

Příloha č. 1

Přepis rozhovoru s informantem č. 4

Výzkumná osoba (dále jen V): „Tak jak už jsme spolu hovořili po telefonu, dělám výzkumné šetření do své diplomové práce, která má název **Kompetence pracovníků sociálně-právní ochrany dětí**, k čemuž jsem vytvořila 12 otázek. Pokud byste některé otázce neporozuměl, mohu jí upřesnit. Ještě bych Vás chtěla požádat, zda si mohu rozhovor nahrávat na diktafon, abych to, co tu dnes zazní, mohla následně přepsat s tím, že Vaše odpovědi anonymizuji tak, že nebude zřejmé, z jakého úřadu jste. **Souhlasíte a poskytnete mi rozhovor?**“

Informant č. 4 (dále jen I4): „Ano, souhlasím, klidně nahrávejte“.

V: „Skvělé, tak první otázka je: **Jak vnímáte novelizaci zákona o sociálně-právní ochraně dětí?**“

I4: „Můžu se vyjádřit jen k té novele, co přišla teď na začátku roku, kdy to vlastně bylo takový narychlo, spíš takový nesrozumitelný. Nikdo pořádně neví, co a jak. My třeba nejvíc co jsme tak jako řešily, tak ohledně té náhradní rodinné péče jak vlastně rozdělili jakoby příbuzenskou a cizí péči, že teda asi se to mělo nějakým způsobem rozdělit, ale šáhnout jakoby finančně, že to byl takovej ten první krok takovej nešťastnej, a kór když se teď dělá něco zpětně, tak kdyby ty lidi měli jakoby prostor si rozmyslet, jako jít do toho, ale za těchle podmínek, to by bylo férovější. Mně to jinak přijde v pořádku, že to je rozdělený nějakým způsobem, že tadyty nějaký lidi museli projít tou přípravou, měli to složitější. Mně přijde, že dřív jsme spíš bojovali, aby ty lidi, třeba co mají děti osvojený, tak aby třeba měli nějakou doprovodku, aby prostě měli možnost jako nějaký podpory, je to úplně stejný jako jiný dítě v náhradce, tak jsme bojovali, aby mohli být osvojitelé taky doprovázený, ale tím se novela vůbec nezabývala. A to, co teď možná připravuje, tak to vypadá, že je spíš jako zkrouhnout, že nebudou muset doprovázet skoro nikoho... ale to už jsem zase jinde.“

V: „**Jak vnímáte pravidla pro evidenci a vedení spisové dokumentace?**“

I4: „Tak člověk asi si zvykne jakoby na všechno, asi opět jakoby nebylo to jasně daný, je já nevím červen, a furt nemáme některý otázky zodpovězený, jak to teda máme dělat. Jako přijde nám to zbytečný mít na jedno dítě osm spisů, a ještě rozdělený na jiný kolegy

popřípadě, že si to tak vedeme společně, a přitom každéj sám ty svý lidi, prostě to oddělujeme jako do dneška. Jakoby asi celkově ty změny nikdo nemá moc rád, ale jakoby kdyby k tomu aspoň bylo jasný, že to bude takhle takhle, a když nevíte, otočte se na nás, ale říkám je červen a furt jako nevíme některý věci, jak jako dělat.“

V: „S jakými překážkami při výkonu Vaší práce se setkáváte ve spolupráci s klienty?“

I4: „My asi tak jako celkově jsme hodnotili, že postavení úřadu, že za ty roky se strašně mění, jakože dřív lidi prostě chodili pondělí, středa, a jiný dny si jakoby nedovolili ťuknout na dveře, ale teď je to tady takovej holubník, že kdykoli odpoledne, si zavolaj v osm večer, jako vůbec není problém. Tady pak vyskakujou na ty úředníky, že taky už to není žádná autorita, že pak vlastně jsme pro ně řadový, a můžem se vlastně snažit... a je teda pravdou že my teda žádný opatření, jakože bysme tady dávali nějaký pokuty, správní řízení, to prostě u nás se neděje. Takže asi tady nějaký nástroj bysme měli, ale říkám není používaný, což si myslím, že je opravdu škoda. Důvod je, že to tady vlastně nikdo neumí. Nikdo to neumí, prostě se to nevede, asi nemáme takovej úplnej tlak, že by se to mělo dělat, že prostě se to nejeví... Mluví se o tom, že prostě jo, někdo z nás tady si zajede na to školení, zaučí ostatní, a asi nějakým způsobem takhle do budoucna, a budeme mít nástroj, který bude platit na lidi. I když si nemyslím, že to bude úplně světoborný, jako dát pokutu lidem, který jí stejně nezaplatí, a vlastně ty co prostě nebudou spolupracovat, ty nebudou spolupracovat ani pod pokutou. Asi to jako, teď jsem si vlastně odpověděl, že to stejně nepomůže, ale asi že tady ten nástroj jako máme, nepoužíváme, ale ani tak si nemyslím, že by to nějak pomohlo. Ani ty spolupracující organizace tady nejsou, abychom měli ty lidi na koho odvolávat, nebo nějakou pomoc, že tady prostě...“

V: „Ve smyslu? Jaké služby tu chybí?“

I4: „Jako sasky. Jako je tady jedna saska, která je věčně plná, že prostě kapacita tý služby nepostačuje, a vlastně i takovýty jakoby nízkoprahový zařízení, nejsou tady. Je tady poradna mezilidská, rodinná, ta tady vlastně je jeden den, dva dny v měsíci, což bych řekl, že je dost málo.“

V: „Jak hodnotíte dostupnost navazujících služeb pro Vaše klienty?“

I4: „No hrůza, člověk když vidím, já nevím, třeba jakoby z toho (název regionální oblasti), že tam prostě to zasíťování je podstatně lepší, a říkám si jakoby proč. Je to

o penězích, ale mě nepřijde, oni tam jsou, nevím, jestli to sociálně je tam víc podporovaný, jakoby tady je jedna saska, a teď vlastně třeba na podzim asi skončí, a už tady nebude vůbec. A je to hodně reálný, a vlastně jakoby taky tady píšeme nějaký elaboráty, jakože jo, mají spoustu našich klientů, nikdo jinej tady není, ale stejně to je vlastně jakoby k ničemu. A lidi jako, nevím, jsou tady nějaký šestý rok, a opravdu jako dostali se tady do povědomí těm lidem, znaj je no a padnou. A nikdo jinej tady pak jakoby není, kdo by.... A je to pro nás jakoby prodloužená ruka, pomoc no, asi tomu ospodu.“

V: „Jak hodnotíte spolupráci s dalšími odborníky? Máte vymezené, kdo za co odpovídá?“

I4: „Tak to si myslím, že zrovna kurátor s tím má hodně problém, že prostě třeba ty školy, šup přehoděj to na ospod, ospod zas jakoby ví, metodiku školní, že vlastně jakoby to mělo být v rámci jejich jakoby. Takže se stává tohle. Ale já si myslím, že třeba konkrétně se školou nebo s těma doprovodkama, s doktorama tady, že vlastně jak jsme jakoby malý město, tak opravdu se známe i osobně, že je to asi fajn, že opravdu když pak nevíme, že zvedneme telefon, a domluvíme se, jakoby kdo co učiní, jestli teda lékařka to pošle už rovnou na policii, ale stejně tu a tam se stane i na policii, že vlastně oni to jakoby přehoděj, ať to prošetří OSPOD.“

V: „Jak vnímáte součinnost s nadřízenými orgány? A jak hodnotíte oporu v metodickém vedení?“

I4: „Tak jako vyloženě na odboru to máme rozdělený tak, že máme přímou nadřízenou ospodu a vedoucí sociálního odboru. A vlastně někdy mě to přijde, že se to tak jako dabluje, a nikdo jakoby neví asi úplně ty kompetence, nevím, jestli to je přesný. Ale jinak jakoby nic zásadního takhle jakoby na odboru člověk nemá, myslím si, že to vedení je fajn a v pořádku, stmelující je to vedení, myslím si, že tady jakoby zrovna na tomhle máme fajn kolektiv, že je to super. A ohledně metodického vedení z krajského úřadu, tak to bych řekla, že není dobrý, že je špatný. Prostě teď byla novela, a vlastně všechny porady ohledně novelty nebo čehokoli byly zrušený, a choděj nám prostě desítky emailů, prostě s odstavečkovým dotazem, a na něj odpověď na tři stránky. A my tady prostě s tou administrativou, jak je toho čím dál víc, tak prostě není jakoby možný, to všechno číst a zakládat. A když pak vlastně člověk jako kdyby se zeptal, my přece jenom jsme malej ospod, jsou věci, který člověk neřeší, řeší jednou za tři roky osvojení, nebo prostě že na

nás něco vykoukne něco novýho, tak to prostě nevíme, a člověk když se zeptá na krajským úřadu, tak nám sdělej, že v dubnu v roce 2019 nám to bylo sdělený, tak přece... nemyslím si, že je to úplně správně. Myslím si, že vlastně jakoby z těch kontrol vycházíme, a nejenom my, jakoby né úplně dobře. Takže to je asi jakoby vizitka toho vedení, že jakoby. Zas kolegyně z (název města) třeba z dopravky, tak tam to zas funguje jinak, nevím prostě zvedne telefon, domluvej se, dostanou přesněj návod. My pak když chceme něco písemně, abychom to měli podložený, tak to je prostě...možná, asi, je to doporučení, je to dle zákona, a ten zákon si stejně každéj vyloží ještě trochu jinak, no a pak přijdou na kontrolu, a je to špatně. To je metodický vedení, no nevím...“

V: „Jak se vypořádáváte s novelizací legislativy? Nebo co je Vám oporou při překonávání překážek vzniklých novelizací legislativy?“

I4: „No já myslím, že pro nás bylo nejdůležitější, že takhle každý ráno se s kolegama sejdem, a řeknem si prostě, co má kdo za tíž, a kdo by to, jak by to řešil. Když dojdeme ke shodě, tak v pohodě, a když nedojdeme ke shodě, tak se znova začneme hrabat v těch zákonech, a znova si řeknem, jak tomu kdo rozumí, než dojdeme k něčemu. A popřípadě si zavoláme kolegům z jiných ospodů. A pak jako kde je nejvíc, kdo souhlasí tady s tou možností nejvíc, tak to uděláme. Jako není vlastně u těch věcí, co řešíme, tak nejsou jasné daný návody, takže je to podle našeho nejlepšího vědomí, aby prostě to dítě se mělo dobře. Tak vlastně všichni jednáme v tom nejlepším, ale není tam přesnej návod, tak to je možná to úskalí.“

V: „S pomocí čeho se vypořádáváte s překážkami vzniklými v oblasti vedení spisové dokumentace?“

I4: „Ty jo, nevím. My jsme tak jakoby, taky jsme to hodnotili s kolegama, vlastně jak bylo období kovidu, tak jsme měli houmofis, a přišlo nám to jakoby ten den, na dodělání si doma v klidu, kdy tady nikdo neťuká na dveře, nezvoněj telefony, a že člověk si tam sednul, a fakt úplně si to dodělal s těma podkladama v tom podrobku, že vlastně to bylo hodně dobrý. Jsme to využívali, že to bylo fajn. Jinak nevím, co mi pomáhá. Jako vím, že to musí bejt, a vlastně není to úplně oblíbená činnost, ale je jí prostě potřeba udělat. A taky jsme vlastně měli nějaký povinný školení k vyhodnocení, ale říkám si, asi mě to úplně nepomohlo. Protože furt se objevujou ty vyhodnocení zase u dětí, který jsou u babičky u dědy, a tam prostě maj všechno, a tam prostě ty cíle, hledá se to těžko. Někdy

samozřejmě když pak je v nebezpečí to dítě, tak někdy se to naplánuje krásně, že opravdu sami vidíme v tom smysl, ale že prostě u některých, právě těch pěstounských dětí, prostě tam nevidíme žádný posun někam, tak tam něco plánovat, kde problém není, tak je to obtížný.“

V: „Jaké jsou Vaše kroky či metody práce, při překonávání překážek na straně klientů?“

I4: „Tak opět komunikace s kolegama. Říkám, máme tady různý kolegyně, kdo prostě by udělal moc, některý míň, tak vlastně hledáme tu střední cestu. Že teda vlastně jakoby se zeptám na názor ostatních, jak by to ještě řešili, nebo co by udělali. Říkám, spolupracuju s tou saskou, že vlastně se obrátíme na ně. Je pravda, že když vlastně rodině tu službu doporučíme, sdělíme, že by to bylo vhodné, tak jako s ní začnou spolupracovat. Je pravda že spolupracují pak i lidi, který třeba nejdřív nechtěli spolupracovat, říkali, ne prostě my nepotřebujem, a pak když se tam ta saska k nim dostala, že pak zjistili, že je to docela fajn. A teď vlastně úplně jsem zas odbočil... jo a ještě děláme případový konference, když nepotřebujeme narychlo, tak tady máme sjednanou jednu facilitátorku, ale když potřebujem narychlo, tak těžko se nám daří s ní domluvit nějaký termín, že vlastně pak jsou takový ty případovky jakoby v tý naší gesci, kdy teda jeden pracovník moderuje, zbytek pomáhá. A nebo pak ještě ta rodinná konference, ta mi přišla docela fajn, že je to takový, jako opravdu ať se sejde celá rodina, ať se domluví, že to je taky jakoby dobřej nástroj, asi Řekl bych, že čím dýl tady jsem, tak tím víc se využívaj, tady ty konference. Osvědčily se, a je to pro nás jakoby i do spisu dost dobrá věc, jakože ano, prostě takhle je to správně, oslovili se všichni, co maj, je to v tom nejlepším zájmu. Hledali jsme, co jsme mohli. Jako po všech stránkách je to dobře.“

V: „Jak se vypořádáváte s nedostatečnou kapacitou navazujících služeb pro vaše klienty?“

I4: „No vlastně nic, jako nic se s rodinama neděje, když služby nejsou, a o to víc, OSPOD tam musí docházet, takže je to opět zátěž naše. A není v našich silách jim tady pomáhat s těma asistovanějma kontaktama, a doprovázet je na úřady, vyplňovat s nima papíry, nevím, asi to není úplně možný, ale to asi bude vidět i z různých statistik, že prostě ty čísla nám rostou, jakoby těch spisů. A říkám si poslední dobou jako fakt těch případů přibývá, nevím, jestli kovidem, čím to je. Prostě přibývá, a jsou to složitější případy, už

to nejsou klasický případy úpravy poměrů, vždycky to je s nějakým násilím, jako dalším druhotný, a vlastně jakoby říkám bude to chybět, a je to škoda, že ta kapacita není. Ty lidi musej počkat, na nějaký asistovaný kontakt, a ten čas se musí přečkat. Ale ta služba je, ale bojím se pak na ten podzim, že vlastně ty lidi nebudeme mít kam odkázat. A ani člověk jim nemá jak poradit.“

V: „S pomocí jakých nástrojů se vypořádáváte s překážkami při součinnosti s ostatními odborníky?“

I4: „Mě napadá se opět jako společně sejít, a říct si kdo co, a většinou pak zase když víme na druhém konci telefonu, kdo to zvedne, a na tom našem malém městě je to možný. Máme tady tři školy, tak třeba se všema se sejít, asi není úplně problém. Klidně u každého zvlášť. A říct si teda kdo co má, a za jakých okolností, kdy už to dát OSPODu, nebo kdy dát co na odbor školství. Tak prostě si to říct, a možná je to nevědomí, než dělat jakoby né my to nechceme řešit, přehodíme to na někoho jinýho, to spíš fakt to nevědomí, že já si myslím, že to dělám dobře, tak postupuju takhle.“

V: „Jaké postupy uplatňujete v rámci překonávání překážek při součinnosti s nadřízenými orgány?“

I4: „Je pravda, že vlastně máme pár úřadů, kde si takhle telefonuju, teď na fejsbůku je ta skupina, teda ospoďácká nějaká, kde je taky spousta dotazů, ale je to furt takový nějaký doporučení, kdo co takhle dělá, někde se úplně o to opřít nemůžeš, že řekneš, tam bylo psaný, jako na fejsbůku, že to máme dělat takhle... s tím ten člověk neuspěje. Pokus omyl, asi tak. A prostě jako že si to obhájíme, že... i ta spisová dokumentace, ze začátku jsem první jakoby jednal, aby to dítě bylo v pořádku, aby to všechno bylo takhle v cajku, aby bylo zabezpečený a to, a teď vlastně se to začíná obracet, že prostě jednáme tak, abychom měli tu spisovou dokumentaci v pořádku, abychom byli ochráněný, abychom nebyli popotahovaný, aby nebyly stížnosti, a pak jako kouknu teda na zbytek. Šílený, že?“

V: „A to byly všechny otázky. Moc Vám děkuju za poskytnutí rozhovoru“.

I: „Není zač, snad to k něčemu bylo“.