovědi uživatelů jsou subjektivně vnímané a odrážejí jejich vlastní zkušenosti a názory na sociální práci. Vzhledem k tomu, že se v životě setkávají s různými službami, institucemi a sociálními pracovníky, je pro ně sociální práce něčím, co jim na jedné straně pomáhá, na druhé straně pro ně může znamenat těžkosti, pro některé např. v podobě orgánu sociálně právní ochraně dětí.

Kód 8 Zpětná vazba na službu a pracovníky

Ve výzkumu mě zajímalo, jakým způsobem vnímají sociálně aktivizační službu, se kterou spolupracují. Jak vnímají pracovníky, jejich přístup, zda je pro ně spolupráce přínosná. Dotazovala jsem se také na to, zda by mohli pracovníci něco dělat jinak a možné návrhy. Stejně jako u předchozí otázky jsou odpovědi subjektivní a ze vzorku dotazovaných nelze zcela vyjádřit obecný pohled. Domnívám se, že konkrétním dotazováním na službu jsem narazila i na limit výzkumu, který může být způsoben navázaným vztahem uživatelů a výzkumnice Za těchto okolností může být negativní vyjádření vůči službě, pro uživatele nepříjemné.

Jedna z uživatelek poskytujících rozhovor pomáhá jako dobrovolnice při různých akcích a výletech, které organizace pořádá. Uživatelka má vůči službě kladné hodnocení a s přístupem pracovníků je spokojená. „*Nemůžu povedat nič na ně. Neměnila by som jich, ani keby co bylo*“.

Další uživatelka hodnotí službu také kladně, kritiku vznesla vůči bývalé pracovnici. „*Nic mi nevadilo. Jen ze strany P. nebyla spolehlivá ochota, nebrala mi telefony, nebo neodpovídala*“. Otázku přínosu služby pro ni a její rodinu

vnímá pozitivně. „*Dalo a dává mi to hodně. Když potřebuju poradit, vy mi poradíte a mě to dává takový klid na duši. Většinou je to takový težký a najednou se mi uleví*“. V tomto případě uživatelka zahrnula do odpovědi své pocity a emoce, které nejsou pro uživatele služby typické.

Ostatní dotazovaní také vyjádřili spokojenost s poskytovanou službou, co se týče přístupu pracovníků, jsem také nezaznamenala další připomínky. Konkrétní dotazy na změny v poskytování služby nepřinesly žádné nové připomínky, uživatelé jsou spokojeni se službou tak, jak je poskytována.

Shrnutí

Analýzou dotazníků spokojenosti za loňský rok, byla služba uživateli hodnocena na škále od 1 do 5, kdy uživatelé známkují službu stejně jako známkami ve škole, převažovalo hodnocení v pásmu 1-2. V některých případech by uživatelé uvítali spolupráci i o víkendech. Nutno říci, že dotazníkové šetření může být také zavádějící vzhledem k tomu, že dotazníky uživatelé vyplňují v rámci intervence s pracovníkem. Přesto, že pracovníci se snaží maximalizovat anonymitu tím, že nechávají uživatele vyplnit dotazník samostatně a ten je poté uživatelem vložen do obálky, může přítomnost pracovníka přece jen narušit objektivitu hodnocení.

Po zkušenostech s hromadným rozdáváním dotazníků mezi uživatele a následný sběr, se ukázalo jako neefektivní. Návratnost dotazníků je tímto způsobem sběru dat, mizivá.

Kód 9 Ostatní potřeby

V rámci výzkumu mě zajímala otázka, zda existují nějaké potřeby, které nespadají do činností sociálně aktivizační služby. Vzhledem ke zjištěným informacím v oblasti orientace se službách a zjišťování vnímání pohledu uživatelů na sociální práci, jsem nezaznamenala žádnou potřebu, která by nebyla službou nabízena. V rámci poskytování sociálně aktivizační služby jsou některé nabízené možnosti pomoci uživateli nevyužívány

nebo využívány minimálně. Nejčastěji se jedná výpomoci při hospodaření s financemi a v domácnosti. Také praktické nácviky činností např. při vaření, úklidu, nejsou pro uživatele atraktivní záležitostí.

Shrnutí

Domnívám se, že zakázky různých praktických nácviků mohou pro uživatele znamenat intenzivní a častou spolupráci se službou, při které může pracovník odhalit věci, které by mohly být pro uživatele z jeho pohledu ohrožující s ohledem na praktické zkušenosti, které dokazují, že po delší době uživatel ztrácí schopnost držet se svého obranného mechanismu a při intenzivní spolupráci se mohou odhalit nežádoucí skutečnosti např. ve vztahu k dětem, možné zanedbávání péče, či snížené sociální schopnosti a dovednosti uživatele. Uživatelé jsou při uzavírání spolupráce seznámeni s tím, že v případě zjištění informací, na které se vztahuje oznamovací povinnost, může být porušena mlčenlivost a tento fakt může přispět ke zvýšení opatrnosti uživatelů před pracovníky.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat subjektivně pociťované potřeby uživatelů sociálně aktivizační služby neziskové organizace Společně – Jekhetane, působící v obci s rozšířenou působností Šumperk a zda se tyto potřeby daří ve spolupráci se službou naplňovat.

Součástí kvalitativního výzkumu bylo nalézt odpovědi na výzkumné otázky. Hlavní výzkumná otázka zní: Jaké jsou potřeby uživatelů této služby?

Ze zjištěných informací vyplývá, že nejčastěji pociťovanou potřebou je nalézt vhodné bydlení. Bydlení v sociálně vyloučených lokalitách pro uživatele znamená v některých případech problém s dopravním spojením do okolních měst a zabezpečením svých základních či zdravotních potřeb. Otázku bydlení se daří naplňovat tam, kde se uživatelé aktivně zapojují do řešení problému. Mívají kontakty a informace od ostatních uživatelů a za přispění služby, bývá zakázka úspěšná. Nejmenší úspěšnost bývá u vícečetných rodin a rodin romské menšiny. Na základě zkušeností i jistých předsudků bývají tyto rodiny, pro majitele nemovitostí, nežádoucí.

Uživatelé také často využívají možnost výpomoci, ze strany služby, v oblasti školní přípravy dětí. Přesto, že cílem služby je pracovat s rodinami tak, aby byly při řešení své nepříznivé situace soběstačné, praxe dokazuje, že tato zakázka je některými rodiči chápána jako možnost využít tuto službu bez vlastního přičinění. Z výzkumu vyplývá, že otázka vzdělání není pro uživatele prioritou.

Uživatelé také nevnímají vazbu vyššího vzdělání jako důvod pro nenalezení zaměstnání. Z rozhovorů vyplynulo, že absence zaměstnání je z důvodu špatné dopravní dostupnosti, malého počtu zaměstnavatelů a dnešní doby.

Lokalita obce s rozšířenou působností Šumperk má malý počet zaměstnavatelů. Tuto otázku se však daří řešit veřejnými pracemi v obci a také projekty EU, které lidem nabízí možnosti rekvalifikace a uplatnění na trhu práce. Řada uživatelů je dlouhodobě nezaměstnaná, někteří nikdy nepracovali a vstup na trh práce pro ně může znamenat složitou životní situaci, ve které budou potřebovat oporu. Otázkou také zůstává řešení snížené dopravní dostupnosti, aby bylo zaměstnání pro obyvatele sociálně vyloučených lokalit, dostupné.

Častou potřebou uživatelů je také řešení dluhové situace, která se však daří naplňovat minimálně. Důvodem bývá absence zaměstnání a jistá nedůvěra uživatelů k možnosti oddlužení.

Potřeby uživatelů se také týkají oblasti zaměstnání. Vzorek dotazovaných uživatelů v době rozhovoru tuto potřebu nevykazoval ze zdravotních důvodů nebo pobytu na mateřské dovolené. Navzdory tomu je ze statistik organizace patrné, že hledání zaměstnání, je po potřebě zajištění bydlení, nejvíce žádanou zakázkou.

Vedlejší výzkumnou otázku, *„Do jaké míry vychází potřeby uživatelů služby z nepříznivé sociální situace?“*, jsem zjišťovala v kódu 5 Artikulace potřeb a kódu 9 Ostatní potřeby. Ze zjištěných informací a pracovních zkušeností autorky výzkumu vyplývá, že nepříznivá sociální situace přímo ovlivňuje potřeby rodin a v případě neřešení otázky bydlení, zaměstnání a dluhů, mají někteří uživatelé potřeby a přání, které však nejsou ve spolupráci se službou, realizovatelné. Vyjádření subjektivních potřeb také závisí na důvěře k pracovníkovi. Je patrné, že vyjadřované potřeby také mohou vycházet z vnější motivace a tlaku pracovníků služby či institucí na uživatele, které vyplývají z nastavení a norem společnosti.

Odpovědí na výzkumnou otázku, *„Co je důvodem vstupu uživatelů do služby a jaké je povědomí uživatelů o službách?“*, je jednak dobrovolná spolupráce rodin se službou, kdy se o nabízených možnostech pomoci dozvídají

prostřednictvím samotných pracovníků předáváním letáků či vyhledáváním potenciálních uživatelů. Uživatelé také vstupují do služby poté, co získali kontakt od jiného uživatele a sami se obracejí na službu s konkrétní zakázkou. Nabídku pomoci lze získat také na odděleních Úřadu práce. Další variantou je spolupráce na základě žádosti OSPOD, kdy je pracovníky SPOD nabídnuta spolupráce se službou a následuje společné setkání s uživatelem převážně v jeho přirozeném prostředí.

Co se týče povědomí o službách, uživatelé se plně neorientují v rozdělení toho, co jaká služba a jaký pracovník nabízí. Jejich povědomí vychází z vlastních zkušeností, které z jednotlivými službami a pracovníky mají. Stává se, že jeden uživatel řeší zakázku jak se službou Společně – Jekhetane, tak s pracovníkem OSPOD či odborem sociální pomoci Městského úřadu Šumperk a v případě Hanušovic, se obrací na sociální pracovnici města. Tento fakt může být částečně korigován multidisciplinární spoluprací mezi jednotlivými institucemi a uživatelem samotným. Osvědčeným prostředkem se jeví případové konference, společná setkání pracovníků a uživatelů či vzájemné předávání informací s písemným souhlasem uživatele. Mám za to, že důležitým aspektem je v těchto případech nutnost, ze strany pracovníků, brát ohled na sociální schopnosti a dovednosti uživatele tak, aby multidisciplinární spolupráce byla efektivním nástrojem pomoci.

Další výzkumná otázka je zaměřena na to, jak je uživateli vnímána sociální práce a poskytovaná sociální služba. Z rozhovorů i pracovních zkušeností je patrné, že pohled na sociální práci vychází ze zkušeností uživatelů. Někdo tuto otázku pojal jak možnost hodnocení chování pracovníků, někdo se zaměřil na aktuální záležitosti, které řeší. Obecně uživatelé vnímají pozitivněji pracovníky neziskových organizací a obce, domnívám se, že dobrovolnost spolupráce je faktorem, který může pohled na sociální práci utvářet. Povinnost spolupráce s úřady práce a orgánem SPOD, mohou pro uživatele znamenat jisté těžkosti, se kterými se vyrovnávají individuálně

dle svých sociálních schopností a životních zkušeností.

Použité zdroje

1) Bechyňová, V., & Kovičková, M. (2008). *Sanace rodiny*. Praha: Portál.
2) Berg, K., I. (2013). *Posílení rodiny – základy krátké terapie zaměřené na řešení.* Praha: Portál.
3) Bobková, S. (2019). *Sociální služby a jejich úprava v českém právu*. Diplomová práce. Most. Vysoká škola finanční a správní Dostupné z: https://is.vsfs.cz/th/ul3v3/DP_Bobkova_S._5.4..pdf
4) Brzobohatý, R. (2015). Role mediace a mediátora v rodinném konfliktu. In Matoušek., O. *Děti a rodiče v rozvodu.* Praha: Portál.
5) Brzobohatý, R., Nováková, S., & Podešvová, J. Asistovaný styk a podporované setkávání. In Matoušek., O. *Děti a rodiče v rozvodu.* Praha: Portál.
6) Čermáková, K., & Holečková, K., M. (2008). *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový slovník pro poskytovatele.* MPSV ČR: Tigis Print.
7) Černá, D. (2008). Úvod do terénní sociální práce. In Janoušková, K., Nedělníková, D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava.
8) Člověk v tísni. (2018). *Zpráva z monitoringu města a pověřeného obecního úřadu Hanušovice.* Olomouc: Člověk v tísni.
9) ČSÚ. CZ. *Veřejná databáze.* Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi&uzemiprofil=31588&u=__VUZEMI__43__535532#w=
10) ČSÚ., (2018). *Databáze demografických údajů za obce ČR.* Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/databaze-demografickych-udaju-za-obce-cr
11) Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

12) Dosoudilová, K., Poláčková, L., Klamková, K., Francuchová, M., & Pavlisková., K. (2005). Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit. In Nedělníková., D. *Metodická příručka pro výkon terénní práce.* Ostrava: Slezská univerzita v Ostravě.
13) Dunovský, J. (1986). *Dítě a poruchy rodiny.* Praha: Avicenum.
14) Falešníková, J. (2018). *Význam sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (*Diplomová práce). Dostupné z: https://theses.cz/id/ye91e7/Vznam_sociln_aktivizan_sluby_pro_rodiny_s_dtmi.pdf
15) Gavora, P. (2008). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido.
16) Hanušovice. (2018). *Opatření obecné povahy – hmotná nouze.* Hanušovice: Dostupné z: https://ude.tcssl.cz/dokument?hanusovice?MUHA0B03OXC8-0
17) Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
18) Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace.* Praha: Portál
19) Hrubeš, J. (2014). *Metodika práce s rodinami v sociálně vyloučených lokalitách.* Úřad vlády ČR: Agentura pro sociální začleňování.
20) Janoušková, K. & Nedělníková, D. (2008). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
21) Jindřichov, (2020). *Obec Vernířovice.* Dostupné z: http://www.obec-vernirovice.cz/informace-o-obci/demograficky-vyvoj/
22) Juřičková, E. (Ed.). (2013). *Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi – se zaměřením na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.* Vsetín: Dostupné z https://docplayer.cz/310781-Metodika-terenni-socialni-prace-v-rodinach-s-detmi-se-zamerenim-na-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi.html

23) Machalová, A. (2019). *Podpora ohroženého dítěte prostřednictvím sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi jako jednoho z aktérů sítě služeb pro ohrožené rodiny* (Diplomová práce). Dostupné z: https://theses.cz/id/l2bqt6/?lang=cs

24) Mareš, P., Horáková, M., & Rákoczyová, M. (2008). *Sociální exkluze na lokální úrovni*. Praha: VÚPSV, v.v.i.

25) Matoušek, O. (2015). *Děti a rodiče v rozvodu: manuál pro zúčastněné profesionály a rodiny*. Praha: Portál.

26) Matoušek, O. a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

27) Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

28) Matoušek, O., & Pazlarová, H. (2014). *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

29) Matoušek, O. a kol. (2007). *Sociální služby*. Praha: Portál.

30) Matoušek, O., & Pazlarová., H. (2014). *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče.* Praha: Portál.

31) Matoušek, O. (2003). *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Slon.

32) Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Praha: Grada.

33) Misíková, M. (2008). Sociální vyloučení. In Janoušková, K., Nedělníková, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

34) MPSV ČR. (2008). *Terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách.* Dostupné z: https://www.mpsv.cz/web/cz/terenni-socialni-prace-v-socialne-vyloucenych-lokalitach

35) MPSV ČR. (2015). *Metodika vytváření strategie sociálního začleňování na místní úrovni.* Dostupné z: https://www.socialni-zaclenovani.cz/dokument/4_metodika_socialni_zaclenovani-pdf/

36) MPSV ČR. (2020). *Sociální služby.* Dostupné z: https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1
37) MPSV. ČR. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. (Citováno 15. 3.) Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006
38) MPSV., (2020). *Nezaměstnanost v POÚ od března 2014.* Dostupné z: https://www.mpsv.cz/web/cz/nezamestnanost-v-pou
39) Msk. (2019). *Návrh modelu sociální služby-Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.* Dostupné z: https://www.msk.cz/assets/dotace_eu/navrh-modelu-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi.pdf
40) Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce.* Brno: Marek Zeman.
41) Navrátil, P. (2003). *Romové v české společnosti*. Praha: Portál.
42) Nedělníková, D., Poláčková, L., Dosoudilová., K., Gojová, A., Pavlisková, K., Klamková, K., Köttnerová, R., Francuchová, M., Kokyová, N., Hloušek, R., Červeňák, D. & Černá, D. (2005). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Slezská univerzita v Ostravě.
43) Olomoucký kraj., (2010). *Plán dopravní obslužnosti území olomouckého kraje.* Dostupné z: https://www.kidsok.cz/data/pdf/plan-dopravni-obsluznosti-ok.pdf
44) Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů.* Havlíčkův Brod: Grada.
45) Satirová, V. (1994). Kniha o rodině. Praha: Svan.
46) Společně - Jekhetane., (2018). *Výroční zpráva.* Ostrava: Společně-Jekhetane.
47) Společně – Jekhetane., (2020). *Standard kvality č. 1.* Ostrava: Společně – Jekhetane.

48) Staré Město. (2020). Dostupné z: https://www.staremesto.info/turisticke-informacni-centrum/staromestska-pevnostni-oblast/
49) Staré Město. (2020). *Staroměstská pevnostní oblast*. Dostupné z: https://www.staremesto.info/turisticke-informacni-centrum/staromestska-pevnostni-oblast/
50) Strauss., A., & Corbinová., J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu - postupy a techniky metody zakotvené teorie.* Brno: nakladatelství Albert.
51) Surynek., A., Komárková., R., & Kašparová E. (2001). *Základy sociologického výzkumu.* Praha: Management Press.
52) Šik., V. (2019). Práce s emocemi v sociálních službách. *Sociální služby*, 21 (1), 30 – 32.
53) Šimíková, I. (2003). Romové jako sociálně vyloučená skupina. In P. Navrátil. (Kol.) *Romové v české společnosti*. Praha: Portál.
54) Švaříček., R., Šeďová., K. a kol. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* Praha: Portál.
55) Topinka., D. (2013). *Metody a techniky výzkumu v sociální práci.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
56) Topinka., D. (2008). Analýza potřeb. In Janoušková, K. Nedělníková, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
57) Vokurková, I. (2014). *Hanušovice.* Hanušovice: Graspo.
58) Vorlová, M. (2013). *Teologie a sociální práce: dvacet let dialogu.* Praha: Jabok.
59) Vysekalová, J. (2011). *Chování zákazníka: jak odkrýt tajemství "černé skříňky"*. Praha: Grada.
60) Zakouřilová, E. (2014). *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál.

61) Zatloukal, L., Havlík, M., Šotola, J. & Doleček, Z. (2011). Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení. *Sociální práce, 11,* 81-92.

SEZNAM ZKRATEK

ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská Unie
KIDSOK	Koordinátor Integrovaného Dopravního Systému Olomouckého kraje
MAS	Místní akční skupina
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MSK	Moravskoslezský kraj
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
SPOD	Sociálně právní ochrana dětí

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 SWOT ANALÝZA sociálně aktivizační služby Společně – Jekhetane

PŘÍLOHA

Příloha č. 1 **SWOT ANALÝZA sociálně aktivizační služby Společně - Jekhetane**

	Pozitivní	Negativní
Vnitřní původ	**SILNÉ STRÁNKY**	**SLABÉ STRÁNKY**
	Dlouholeté působení organizace v sociálních službách	Závislost na zdrojích z veřejných rozpočtů
	Znalost místních poměrů	Nedostačující kapacita služby
	Pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí	Špatná dopravní obslužnost regionu
	Spolupráce s institucemi	Působení služby pouze ve dvou krajích republiky
	Realizace projektů zaměřených na práci s dětmi	Rozlehlost území na kterém služba působí
Vnější původ	**PŘÍLEŽITOSTI**	**HROZBY**
	Možnosti financování služby ze zdrojů EU	Nedostatek sociálních služeb v regionu
	Zapojení dobrovolníků	Změny v legislativě
	Možnosti využití služebního vozidla pro zvýšení dostupnosti lokalit	Možné zneužívání služby ze strany uživatelů
	Změny v legislativě	Nesoulad cílů služby s cíli SPOD
	Komunitní plánování	Možné změny poměrů v místních samosprávách

Zdroj: Vlastní zpracování

Dlouholeté působení organizace stejně tak jako znalost místních poměrů je silnou stránkou organizace z důvodu zkušeností v poskytování, povědomí uživatelů o službě a její využívání. Služba je také v kontaktu s institucemi jako úřad práce či OSPOD, mulitdisciplninární poskytování služby je tak efektivnější.

Služba má pověření k sociálně právní ochraně dětí a může tak ještě více zefektivnit práci s rodinami. Financování je však i slabou stránkou organizace, jelikož jako nezisková organizace je závislá na státních dotacích, které jsou kraji alokovány v průběhu dubna a služby tak první tři měsíce v roce musí hledat jiné zdroje, aby pokryly mzdové a administrativní náklady. Obecně je neziskový sektor pro spoustu sociálních pracovníků, z hlediska financování, neatraktivní. Závislost na schvalování počtu pracovníků kraji bez ohledu na vytíženost služby, je příčinou nedostačující kapacity pracovníků a v kombinaci s velkou rozlehlostí území a špatné dopravní obslužnosti není služba schopna pokrýt poptávku po službě.

V posledních letech jsou jako zdroje financování využívány projekty EU, ze kterých jsou financovány různé aktivity, které jsou uživateli hojně využívány. Příležitostí k navýšení kapacity je také možnost zapojení dobrovolníků, kteří by snížili poptávku po službě. Pracovníci mají k dispozici služební vozidlo, kterým tak mohou zvýšit dojemnost do jednotlivých lokalit i těch, které jsou veřejnou dopravou téměř nedostupné. Změny v legislativě mohou být pro službu jak příležitostí, tak hrozbou. Mohou přinést možnosti, jak službu lépe a efektivně poskytovat, na druhou stranu je ale také možné, že na základě legislativních změn, nebude moci služba fungovat. Příležitost, jak zvýšit povědomí o službě a nastolit multidisciplinární spolupráci, je účast pracovníků na komunitním plánování.

Přesto, že existují možnosti, jak navýšit kapacitu služby, samotný nedostatek sociálních služeb v obci s rozšířenou působností Šumperk, je pro soulad poptávky a nabídky po službě, nedostačující. Hrozbou pro poskytování služby mohou být některé zakázky uživatelů, které by byl rodiny schopny sami řešit, ale vyžadují spolupráci např. proto, že je služba poskytována rodině v okolí.

Takovou zakázkou může být školní příprava, kterou je řada rodičů schopna zvládnout i bez zásahu služby. Určitou hrozbou pak také může být nesoulad cílů služby s cíli SPOD, kdy služba narozdíl od OSPOD, nemůže provádět restriktivní opatření. Také zakázky uživatelů a SPOD se v mnoha případech neslučují a tento fakt je potom příčinou obtížné situace, ve které se pracovníci služby ocitají.