

# Význam sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Bc. Jana Falešníková

---

Diplomová práce  
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana Falešníková**

Osobní číslo: **H17005**

Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Význam sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti rodiny, sociálně aktivizační služby a sociálně patologických jevů.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.**

**Zpracování a vyhodnocování získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a návrh doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DAVIES, Keith. *Social work with troubled families: a critical introduction*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2015, 192 p. ISBN 978-184-9055-499.

GABURA, Ján. *Teória rodiny a proces práce s rodinou*. Bratislava: Iris, 2012, 318 s. ISBN 978-80-89256-95-2.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2014, 214 s. ISBN 978-80-262-0522-7.

NEDELNÍKOVÁ, Dana et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008, 201 s.

SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál, 2012, 219. ISBN 978-80-262-0217-2.

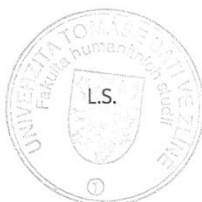
Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Lucia Elsner, PhD.**  
Ústav zdravotnických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2017**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 1.3.2011

Falešný

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Předložená diplomová práce se zabývá tématem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Hlavním cílem práce je zjistit, v čem rodiny s dětmi spatřují největší význam při využívání sociálně aktivizační služby. Teoretická část blíže specifikuje pojem rodina, její fungování a typologii rodiny. Dále se zaměřuje na vybrané problémy v rodině, jako jsou sociálně patologické jevy či poruchy učení a také na možnosti práce s problematickou rodinou. V neposlední řadě poskytuje informace o sociálně aktivizační službě, vstupu do služby a průběhu spolupráce. Praktická část se zabývá významem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Kvalitativní šetření je realizováno za použití techniky polostrukturovaného rozhovoru s vybranými členy rodin, které využívají sociálně aktivizační službu.

**Klíčová slova:** sociálně aktivizační služba, rodina s dětmi, sociální pracovník

## **ABSTRACT**

The presented diploma thesis deals with the topic of social activation service for families with children. The main aim of the work is to find out what makes families with children feel the most important in using social activation services. The theoretical part further specifies the concept of family, its functioning and family typology. It also focuses on selected family problems, such as social pathological phenomena or learning disabilities, as well as opportunities for working with a problematic family. Last but not least, it provides information about the social activation service, access to the service and the course of cooperation. The practical part deals with the importance of social activation services for families with children. A qualitative survey is carried out using a semi-structured interview technique with pre-selected family members who use the social activation service.

**Key words:** social activation service, family with children, social worker

Srdečně děkuji PhDr. Lucii Elsner, PhD., za cenné rady, připomínky, ochotu, trpělivost a zvláště lidský přístup při tvorbě diplomové práce. Dále děkuji všem participantům za čas, snahu a upřímnost při realizaci výzkumného šetření. A také mému příteli, rodině a přátelům za podporu po celou dobu studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

ÚVOD.....	10
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>12</b>
<b>1 RODINA.....</b>	<b>13</b>
1.1 RODINNÉ FUNGOVÁNÍ .....	14
1.1.1 Funkce reprodukční.....	15
1.1.2 Funkce ekonomická .....	15
1.1.3 Funkce výchovná .....	16
1.1.4 Funkce emocionální .....	16
1.2 TYPOLOGIE RODIN.....	17
1.3 DYSFUNKČNÍ RODINY .....	19
1.4 VÝCHOVA A VÝCHOVNÉ STYLY V RODINĚ.....	21
<b>2 VYBRANÉ PROBLÉMY V RODINĚ .....</b>	<b>23</b>
2.1 SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY .....	23
2.1.1 Poruchy chování.....	23
2.1.2 Syndrom CAN a domácí násilí .....	24
2.1.3 Záškoláctví .....	26
2.2 PORUCHY UČENÍ.....	27
2.3 DOBROVOLNÁ NEZAMĚSTNANOST A FINANCE RODINY .....	28
<b>3 MOŽNOSTI PRÁCE S PROBLEMATICKÝMI RODINAMI.....</b>	<b>31</b>
3.1 SANACE RODINY.....	32
3.2 TERAPIE RODINY .....	33
3.3 SOCIÁLNÍ TERAPIE .....	34
3.4 PŘÍPADOVÁ KONFERENCE.....	34
3.5 RODINNÁ MEDIACE.....	35
3.6 SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE A ZAŘÍZENÍ.....	36
<b>4 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA.....</b>	<b>40</b>
4.1 VSTUP DO SLUŽBY A PRŮBĚH SPOLUPRÁCE .....	41
4.2 PŘÍMÁ A NEPŘÍMÁ PRÁCE S UŽIVATELI .....	43
4.2.1 Přímá práce s uživateli .....	43
4.2.2 Nepřímá práce s uživatelem .....	45
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>47</b>
<b>5 METODOLOGIE VÝZKUMU.....</b>	<b>48</b>



5.1	DRUH VÝZKUMU .....	48
5.2	VÝZKUMNÁ METODA .....	49
5.3	VÝZKUMNÝ CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	49
5.4	VÝZKUMNÝ VZOREK A ZPŮSOB VÝBĚRU VÝZKUMNÉHO VZORKU .....	50
5.5	PRŮBĚH REALIZACE VÝZKUMU.....	51
5.6	ZPRACOVÁNÍ DAT.....	51
<b>6</b>	<b>VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....</b>	<b>53</b>
6.1	CHARAKTERISTIKA RODIN.....	53
6.2	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ .....	61
6.2.1	Vstup do služby.....	61
6.2.2	Využití služby .....	62
6.2.3	Očekávání od služby .....	66
6.2.4	Spolupráce se službou .....	69
6.2.5	Podpora dalších služeb .....	72
6.2.6	Doporučení služby a její přínos pro společnost .....	75
<b>7</b>	<b>DISKUZE .....</b>	<b>77</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>81</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>83</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>87</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>88</b>

## ÚVOD

Předkládaná diplomová práce nese název „Význam sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.“ Sociálně aktivizační služba je jednou ze služeb sociální prevence a spadá pod zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba jako taková je jedna z mála, která pracuje s rodinou jako celkem a zahrnuje tak do svých aktivit i prarodiče, tety a strýce, tedy všechny, kteří jsou zapojeni do rodinného dění a mají zájem spolupracovat. Díky tomu je jí ve společnosti přikládán čím dál větší význam a dochází stále více k rozšiřování této služby.

Diplomová práce by měla objasnit čtenářům méně známou problematiku sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Teoretická část práce je orientována na vytyčení teoretických pojmů, které byly zpracovány prostřednictvím odborných zdrojů. Nachází se zde informace o rodině a jejích funkcích, o vybraných problémech, které se mohou v rodině vyskytnout, o sociálně aktivizační službě, která je pro tuto diplomovou práci zásadní a o možnostech práce s problematickými rodinami, které jsou při řešení této problematiky nepostradatelné.

Praktická část se věnovala výzkumu, který byl rozdělen na dvě části. První část je zaměřena na přípravu výzkumu, který obsahuje druh výzkumu, výzkumnou metodu, hlavní a dílčí výzkumné otázky, výzkumný vzorek, průběh a realizaci výzkumu a v neposlední řadě také zpracování dat. Druhá část se zaměřuje na stručnou charakteristiku vybraných rodin, které využívají sociálně aktivizační službu a vyhodnocení získaných dat. Poslední část práce obsahuje diskuzi a doporučení pro praxi. Pro svou práci jsem zvolila techniku kvalitativního výzkumu a jako zkoumací metodu polostrukturovaný rozhovor. Průzkum jsem prováděla s deseti vybranými příslušníky rodin, které využívají sociálně aktivizační službu. Rozhovory byly nahrávány na záznamové zařízení, následně doslovně přepsány a data z nich získaná byla dále zpracována technikou otevřeného kódování. Hlavním cílem diplomové práce je objasnit čtenářům výše zmíněnou problematiku sociálně aktivizační služby. Zejména zjistit význam sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Dané téma diplomové práce jsem si zvolila proto, že sociální práci studuji již od střední školy a mou cílovou skupinou byly vždy děti a jejich rodina. Z toho důvodu jsem si našla práci jako sociální pracovnice v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi Anička ve Veselí nad Moravou. Volba tématu pro mě byla proto jednoznačná. Mezi rodiny, se kterými se v práci setkávám, patří rodiny dysfunkční, které mají problémy plnit zejména vý-

chovnou a ekonomickou funkci, dále pak rodiny, kterým hrozí ztráta bydlení, ztráta zaměstnání, riziko exekuce, výskyt domácího násilí, zanedbávání dětí apod. Velké zastoupení zde mají i rodiny, kde děti trpí poruchou chování či poruchou učení a rodiče nezvládají nebo se neumějí s dětmi připravovat na vyučování a potřebují podporu a pomoc druhé osoby. Rodičům a dětem se snažíme ukazovat alternativní způsoby učení, dbáme na to, aby děti nevnímali školu jako nepřítele, rády do ní chodily a alespoň průměrně se učily.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 RODINA

*„Nejšťastnější chvíle života jsou ty, které trávíme se svojí rodinou.“*

*Candelaria Molfese*

Rodinu můžeme považovat za univerzální sociální skupinu, ve které se dějí významné sociálně psychologické jevy v životním uspořádání jedince. V rodině se tvoří důvěra v sebe sama, vytvářejí se předlohy chování, dochází k hledání identifikačního modelu, který odpovídá vlastní pohlavní roli. V rodině se osvojují jak verbální, tak neverbální formy komunikace (Výrost a Slaměník, 1998, s. 303). Rodina je velmi důležitá sociální skupina, která vykonává velké množství biologických, ekonomických, sociálních i psychologických funkcí. Nabízí svým členům nezbytné zázemí, naplňuje jejich potřeby a zprostředkovává zkušenosti, které nemohou najít jinde. Každý jedinec má v rodině jasné role, které se stávají součástí jeho identity. Mezi jednotlivými členy rodiny se v rámci jejich rolí tvoří rozdílné vztahy, pro které je charakteristické určité chování a styl komunikace (Vágnerová, 2014, s. 589).

Dle Matouška a Pazlarové (2014, s. 11) je rodina instituce, kterou vytváří civilizace, kultura i společnost. Ve všech významných společenstvích je rodina nejdůležitějším činitelem socializace, tedy tvoří z nezralých jedinců společenské osoby. V současnosti by bylo v našem typu společnosti vhodnější mluvit o rodinném soužití lidí nežli o rodině. Základem tohoto soužití, pokud spolu dospělí žijí, je citová vazba mezi nimi. Dospělí partneři mohou být stejného i opačného pohlaví. Kromě toho Matoušek (2003, s. 183) rodinu vnímá jako základní jednotku všech lidských společností a leckdy i jako jediný zdroj podpory lidí, kteří se dostali do obtíží.

Trochu jinak na rodinu nahlíží Reichel (2008, s. 177), který ji chápe jako nejpůvodnější, nejpodstatnější a nejpřirozenější lidskou skupinu a instituci. Mimo to, také jako ekonomickou jednotku i jako zásadní stavební prvek sociálních struktur. Oproti tomu Šubrt (2014, s. 11) popisuje rodinu jako: *„sociálně legitimizovaný svazek, jehož hlavním cílem je plození a ochrana dětí a legitimizace potomstva a pro který je typické vymezení práv a povinností mezi jednotlivými členy, vzájemné ekonomické závazky a jasně vymezený životní prostor.“*

Některá základní vymezení, kterými můžeme rodinu charakterizovat:

- jde o společensky schválenou formu soužití,

- vytváří se z osob vzájemně spojených svazky krve, manželství nebo adopce,
- její členové spolupracují mezi sebou na bázi osvědčené dělby rolí, přičemž za nejvýznamnější roli je považována výživa a výchova dětí,
- pro společnost poté funkce socializační (Šubrt, 2014, s. 11).

Výše zmíněná definice je stále platná, ale dělba rolí v dnešní době není už tak jednoznačná, protože např. na rodičovské dovolené může místo ženy zůstat muž a žena se stará o finanční situaci.

### **Rodinné prostředí**

Rodinné prostředí je pokaždé propojeno s určitým místem (rodinný dům nebo byt, ve kterém jsme založili rodinu a vychovali své děti), o tento prostor pečuje rodina, v něm se také rodina rozrůstá a s postupem času i mění. Tento model rodiny, který je tvořený rodiči, jejich dětmi, případně prarodiči, ukazuje rovnováhu ve všech obdobích vývoje lidstva a téměř ve všech společnostech. Můžeme jej proto bezpečně označovat za hlavní článek lidské společnosti. Rodina se stává pro dítě primárním a rozhodujícím prostředím, se kterým se setkává, a proto zaujímá podstatnou úlohu v prvotní socializaci. Ideální stav je, když rodina přivádí dítě do vhodného kulturního prostředí, v němž vyrůstá a které jej současně ovlivňuje svými tradicemi a kulturou. Dítě prostřednictvím rodičů přebírá různorodé morální hodnoty a normy, učí se rozpoznávat, co je dobré a co zlé, jaké chování je vhodné a jaké ne, v rodině se vytváří duševní profil jedince. Rodinné prostředí působí na výchovu a socializaci dítěte celou řadou svých hledisek. Jedná se přitom o aspekty vztahové (skladba rodiny, přítomnost sourozenců), ale též o materiální (vybavení rodinného prostředí) a sociálně-kulturní (vzdělání). Všechny tyto hlediska vstupují do nitra dítěte a působí přímo nebo nepřímo na jeho hodnoty, postoje a utvářejí jeho vzorce chování (Procházka, 2012, s. 101-102).

### **1.1 Rodinné fungování**

Rodinné fungování je způsob, jakým rodina plní své funkce (Sobotková, 2012, s. 71).

Základní společenskou jednotkou známou ve všech lidských společenstvích je rodina. Nejrozšířenější jsou rodiny složené z manželského páru a jejich přímých potomků. Dále jsou to rodiny, kde jsou děti adoptované či v pěstounské péči nebo rodiny, kde se o děti starají homosexuální páry (Langmeier a Krejčířová, 2006, s. 183). Rodina by měla plnit určité

funkce, tyto funkce se vyvíjejí v souvislosti se společenskou a kulturní proměnou. Současná rodina některé funkce ve srovnání s dřívější rodinou ztratila, jiné funkce nejsou tak důležité, nebo naopak na důležitosti získaly. Aby rodina mohla plnit níže uvedené funkce, je nutná přítomnost všech členů (zejména obou rodičů). Pokud se rodina rozpadne a jeden nebo více členů rodinu opustí, měli by se členové rodiny snažit udržet vztahy na nejvyšší možné úrovni (zejména rodiče – dítě), aby se zachovaly funkce rodiny v co největší míře (Kunhartová, Potměšil a Potměšilová, 2017, s. 17).

Následně si vydefinujeme funkce rodiny podle Krause, Poláčkové (2001, s. 79-82) a Procházkovy (2012, s. 103-109).

### **1.1.1 Funkce reprodukční**

Rodina je pokládána za neoptimálnější prostředí pro uskutečnění reprodukce lidského druhu. Narození dítěte, dle uvedených autorů, tvoří smysl lidského života, dává mu nový jedinečný význam, je nadějí pro další vývoj partnerských vztahů a klade před člověka nové výzvy a cíle. Tato funkce je podstatná i pro samotného jedince, kde může být význam spatřován jak v uspokojování jeho biologických a sexuálních potřeb, ale také v uspokojování potřeby pokračování rodu. Rodičovství může být také důkazem dospělosti a zralosti osobnosti každého člověka. Současná realita zahrnuje podněty, které napovídají o přeměně této dříve samozřejmé role rodiny: v dlouhodobém hledisku dochází k oddálení porodnosti, dochází k odkládání mateřství, dále k nárůstu počtu jedinců, kteří se úmyslně rozhodli nemít dítě, a rovněž roste počet párů, které si dítě přejí, ale ze zdravotních či jiných důvodů to není možné. U těchto párů je nyní již možnost využití asistované reprodukce, která ale nemusí být vždy úspěšná. Mezi důvody, proč dochází k oddálení rodičovství, můžeme zahrnout: zásah do kariéry rodiče, změna ve způsobu života (omezení volného času, odpovědnost za vlastní dítě), zásah do osobní ekonomiky, hrozba pro stabilitu vztahu s partnerem či riziko zdravotní i výchovné (těhotenství i porod je fyzicky náročný a není samozřejmé, že se narodí zdravé dítě).

### **1.1.2 Funkce ekonomická**

Rodina je chápána jako významná součást v rozvoji ekonomického systému společnosti. Na rozdíl od předešlých funkcí není ekonomická funkce rodiny bezprostředně závislá na přítomnosti dětí. Vychází ze zásady, že ve společnosti rodina existuje jako celistvá sociální skupina i ekonomický subjekt, v němž je společně zabezpečována materiální existence

jednotlivých členů rodiny. Ekonomický smysl rodiny lze spatřit v několika ohledech. Navenek je rodina význačným spotřebitelem, ale taktéž tvůrcem ekonomických hodnot. Z vnitřního hlediska lze ekonomickou funkci rodiny vystihnout jako schopnost zajistit ekonomické a sociální podmínky pro zabezpečení a realizaci potřeb svých členů. Rodina se zde chová jako samostatný systém s výraznými prvky solidarity.

### 1.1.3 Funkce výchovná

Rodina je první sociální skupina, která dítě učí přizpůsobovat se sociálnímu životu, osvojovat si základní návyky a způsoby chování obvyklé ve společnosti. Měla by také zahrnovat neopakovatelnou a ojedinělou příležitost, kdy rodiče vedou své potomky ke vzdělávání a k sebevýchově a stávají se pro ně výchovným modelem i posilou v situacích, kdy to budou sami potřebovat. Hlavní úlohou výchovného procesu v rodině zůstává příprava dětí a mladistvých na vstup do praktického života. Dítě od narození a po celou dobu života v rodině přijímá značně široké spektrum nejrůznějších informací a aktivně je přetváří v souladu se svým přirozeným nadáním, biologickými a psychickými potřebami, se svými zkušenostmi, ale i s vzory, kterými jsou pro dítě obzvláště rodiče a starší sourozenci. Dítě ve výchovném procesu nezůstává pasivním článkem, prosazuje také svou vůli, své zájmy a přání. Povaha výchovných postupů v rodině podléhá celé řadě okolností. Tak, jak se rodina odlišuje svým způsobem života, chováním a vzájemným působením mezi rodiči a dětmi, tak se odlišuje i uplatňovaný výchovný styl v rodině. Podstatné je také upozornit na význam působení mladší generace na starší. V souvislosti s prodlužováním časového intervalu soužití mladé, střední a starší generace se zvyšuje dosah výchovného působení dětí a mládeže na rodiče i prarodiče v užší i širší rodině. Proces socializace se provádí pokaždé jako činnost osobního působení členů rodiny vzájemně, včetně kladných a záporných vlivů a příkladů. Rodiče se rovněž stávají představiteli potenciálního partnerského vztahu, který dítě od prvního okamžiku svého života sleduje a na kterém se samo učí tomu, jak takový vztah vypadá a jaká jsou pravidla jeho fungování.

### 1.1.4 Funkce emocionální

Emocionální funkce bývá považována za velmi významnou, jedinečnou a nezastupitelnou. Právě tato funkce vymezuje význam rodiny a vytváří nezbytný mezičlánek mezi společností jako celkem a jedincem. Je založena na lásce rodičů k dětem. Rodina je prostředím, které tvoří potřebné citové zázemí, sytí jedince pocitem lásky, poskytuje mu prožit bezpeč-



čí, zažít životní jistoty. Žádné jiné prostředí nemá v tomto směru tak silný potenciál. Přátelské vztahy mezi členy rodiny jsou významným předpokladem pro rozvoj emocionality člověka. Rodina také tvoří specifické sociální klima, ve kterém má významný úkol citová složka, utváření a udržování vědomí, že jsem uznáván, akceptován a hodnocen. Stálé a srdečné citové klima má svůj jistý význam nejen pro děti vyrůstající v rodině, ale ve skutečnosti pro všechny příslušníky rodiny. Budování a udržování příznivého rodinného klimatu je tak jedním z nejdůležitějších a také obtížných úkolů rodiny.

Všechny čtyři uvedené funkce rodiny jsou pro život dítěte důležité.

Jednotlivé funkce se vzájemně prolínají a doplňují a je nemožné je v rodinné výchově chápat a uskutečňovat odděleně.

Kvalitu rodinného fungování podstatně ovlivňují:

- Spokojenost jednotlivých členů s rodinným životem, respektive s úrovní rodinné soudržnosti a adaptability.
- Dovednosti a schopnosti řešit konflikty a problémy v partnerském vztahu efektivně, aby bylo dosaženo oboustranné spokojenosti.
- Flexibilita a soulad partnerů ohledně možností trávení volného času. Partneri jsou rádi spolu, ale vyhovují jeden druhému, pokud chtějí trávit nějaký čas odděleně a rozvíjet vlastní zájmy.
- Pozitivní postoj k sexualitě a spokojenost se způsobem vyjadřování citů.
- Spokojenost s tím, jak jsou uspokojovány osobní potřeby a zájmy.
- Efektivní komunikace mezi partnery a volný tok informací.
- Rodinné síly – členové rodiny jsou na rodinu hrdí, jsou k sobě loajální a věří, že spolu překonají i případné krize a těžké doby.
- Dobré vztahy s širší rodinou a přáteli, tedy kvalitní sociální opora (Sobotková, 2012, s. 73-74).

## 1.2 Typologie rodin

Podle výchovného stylu v rodině je možné rodinu dělit na autokratickou, liberální a sociálně integrační. Nebo také podle převládajícího modelu rodiny a dominance rodiče lze odlišovat patriarchální nebo matriarchální.

Eventuálně také rodinu můžeme členit na úplnou, neúplnou nebo na rodinu doplněnou (Šafránková, 2011, s. 199).

**Úplná rodina:** Za úplnou rodinu můžeme považovat rodinu, kde jsou děti a jejich vlastní rodiče. Rodinu, kde je jeden z rodičů vůči dítěti nevlastní a také rodinu, kde nejsou rodiče oddáni, ale jinak plní všechny funkce rodiny (Kopecká, 2015, s. 47).

**Neúplná rodina:** O neúplné rodině mluvíme tehdy, když chybí otec nebo matka. Nepřítomnost otce může být dítěti za vhodných okolností vynahrazena jinými muži, s nimiž je rodina v úzkém kontaktu. Za neúplnou rodinu se považuje rodina, kterou tvoří jeden z rodičů alespoň s jedním dítětem (Helus, 2015, s. 145).

Neúplná rodina může vzniknout za předpokladu:

- těhotenství svobodné ženy,
- úmrtím jednoho z manželů,
- rozvodem, popřípadě jinak vzniklou absencí jednoho z dospělých (Vágnerová, s. 185).

**Doplněná (rekonstruovaná) rodina:** Rekonstruovaná rodina je taková, kterou vytváří jádro původní rodiny a nový partner. Tento partner buď přivádí do rodiny své vlastní děti z předchozího manželství, nebo za nimi do původní rodiny alespoň dochází (Matoušek, 2003, s. 138).

Jiným pojetím typologie rodiny může být její funkčnost nebo nefunkčnost, která reflektuje stabilitu, složení, osobnostní charakteristiky členů rodiny a zabezpečení péče o dítě a ostatní členy rodiny (Šafránková, 2011, s. 199).

Nyní si vymezíme výše zmíněné typy rodin dle Fischera a Škody (2014, s. 143-144):

**Funkční rodina:** Rodina, v níž je zabezpečen dobrý vývoj dítěte a jeho prospěch. Takových rodin je v běžné populaci značná většina.

**Problémová rodina:** rodina, v níž se vyskytují závažnější poruchy některých nebo všech funkcí. Ty však vážněji neohrožují rodinný systém či vývoj dítěte. Rodina je schopna tyto problémy vlastními silami řešit za případné jednorázové či krátkodobé pomoci zvenčí.

**Dysfunkční rodina:** rodina, kde se objevují vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny. Ty již přímo ohrožují nebo poškozují rodinu jako celek a obzvláště vývoj a prospěch dítěte. Tyto poruchy už rodina není schopna zvládnout sama, proto je nezbytné realizovat množství opatření z okolí. Sociální pracovníci v sociálně aktivizační službě nejvíce pracují s tímto typem rodiny, a proto si více o dysfunkčních rodinách řekneme v následující podkapitole.

**Afunkční rodina:** rodina, kde poruchy jsou tak závažné povahy, že rodina přestává naplňovat svůj základní úkol a dítěti závažným způsobem škodí, nebo je dokonce ohrožuje v samotné existenci.

### 1.3 Dysfunkční rodiny

Jak jsme si již řekli, v dysfunkční rodině se objevují vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny. Dysfunkční rodina však neznamená, že členové rodiny nemají své dítě rádi nebo o něj nepečují. Členové dysfunkční rodiny nevědí, jakým způsobem úspěšně nasměrovat své úsilí a interakci, a tato situace požaduje zásah z okolí (Leifer, 2004, s. 413).

Narušené vztahy mezi rodiči bývají převážně doprovázeny opakovanými hádkami. Tato soužití mnohdy končí rozvodem. Rozvod rodičů bývá v duševním dozrání dítěte značným patogenním činitelem.

Děti z dysfunkčních rodin se proto velice často potýkají s pocitem psychické deprivace. Ta vzniká důsledkem dlouhodobého neuspokojování citových potřeb. Takové děti se pak opětně vyznačují některými psychickými zvláštnostmi, mnohdy až poruchami negativně ovlivňujícími jejich postupné zařazování do společnosti. Rodiče se jim zpravidla nevěnují tak, jak by měli, a nesledují důsledně náplň a trávení jejich volného času. Případná výchovná opatření nemají větší účinnosti, protože převážně přicházejí pozdě a navíc bývají často nepřiměřená (tělesné tresty, striktní zákazy atd.). Při řešení obtížných životních situací tyto děti poměrně často selhávají a mnozí se v důsledku toho obrátí k alkoholu a k drogám. Někdy u těchto dětí dochází i k závažnějším sociálně patologickým formám chování (Fischer a Škoda, 2014, s. 144).

Následně si uvedeme několik typů dysfunkčních rodin podle Šafránkové (2011, s. 200) a Matouška (2003, s. 195).

**Perfekcionistické rodiny:** V těchto rodinách rodiče nadměrně zdůrazňují chtěné způsoby chování, přičemž překročení norem je doprovázeno významnou úzkostí. Vyskytuje se zde opakovaný tlak na dítě a rodiče vyžadují od svých členů úspěch za všech okolností.

**Nepřiměřené (nezralé) rodiny:** Rodiny se vyznačují nízkým věkem rodičů a sociálně-ekonomickými problémy. V těchto rodinách jeden nebo oba rodiče spoléhají při řešení problémů obzvláště na pomoc z venku – nejvíce na původní rodinu. V těchto rodinách je oslabena schopnost předpokládat, co by se v budoucnu mohlo stát, často i schopnost vy-

hodnocovat to, co se děje již nyní. Potíže vidí zejména v obstarávání peněz, hospodaření s nimi a při výchově dětí.

**Egocentrické (prestižní) rodiny:** Rodiny, kde jsou rodiče zaujati svou společenskou kariérou. Tyto rodiny mají dostačující příjmy, ale jsou používány převážně na prestižní záležitosti. V egocentrických rodinách je manželský nesoulad naprosto normální, objevuje se i násilí mezi partnery, ale to je většinou tajeno. Děti často chodí za školu a mají další predekliventní projevy. U dětí se mohou objevit i psychiatrické potíže.

**Asociální rodiny:** V těchto rodinách je charakteristické nízké hodnotové i sociální napojení na běžnou společnost. Naplňování svých potřeb rodiče řeší bez toho, aby se ohlíželi na platné právní normy. Svazek mezi dospělými vzniká převážně z náhlého podnětu, narození dětí je často neplánované, rodiče jsou leckdy ochotni se dětí vzdát a dát je k adopci. V asociálních rodinách se často objevuje zanedbávání a zneužívání dětí. Dospělí nechodí pravidelně do práce, protože pro ně není důležitá. Obvyklé je zneužívání návykových látek, a to zejména alkoholu.

**Ambiciózní rodiny:** Jsou rodiny, kde jsou rodiče zcela zaujetí potřebami rozvoje a seberealizace. Vše se děje na úkor růstu osobnosti jejich dětí a péče o ně (strádání dětí v potřebách citových, jistoty a bezpečí, sounáležitosti k domovu apod.).

**Autoritářské rodiny:** Jsou takové rodiny, kdy se rodiče domáhají automatické a slepé poslušnosti u svých dětí, mnohokrát používají tresty, vytvářejí atmosféru strachu, napětí a násilí.

**Protekcionistické rodiny:** V těchto rodinách je typická rozmazlující výchova. Za každou cenu se rodiče snaží uspokojit potřeby dítěte a ochraňují ho před nepříznivými okolními vlivy. V protekcionistické rodině jsou však rodiče v podřadném vztahu k dítěti – rodiče se zde stávají spolutrpiteli dětmi.

**Rodiny liberální a improvizující:** Rodiny, kde často chybí řád a smysluplná náplň dne. Dítěti je poskytována naprostá volnost bez výchovných opatření. Děti velmi často neumí využívat volnost a zneužívají ji, což může mít za následek terorizaci rodičů jejich dítětem v pozdějším věku.

**Odkládající rodiny:** V současné společnosti se můžeme setkat s nárůstem tohoto typu dysfunkčních rodin. Rodiče z rozdílných důvodů „odkládají“ dítě k prarodičům, tetám a přátelům a tím poškozují důležité citové zrání dítěte.

**Disociované rodiny:** Rodiny, ve kterých dochází k narušení vnějších a vnitřních vztahů v rodině. Uvnitř rodiny se mnohdy vyskytují neshody, napětí, intriky a strach z rozpadu rodiny či alkoholismus.

Výše uvedené typy dysfunkčních rodin leckdy neplní optimální péči o dítě. Jejich prostředí narušuje výchovu a socializaci dítěte.

## 1.4 Výchova a výchovné styly v rodině

Je důležité zde také zahrnout výchovu a výchovné styly v rodině, protože výchova nejvíce ovlivňuje chování dětí a jejich osobnost. Sociální pracovníci v sociálně aktivizační službě pomáhají rodinám s výchovou jejich vlastních dětí a při přímé práci s dětmi je také sami ovlivňují a vychovávají.

Pod pojmem výchova si můžeme představit cílevědomou a záměrnou činnost, která si klade za cíl rozvoj osobnosti člověka. Ve výchově jsou ukryty ty nejlepší záměry lidské civilizace a to snaha předat zkušenosti a vědomosti příští generaci, touha zamezit mladé generaci opakovat stejné chyby, které zažila generace rodičovská, snaha pozitivně ovlivnit osobnostní vývoj dětí a dospívajících (Procházka, 2012, s. 94).

### Záměrná výchova

Výchova jako úmyslné působení vychovatele na vychovávaného předpokládá, že vychovatel má jasný výchovný cíl, k němuž chce vychovávaného přivést, a že k tomu používá určité postupy – výchovné prostředky, které považuje za nejvhodnější. Každé dítě musí být směřováno k sebeobsluze při jídle, oblékání, udržování tělesné čistoty, musí se naučit přiměřeně chovat doma i venku, nedělat nebezpečné věci, umět pozdravit atd. Rodiče alespoň zhruba vědí, jak těchto cílů dosáhnout, a to i na základě zkušenosti z vlastního dětství (Langmeier a Krejčířová, 2006, s. 262).

### Spontánní výchova

Dítě získává vědomosti a postoje i z dalších, vědomě neřízených činností ostatních lidí v rodině i mimo ni. Především způsob soužití všech členů rodiny působí dalekosáhle na osobnostní vývoj dítěte (Langmeier a Krejčířová, 2006, s. 262).

### Několik pohledů na podstatu výchovy:

Pohled tradiční chápe podstatu výchovy v působení rodiče na dítě, přičemž jen rodič je schopný stanovit cíle, obsah a vybrat přiměřené metody, formy a prostředky, které přimějí dítě ke změně.

Pohled reformní chápe podstatu výchovy v zdůraznění role vychovávaného, který se stává subjektem rovnoměrným subjektu vychovatele.

Současné pohledy na výchovu se tvoří pod vlivem otázek, které jsou zaměřeny na hledání rozšířenějších spojitostí výchovy a na popis okolností, které působí na účinnost výchovného prostředí (Procházka, 2012, s. 95).

### **Výchovné styly v rodině**

Výchovné styly v rodině můžeme rozdělit na tři nejčastější typy.

Styl autoritativní klade důraz na naprostou poslušnost, podřízení dítěte autoritě rodiče, uposlechnutí veškerých příkazů a zákazů dospělé osoby bez výjimky a bez dlouhých diskuzí.

Styl liberální klade důraz na ponechání co největší volnosti dítěti bez omezování jeho vlastní aktivity.

Styl demokratický pokládá za nejpodstatnější respektování dítěte jako samostatné bytosti s právem rozhodovat o sobě svobodně vzhledem k věku a s předpokládaným následkem jednání. Dítě také musí zároveň poznávat svou odpovědnost vůči druhým lidem v rodině i mimo ni. Rodiče jsou v tomto případě dítěti spíše staršími a zkušenějšími přáteli či spolupracujícími partnery. Důležité je zde zejména dosažení společně přijatelného řešení konfliktů a význam společného rozhovoru. Demokratický výchovný styl se obvykle považuje za nejvhodnější pro zdravý vývoj dítěte. Ponechává dítěti patřičnou volnost a při tom mu klade nezbytné meze (Langmeier a Krejčová, 2006, s. 269).

## 2 VYBRANÉ PROBLÉMY V RODINĚ

V rodinách se můžeme setkat se spoustou problémů. S některými lehčími problémy se rodina dokáže sama vypořádat. Závažnější problémy v rodině by se však přehlížet neměly a rodina by na nich měla intenzivně pracovat, aby je co nejdříve vyřešila nebo odstranila. Mezi vážné problémy v rodině můžeme zařadit například sociálně patologické jevy, do kterých můžeme zahrnout poruchy chování, záškoláctví, zanedbávání dětí a domácí násilí. Následně to mohou také být poruchy učení, nezaměstnanost a s tím související nedostatek financí. Tyto problémy se v rodině mohou objevovat ojedinelé nebo se jich může vyskytovat několik najednou. Pro práci s dysfunkční rodinou je důležité, abychom o těchto problémech věděli něco více, proto si o nich povíme v této kapitole.

### 2.1 Sociálně patologické jevy

Existuje rozmanitá řada jevů, kterou chápeme z hlediska společenského hodnocení jako nežádoucí, nechtěné, nebo až nepřijatelné. Každý takový jev má svoji míru společenské nebezpečnosti. Čím víc se ve společnosti zvyšuje tato škodlivost a nebezpečnost, tím větší je také zájem o jeho řešení (Fischer a Škoda, 2014, s. 15).

#### 2.1.1 Poruchy chování

Poruchy chování lze popsat jako anomálii v oblasti socializace, kdy jedinec není schopen uznávat pravidla chování na úrovni odpovídající jeho věku, popřípadě na úrovni svých rozumových schopností (Vágnerová, 2014, s. 779). Poruchy chování obsahují antisociální a agresivní chování, které začíná být viditelné v raném dětství nebo v dětství a trvá až do adolescence, častokrát i do dospělosti, kde se řadí do poruch osobnosti (Paclt, 2007, s. 138). Dítě se v průběhu vývoje učí rozlišovat žádoucí a nežádoucí chování i přiměřeně vhodné jednání ve vztahu k určité situaci. Nejde jen o to, aby dítě patřičná pravidla znalo, ale aby se podle nich také chovalo. Nejdříve ho opravují rodiče. Později je dítě schopné usměrňovat své chování samo, i když ho zrovna nikdo nekontroluje (Vágnerová, 2014, s. 779).

Porucha chování se zpravidla projeví nepřiměřeným chováním k lidem (lépe řečeno k celému okolnímu světu) a s tím souvisí neschopnost navázat a zachovat vyhovující společenské vztahy. Jedinci s poruchovým chováním nerozumí důležitosti přizpůsobení se obvyklému sociálnímu očekávání. Sami mnohdy nezažili citový vztah, který by jim daro-

val nezbytnou pozitivní zkušenost a zlepšil jejich schopnost vcítění. Proto nemají důvod k tomu, aby byli ohleduplní k jiným lidem. Jejich svědomí není dostatečně vyvinuto, aby za nedodržení pravidel cítili vinu, ať už je důvod jakýkoliv.

Vznik poruchového chování a jeho příčiny mohou být různé. Běžně se zde spojují nepříznivé vlivy většího množství různých rizik, tzn., že jde o multifaktoriální zapříčinění. Tyto faktory mohou být biologické i sociální a vzájemně se ovlivňují (Vágnerová, 2014, s. 780-781).

#### Krátká charakteristika vybraných poruch chování:

Porucha chování ve vztahu k rodině: agresivita, krádeže peněz, ničení věcí, zapalování rodinného majetku. Konfliktní situace v rodině, konflikty mezi rodiči a rozvody.

Nesocializovaná porucha chování: izolovanost, agresivita, nepřátelství a vzdor k dospělým. Dítě nebo mladiství páchají přestupky samostatně. Objevují se zde projevy krutosti, šikana a krutost ke zvířatům.

Socializovaná porucha chování: nejčastěji jde o partu disociálního charakteru, kdy převládá záporný vztah k autoritám a ke škole, ale pozitivní vztah k partě.

Porucha opozičního vzdoru: vyskytuje se zde zejména neposlušnost, hrubost, zvýšená dráždivost a nesouhlas. Jedinci odmítají plnit příkazy a běžné povinnosti, zaujímají nepřátelský postoj a provokují ostatní (Paclt, 2007, s. 138).

### **2.1.2 Syndrom CAN a domácí násilí**

Syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte můžeme charakterizovat jako poškození tělesného, psychického i sociálního stavu a vývoje dítěte, které vznikne v důsledku plánovaného jednání rodičů nebo jiné dospělé osoby, které je v dané společnosti posuzováno jako nepřijatelné. Jde o soubor negativních následků nevhodného zacházení s dítětem (Vágnerová, 2014, s. 593). Ti, kteří pracují s rodinami, by měli nacházet způsoby, jak podporovat rodiny a děti v situacích špatného zacházení a situacích s neoptimálním rodičovstvím, které pomohou podpořit nejlepší možné podmínky pro děti (Fontes Lisa Aronson, 2005, s. 30).

Existují tři varianty, které mohou mít odlišné příčiny a následky.

Zanedbávání dítěte – sem můžeme zahrnout nedostatečné uspokojování potřeb dítěte, jehož příčinou je omezení běžné komunikace mezi rodičem a dítětem. Jedná se zejména o



rodiče, kteří nemají pro rodičovskou roli dostatek kompetencí (z důvodu mentálního znevýhodnění, závislosti na návykových látkách atd.) nebo nemají k rodičovství dostatečnou motivaci.

Fyzické či psychické týrání – riziko týrání je zvýšené v rodinách, kde jsou narušené vztahy mezi jejími členy. Členové těchto rodin jsou neschopni spolupracovat při řešení problémů, schází vzájemná podpora, převládá napětí a nesouhlas, všechno se řeší násilným způsobem. Mezi týrající rodiče patří především lidé, kteří se nedovedou dostatečně kontrolovat a mají zvýšený sklon odpovídat násilím. Častokrát jde o příslušníky dysfunkčních rodin, kde jsou obvyklé konflikty mezi partnery, někdy i násilného charakteru. Rodiče, kteří jsou soustředění na své problémy nebo zájmy, s negativní zkušeností z dětství nebo rodiče, kteří vesměs o děti nestojí či mají nad dítětem zvýšenou potřebu moci.

Sexuální zneužívání – sexuální zneužívání chápeme jako zneužití dítěte pro sexuální uspokojení dospělého. Zde jde obzvláště o muže, mnohdy s odlišným sexuálním zaměřením. Rizika mohou být dána i rodinnou situací. Ohrožení dítěte hrozí více v dysfunkční rodině nebo rodině doplněné, kde žije cizí člověk, který k dítěti nemá běžný rodičovský vztah. Nejčastěji bývají zneužívány dívky (mazlivé, koketní) či děti znevýhodněné nebo postižené (Vágnerová, 2014, s. 593-596).

### **Domácí násilí**

Domácí násilí je fyzické (bití a jiné fyzické ohrožování), psychické (vyvolání strachu, vydírání a ponižování) anebo sexuální týrání mezi blízkými osobami, ke kterému dochází opakovaně v soukromí a tím skrytě mimo kontrolu veřejnosti. Intenzita násilných incidentů se zpravidla stupňuje a u obětí vede ke ztrátě schopnosti včas zastavit násilní incidenty a efektivně vyřešit narušený vztah. Domácí násilí není spor, jednorázový incident ani vzájemná potyčka mezi partnery. Domácí násilí přetrvává po velmi dlouhé časové období. Domácí násilí se nemusí objevit od začátku vztahu, může k němu dojít také v pozdějších fázích vývoje vztahu. Násilí se děje takzvaně na pokračování. Násilné výbuchy ze strany násilné osoby jsou střídány obdobími omluv, slibů a klidu. Obětí domácího násilí se mohou stát obě pohlaví a nejčastěji se odehrává za zavřenými dveřmi (Bezoušková, 2006, s. 178). Násilí páchané na ženách se neodehrává pouze u nižších sociálních vrstev či v minoritních skupinách, ale můžeme se s ním potkat kdekoliv, bez ohledu na úroveň vzdělání či profesi. Domácí násilí na ženách ve větším množství páchají muži, kteří se z důvodu psychické poruchy pro partnerství ani rodičovství nehodí či jedinci s poruchou osobnosti.

Muži závislí na alkoholu, drogách nebo muži, kteří mají za sebou podobnou zkušenost z vlastního dětství. Mezi rizikové ženy patří ženy, které jsou nesamostatné, neschopné bránit se či mají nízkou sebeúctu. Dále to mohou být ženy, které jsou závislé na svém partnerovi či ženy, které jsou izolované od rodiny (Vágnerová, 2014, s. 633-636).

### 2.1.3 Záškoláctví

Jedná se o neomluvenou absenci žáka ve škole. Záškoláctví je vědomé zameškávání školního vyučování. Žák ze své vlastní vůle do školy nechodí a to převážně bez vědomí rodičů. Objevuje se na školách již od první třídy a pokračuje s přibývajícím věkem, zvláště v období prepuberty a puberty, kdy se zvyšuje počet neomluvených zameškaných hodin. Záškoláctví se dopouštějí jedinci, kteří zanedbávají plnění školních povinností a dostávají se do stresových situací. Spadá sem i skupina dětí, které škola jednoduše nebaví (Čapek, 2014, s. 88). Jde o nejklaštější poruchu chování, kdy se jedná o absenci ve škole bez řádného omluvení rodiči nebo lékařem.

#### Příčiny záškoláctví

Příčin záškoláctví bývá dlouhá řada: může jít o odpor ke školní práci, o poškození vztahů mezi dětmi, strach ze školy, případně strach z učitele.

#### Dělení záškoláctví

- záškoláctví impulzivního charakteru,
- účelové, plánované záškoláctví.

V prvním případě dítě dopředu neplánuje, že do školy nepůjde, reaguje neočekávaně, nepromyšleně nebo odejde v průběhu vyučování. Impulzivně vzniklé záškoláctví může trvat i několik dnů, dokud si rodiče nezjistí, že dítě do školy nechodí. Protože má v mnoha případech dítě strach z následků, tak pokračuje v chození „za školu“. V mnoha případech totiž dítě neví, jak by mohlo svoji situaci jinak řešit a svěřit se rodičům se většinou bojí.

Účelové záškoláctví se vyskytuje převážně tehdy, když se dítě či mladistvý chce vyhnout nějakému zkoušení, písemné práci, neoblíbenému předmětu či vyučujícímu.

#### Příčiny záškoláctví se dají rozdělit zhruba do tří základních skupin:

- záporný vztah ke škole,
- vliv rodinného prostředí,
- využití volného času a vliv party (Martínek, 2015, s. 116).

Záškoláci chodí do školy spíše sporadicky. Zpravidla nemají strach či úzkost z chození do školy a ani si většinou nestěžují na fyzické potíže. Záškoláci jsou schopni absenci před svými rodiči dlouho tajit – toulají se během dne ulicemi a častokrát se chovají asociálně (Elliott a Place, 2002, s. 41).

## 2.2 Poruchy učení

Poruchy učení je termín, který označuje různorodou skupinu potíží, které se projevují při osvojování a užívání řeči, čtení, psaní, naslouchání a matematiky. Tyto potíže mají individuální charakter a vznikají na základě dysfunkcí centrální nervové soustavy (Zelinková, 2015, s. 12).

Mnohdy, především při selhávání dětí ve škole, se rodiče chytají naděje specifické poruchy učení jako snesitelnější příčiny školního neprospěchu. Za tím se schovává dobře pochopitelné nepřijetí skutečnosti, že jejich dítě na školu nestačí z jiných důvodů – například kvůli nízkým dispozicím pro učení, nízkému nadání či dokonce lehkému mentálnímu postižení. Mezi vývojové poruchy učení patří dyslexie, dysortografie, dysgrafie a dyskalkulie (Pešová a Šamalík, 2006, s. 90). Pracovník v sociálně aktivizační službě se nejčastěji setkává s dětmi, které trpí buďto dyslexií, dysgrafií nebo dyskalkulií. Proto si povíme něco více o těchto třech poruchách učení dle Zelinkové (2015, s. 11) a Beníčkové (2011, s. 21).

### Dyslexie

Je nejznámějším pojmem z celé skupiny poruch učení. Začalo se o ní mluvit nejdříve, protože školní úspěšnost dítěte ovlivňovala nejnápadněji. Děti mají sníženou schopnost propojovat psanou a zvukovou shodu hlásky. Nedodržují vhodné pořadí písmen ve slabice či slově. Přidávají nebo vynechávají písmena, slabiky ve slovech. Neumějí správně používat intonaci při čtení nebo ji úplně vynechávají. Neporozumějí obsahu textu nebo si text nejdříve přečtou šeptem a až následně nahlas.

### Dysgrafie

Mnohdy bývá zahrnuta pod pojmem dyslexie. Ovlivňuje písemný projev, který bývá nečitelný, dítě si těžce pamatuje písmena a obtížně je napodobuje. Problémy se většinou týkají oblasti jemné motoriky. Ve většině případů mají děti písmo neupravené a těžko čitelné. Zaměňují psací a tiskací písmo a vynechávají slova v plynulém textu. Často se vyskytují nedopsaná slova a věty, nepřehledný text vzhledem k okrajům a řádkům. Děti špatně drží psací náčiní, mají pomalé tempo psaní a mohou si tiše diktovat psaný text.

## Dyskalkulie

Dle Pešové a Šamalíka (2006, s. 97) je dyskalkulie představována jako specifická porucha počítání. Dítě má obvyklé dispozice pro naučení se počítat, ale nicméně se počítat nenaučí, nebo jen se značnými potížemi. U dyskalkulie není určení příčiny jednoduché, důvod může být třeba v poruše abstraktního myšlení a v porozumění symbolů.

Dyskalkulii můžeme dělit na několik typů:

- Verbální: dítě má problémy s pojmenováním čísel a matematických znaků.
- Praktognostická: problémy v zacházení s předměty, seřazování dle velikostí, rozlišování více - méně.
- Lektická: porucha čtení čísel, matematických znaků.
- Grafická: problémy se psaním čísel.
- Ideografická: obtíže s matematickými pojmy, vztahy mezi nimi.
- Operacionální: problémy s matematickými úkony.

## 2.3 Dobrovolná nezaměstnanost a finance rodiny

Dalším z častých problémů rodiny, který může ovlivnit její funkčnost je nezaměstnanost. Nezaměstnaný je ten, kdo se uchází o zaměstnání, ale není v pracovním nebo podobném vztahu, nevykonává samostatnou výdělečnou činnost ani se soustavně nepřipravuje na budoucí povolání a požádal osobně nebo písemně o zprostředkování přiměřeného zaměstnání u úřadu práce v místě svého trvalého bydliště (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010, s. 299). Při práci s rodinami v aktivizační službě se nejčastěji setkáváme s osobami, které jsou dobrovolně nezaměstnané.

**Dobrovolnou nezaměstnanost** vytvářejí osoby, které je možné rozdělit do dvou následujících skupin.

- Osoby, které si práci nehledají (nebo práci dokonce odmítají). Veškerá iniciativa těchto osob je soustředěna na využívání nároku na podporu v nezaměstnanosti či na využívání jiných státních sociálních podpor v plné míře.
- Osoby, které jsou sice registrované jako nezaměstnané, ale současně pracují v neformální a šedé ekonomice – práce na černo bez pracovních smluv, domácí hospodářství, prodej výrobků a vypěstovaných plodin apod. (Mareš, 2002, s. 22 – 23).

**Rodinný rozpočet** je důležitou součástí při vedení domácnosti. Naplánování finančního hospodaření domácnosti je prostředkem, který může snížit riziko nadbytečných výdajů i zadlužování. Pracovník sociálně aktivizační služby může rodičům poskytnout sepsání rodinného rozpočtu. Jestliže to rodina přijme, může to být poprvé, kdy se nad financemi soustavně zamyslí. Je lepší, když si údaje zaznamenávají rodiče sami a mají tak na „vlastním papíru“ přehled svých financí. Rodina často není schopna částky odhadnout; pracovník se s rodinou může domluvit, aby si jeden měsíc zapisovali, kolik peněz měli a za co je utratili. Přehled by měl obsahovat seznam všech čistých příjmů (mzda, výdělků z brigád, výživné, příspěvky a dávky nebo mzda vyplácená na černo) a shrnutí potřebných výdajů (nájem, náklady na bydlení, splátky, různé poplatky, potraviny, léky, ošacení atd.). Do přehledu můžeme také zahrnout „nadstandardní“ výdaje, např. kouření, alkohol, nové oblečení, hračky, elektroniku, časopisy, výdaje na dovolenou a mnoho dalšího (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 54-55).

V některých domácnostech je problém vyjít s financemi a její členové si proto peníze opatřují půjčkou u sousedů, známých či příbuzných.

Členové rodiny častěji nakupují v second handech a burzách, úsporně vaří a hospodaří s potravinami. Velkou újmou trpí zejména ti, kteří bydlí samostatně a musí platit nájemné sami. Výše nájemního neustále roste a mnohdy představuje až polovinu příjmu domácnosti. Nezaměstnané rodiny se pak častokrát nacházejí v situaci, kdy dluží za nájemné, případně za plyn a elektřinu (Sirovátka a Řezníček, 1995, s. 45).

### **Rodina s jedním rodičem**

Pro ekonomické zabezpečení chodu domácnosti u mnoha rodin s jedním rodičem je podstatným příjmem výživné poskytované druhým rodičem. Výživné stanovuje soud a to podle posouzení potřeb dítěte a rovněž podle možností rodiče. Rodiče se mají možnost na výši výživného dohodnout. Ve většině případů je však výživné určeno soudním rozhodnutím. Ačkoliv pro mnoho rodin s jedním rodičem zůstává výše výživného nedostačující. Dalším poměrně častým problémem, který souvisí s vyplácením výživného, je jeho nepravidelnost či jeho celkové nevyplácení. Dle české legislativy je neplacení výživného trestným činem a může být potrestáno odnětím svobody až na dva roky. Takový trest však neřeší naléhavou životní situaci rodiny s jedním rodičem, která se ocitá bez prostředků z výživného. Vymáhání výživného je možné řešit buďto soudním rozhodnutím, nebo návrhem na nařízení exekuce či pozastavením řídičského oprávnění. Ačkoliv se v posledních letech zlepšují

způsoby pro vymáhání výživného, tak pořád zůstává pro řadu rodin s jedním rodičem významným ekonomickým problémem (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 92).

### 3 MOŽNOSTI PRÁCE S PROBLEMATICKÝMI RODINAMI

V každé rodině se můžeme setkat s problémy. U spousty rodin však tyto nesnáze většinou nevyžadují pomoc dalšího člověka zvenčí, ale rodina je zvládne překonat sama nebo s dopomocí blízkých. V některých rodinách, zejména v těch dysfunkčních, se setkáváme s potížemi, které rodina nezvládne překonat sama (ani za pomoci blízkých), a proto do takových rodin vstupuje odborný pracovník, který rodině s jejich potížemi pomůže. Proto se tato kapitola bude zabývat možnostmi práce s problematickými rodinami, do kterých můžeme zařadit jak rodiny dysfunkční, problémové tak i rodiny afunkční.

Práci s rodinou bereme jako pomoc rodině při řešení problémů, které vycházejí z normativních krizí. Hlavní snahou sociálního pracovníka je pracovat s celou rodinou (pracovat se ovšem dá i s její částí, např. s jedním rodičem a dítětem a to, když se rozhodnout využít individuální formu pomoci) na jejím fungování. Při práci s rodinou vycházíme z všeobecných principů profesionálního vztahu sociálního pracovníka a klienta. Při komunikaci s rodinou bychom měli vycházet obzvláště z individuálního přístupu ke každému klientovi. Vzhledem k celkové situaci klienta (věk, sociální zázemí, vzdělání) je zapotřebí vybírat vhodné prvky slovní komunikace. Úcta ke klientovi se také projevuje v přiměřeném používání neverbální komunikace – vhodný oční kontakt rozložený stejnoměrně mezi jednotlivé členy rodiny (Kuzníková, 2011, s. 75-77).

Soudobá práce s rodinou je založena také na sanaci rodiny, kterou chápeme jako ochrannou práci s rodinou. O sanaci rodiny a dalších možnostech práce s problematickými rodinami si více povíme v nadcházející kapitole.

#### **Nejčastější problémy v problematických rodinách a možnosti řešení:**

Neplacení nájmu a dluhy na nájmem, kdy pracovníci řeší situace, které vedou k opakovanému placení závazků spojených s bydlením. Taktéž ale nákladů, které jsou spojené s docházkou dítěte do školy či školky.

Nevyhovující bydlení – rodina žije v nedostatečném příbytku. Tuto oblast řeší pracovníci podporou při hledání přiměřenějšího bydlení.

Využívání příjmů - zde pracovníci učí rodiny jak hospodařit s penězi.

Nepravidelná docházka dětí do školy, kdy děti nechodí do školy s podporou (skryté záškoláctví), ale i bez podpory rodičů (záškoláctví).

Toxikomanie, u které jsou podstatně různorodé poradenské programy a ochranné činnosti.

Prostituce, kriminalita u mladistvých - v těchto případech se situace řeší za pomoci poradenství, včasnou intervencí a spoluprací v oblasti sociální prevence.

Bez možnosti dalšího vzdělávání - jeho absenci řeší třeba nízkoprahové kluby a předškolní kluby pro děti a mládež.

Nezaměstnanost, která se řeší zapojováním nezaměstnaných klientů, co v nejkratším čase, do různých činností, které jsou užitečné pro společnost. Záměrem je probudit a udržovat v klientovi pracovní návyky. Příslušné místo v této oblasti mají kupříkladu programy na podporu zaměstnání apod.

Zdravotní problémy spojené s hygienou - tyto oblasti je možné řešit pravidelným dohledem nad hygienickou situací a následně pomocnými službami.

Neznalost sociálních a jiných dávek- sem můžeme zahrnout pomoc v obstarání náležitostí vedoucích k získání sociálních dávek.

Konflikty vně i uvnitř rodiny - řeší mediační a terapeutické programy.

Odejmutí dětí a svěřením do ústavního zařízení - důležitá je podpora rodičů, aby získali dítě zpět do rodiny.

Porušování práv a diskriminace - můžeme poukázat na odbornou právní pomoc, mediační programy apod. (Hrubeš, 2014, s. 18-20).

### **3.1 Sanace rodiny**

Do sociální práce s rodinou začíná vstupovat sanace rodiny. Jedná se o podporu rodiny od širokého spektra pracovníků, počínaje zaškoleným dobrovolníkem až po specializovaného profesionála. Jedná se o soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, které je ohroženo. Cílem je předcházení, zmírnění nebo eliminování příčin ohrožení. Snahou je zachovat rodinu, rodinné prostředí a přispět ke kvalitním změnám v rodině (Gulová, 2011, s. 60).

Jako podporu rodiny označujeme programy, jejichž cílem je napomáhat členům rodiny, aby navzájem naplňovali své potřeby a aby s ohledem na zájmy rodiny jednali i v prostředí



mimo rodinu. Podpora rodiny v tomto širokém pojetí nesleduje jen zájmy dítěte, ale zabývá se i tím, jak se chovají dospělí a jak jsou v rodině spokojeni. Podpora rodiny se zabývá nejen fungováním rodiny, ale i vazbami na místní společenství a na různé organizace (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 13).

Důležité jsou také instituce, jež poskytují poradenství rodičům, kteří mají výchovné nebo výukové problémy s dětmi. Sociální pracovník by měl vnímat kulturní a hodnotovou orientaci rodiny a uspokojení jejich potřeb. Zásadní je kvalita vztahu k dětem a hodnocení vývoje dětí a také vztahy všech členů rodiny k sobě navzájem. Dále je nezbytné posuzovat vazby rodiny ke škole, k zaměstnavatelům rodičů a k dalším institucím. Významná je také sociální síť rodiny, jejich vazby, perspektivy a spokojenost (Gulová, 2011, s. 60).

### 3.2 Terapie rodiny

Rodinná terapie je metoda řešení sociálních či jiných problémů, kdy terapeut spolupracuje s více členy rodiny. Terapeut se běžně setkává současně se všemi členy rodiny, nikoli s každým z nich individuálně. Při průběhu rodinné terapie je nejčastější situací setkání několika členů rodiny s terapeutem, při kterém se zúčastnění snaží vyřešit problém rozhovorem, který se týká jich všech. Dnes rodinní terapeuti pracují nejrůznějšími způsoby – s celými rodinami, s páry i s jednotlivci (Gjuričová a Kubička, 2009, s. 17).

Rodinná terapie je oblastí psychoterapie, která se zaměřuje na rodinné problémy. Snaží se pomoci překonat problémy v rodině a dosáhnout v ní takového fungování, se kterým by byli její členové spokojeni. Jde o specifický terapeutický přístup, který se snaží vyvolat blahodárné změny v oslabené rodinné skupině psychologickými technikami. Znázorňuje specifický léčebný přístup.

Cílem rodinné terapie je způsobit změny pohledu rodiny na konkrétní problém, na sebe samu, podnítit změnu ve způsobu komunikace a interakce mezi jednotlivými členy. Rodinnou terapii můžeme doporučit také rodinám, které mají děti v pěstounské péči nebo jiné formě náhradní rodinné výchovy. Dá se použít také v případech, kdy je některý z členů rodiny momentálně od rodiny odloučen (např. výkon trestu odnětí svobody, ústavní výchova) (Šance dětem, 2016).

### 3.3 Sociální terapie

Sociální terapie je speciální oblastí odborné intervence, jejímž cílem je dosahovat přímým i nepřímým působením chtěných změn v chování klienta a v jeho společenském okolí, řešit okolnosti, které jej bezprostředně ohrožují, a zabránit vzniku rizikového chování (Zakouřilová, 2014, s. 15). Následně také popisuje činnosti, které souvisejí se sociální událostí, jež předchází nebezpečí sociálního vyloučení. Řadí se sem schopnost návratu do zaměstnání, rodiny, komunity a společnosti. Tato metoda terapie používá techniky aktivní politiky zaměstnanosti, zdravotní, pracovní a sociální rehabilitace (Duková, Duka a Kohoutová, 2013, s. 36).

Sociální terapie je velice specializovaná činnost, do které nepatří jen sociální kontrola nebo samotné poskytování hmotné pomoci potřebným. Sociální pracovník se u klientů setkává s množstvím problémů, které se navzájem propojují a potřebují řešení i pomoc různého druhu. V sociální terapii je skutečně velké množství možností a závisí především na míře a druhu účasti konkrétního pracovníka, jak bude s klientem nebo rodinou pracovat (Zakouřilová, 2014, s. 16).

Při poskytování sociální terapie by se mělo dbát na využívání komplexního, sociálně-právního poradenství, které se může aplikovat na oblast zaměstnání, bydlení, sociálního zabezpečení, ale i na situace spojené s rozvodem, osvojením dítěte, se změnou příjmení dítěte, s úpravou styku, vyživovací povinností, výchovnými problémy i s dalšími situacemi, které ohrožují slušný vývoj dítěte (Zakouřilová, 2014, s. 22).

### 3.4 Případová konference

Můžeme ji popsat jako plánované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro rodinu představují, nebo mohou představovat podpůrnou síť.

Při případové konferenci je důležitá výměna informací, posouzení situace dítěte a jeho rodiny, hledání nejvhodnějšího řešení a plánování společné cesty, která povede k naplňování potřeb dítěte. Výstupem je individuální plán péče. Práci s dítětem v ohrožení a jeho rodinou je zapotřebí realizovat koordinovaně. Případová konference je jedna z potenciálních nástrojů pro tuto práci.

#### Cíle případové konference

- Co nejrychleji reagovat na vzniklou situaci ohroženého dítěte nebo jeho rodiny,

- zhodnotit situaci dítěte a jeho rodiny s cílem najít nejvhodnější řešení,
- vytvářet osobní kontakty a podpůrnou síť rodině,
- aktivovat rodinu,
- koordinovat péči,
- získat nástroj pro kontrolu plnění sjednaných kroků.

Do případových konferencí můžeme zapojit také nové nebo doposud méně aktivní účastníky (učitele, spolužáky, výchovné poradce, lékaře, příbuzné, psychology apod.). Vzhledem k tomu, že se potká několik obeznámených lidí, kteří jsou ochotni dát k dispozici své zkušenosti, dovednosti a vědomosti, dochází častokrát ke zjištění, že zdánlivě neřešitelná situace není neřešitelná doopravdy.

Případová konference je vhodná pro množství případů týkajících se ohroženého dítěte a jeho rodiny. Ideální je využít případovou konferenci jako ochranný nástroj v práci s rodinou. Jde ji však také použít i v případě, kdy je zapotřebí s klientem navázat užší a intenzivnější spolupráci a najít impuls a motivaci pro společný cíl.

Naprostou podstatnou je pro úspěch a efektivitu případové konference přítomnost a aktivní spoluúčast klienta či jeho zákonného zástupce. Bez účasti klienta by se nejednalo o případovou konferenci v pravém slova smyslu a efektivita tohoto nástroje by byla značně oslabena. Přejeme-li si získat rodiče či dítě pro změnu a vylepšení situace v rodině, je nevyhnutelné, aby byli aktivně přítomní, a stali se tak partnery při spolupráci a řešení stanovených cílů.

Mezi osoby, které by měly být součástí případové konference, dále patří: svolavatel, organizátor, klíčový sociální pracovník, členové úzké i širší rodiny, pracovníci již zaangażovaných organizací a institucí, osoby prezentující služby, které mohou nově rozšířit podpůrnou síť (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 9-17).

### **3.5 Rodinná mediace**

Rodinná mediace se zabývá řešením konfliktů vzniklých ve vzájemném soužití rodiny (rodičů, dětí, prarodičů apod.) (Holá, 2011, s. 191). Mediace je založena na celistvém pohledu člověka na svět, ve kterém žije. Spatřuje svět, který si hromadně tvoříme ve vzájemné interakci, a rozhovor pokládá za nástroj k hledání, nalézání a vytváření nových společných významů a projevů. Mediátor je osoba, která pracuje se slovem. To je zároveň jeho nejdůležitějším pracovním nástrojem. Lidé, kteří vstupují do rodinné mediace, jsou mnohokrát

velmi raně. Občas jsou překvapení sami nad sebou, co všechno byli schopni vydržet. Mediátorovo slovo má „pohládit“. Z tohoto důvodu je nutné, aby výborně zvládal mediátorský jazyk. Jazyk mediátora může ovlivňovat lidi na roky dopředu (Šišková, 2016, s. 15).

Podstatné je uvědomit si, že rodinná mediace není pouze o lidech, kteří jsou přítomni v mediaci. Propojení vztahů v rodině a taktéž propojení účinků na členy rodiny je samozřejmé. Rodinný mediátor se nezabývá pouze složitými situacemi v rodinách, kde jsou děti, ale podporuje rodiny v řešení také mnoha dalších problémů, protože každý člen má rozdílné potřeby a možnosti. Právě proto musí být rodinný mediátor připraven na velmi rozsáhlou řadu témat a námětů jednání (Šišková, 2016, s. 18-19).

### **Oblasti, ve kterých rodinná mediace může pomoci**

Před rozvodem, během něj, po rozvodu – výchova dětí, naplnění potřeb dětí, bydlení, dělení společného jmění.

Mezigenerační vztahy – vícegenerační vztahy (nastavení pravidel chodu domácnosti, role a kompetence všech členů rodiny, soužití mezi dospívajícími dětmi a rodiči).

Majetkové záležitosti – záležitosti týkající se dědictví, společného vlastnictví nemovitostí, fungování rodinných firem, správa majetku dítěte.

Nesoulad v rodinném soužití – budoucnost dětí, co a kde budou studovat, kdo a jak bude pečovat, péče o nemocného člena rodiny.

Předmanželské smlouvy – kolik a kdy budeme mít děti, dle jakých pravidel je budeme vychovávat, kde budeme bydlet, pravidla hospodaření atd. (Šišková, 2016, s. 21-22).

## **3.6 Spolupracující organizace a zařízení**

Sociálně aktivizační služba spolupracuje s mnoha organizacemi a zařízeními. Mezi zařízeními, se kterými je nejčastěji v kontaktu, spadají pedagogicko-psychologické poradny (PPP), střediska výchovné péče (SVP) a zejména orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Spolupráce s PPP a SVP spočívá nejčastěji v doporučení rodině, aby využívala sociálně aktivizační službu nebo naopak. Tyto služby si poté, se souhlasem rodiny, mezi sebou vyměňují informace a snaží se rodinu směřovat ke stejnému cíli, na kterém se na začátku spolupráce domluvili. Spolupráce s OSPOD funguje na podobném principu. OSPOD dává doporučení rodině, aby začala využívat sociálně aktivizační službu, a následně dává podnět sociálně aktivizační službě. Výměna informací mezi sociálně aktivizační službou a

OSPOD probíhá intenzivnější formou. Pracovnice z obou organizací si pravidelně vyměňují informace o rodině formou telefonátů, emailů a na osobních setkáních. Pracovnice sociálně aktivizační služby pravidelně co tři měsíce zasílají pracovním OSPOD průběžnou zprávu o tom, jak spolupráce s rodinou vypadá, kam se rodina posunula a jaké další kroky navrhuje. Na druhé straně pracovnice OSPOD poskytují pracovním SAS individuální plán ochrany dítěte (IPOD). Obě strany by se měli snažit rodinu vést k naplnění stejného cíle.

Dále si uvedeme stručné informace o vybraných zařízeních a organizacích.

### **Pedagogicko-psychologická poradna (PPP)**

Pedagogicko-psychologická poradna poskytuje pomoc při výchově a vzdělávání žáků. Činnost poradny se uskutečňuje především ambulantně na pracovišti poradny. Zajišťuje pedagogicko-psychologickou připravenost žáků na povinnou školní docházku a poskytuje o ni zprávu a doporučení. Rozpoznává speciální vzdělávací potřeby žáků škol a na bázi výsledků psychologické a speciálně pedagogické diagnostiky vypracovává doporučení s plány podpůrných opatření pro žáka. Realizuje psychologická a speciálně pedagogická vyšetření pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a žáky mimořádně talentované. Umožňuje žákům využít přímou speciálně pedagogickou a psychologickou intervenci. Poskytuje poradenské služby žákům s vyšším rizikem školní neúspěšnosti nebo vzniku problémů v osobnostním a sociálním vývoji. Nabízí žákům kariérové poradenství a zákonným zástupcům informační, konzultační, poradenskou a metodickou podporu. Prostřednictvím metodika prevence zabezpečuje prevenci rizikového chování, provádění preventivních opatření a koordinaci školních metodiků prevence a mnoho dalšího (Vyhláška 72/2005 Sb., 2005, s. 4-5).

### **Středisko výchovné péče (SVP)**

Klienty SVP jsou děti, žáci a studenti s rizikem vzniku a vývoje poruch chování, výchovných problémů a sociálně negativních jevů, u kterých není uložena ústavní výchova nebo nařízena ochranná výchova. SVP umožňuje využívat služby také rodičům a školám. Klienty se mohou stát děti již od tří let věku a to až do ukončení přípravy na budoucí povolání. SVP nabízí poměrně velké množství služeb. Mezi základní služby patří poradenství, diagnostika a preventivní výchova, dále vykonávají činnosti vzdělávací, reedukační a terapeutické. SVP úzce spolupracuje s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, zdravotnickými zařízeními a dalšími orgány, které se podílejí na prevenci a řešení rizikového chování. SVP

nabízejí ambulantní, pobytové a stacionární služby. S klienty pracují dlouhodobě, krátkodobě i jednorázově, individuálně či skupinově. Forma a typ služby je volen v závislosti na síle problému klientů.

#### Charakteristika činností SVP:

- nabídka a poskytování bezodkladné pomoci, rad či soustavné péče při rozpoznání prvních znamení výchovných problémů, cílem je předejít vážným výchovným poruchám,
- snaha o odstranění nebo zmírnění již vzniklých poruch chování,
- rozvíjení spolupráce s rodinami klientů a tím přispívat k podpoře či obnově jejich funkcí a k ochraně práv dítěte,
- poskytování metodických a poradenských služeb pedagogickým a jiným odborným pracovníkům, kteří působí v oblasti péče o výchovně ohrožené děti a mládež, o děti s rizikovým chováním apod.,
- po dobu práce s klienty probíhá úzká spolupráce SVP s jejich základními školami,
- zajišťování prevence v oblasti zneužívání návykových látek ve školách a školských zařízeních,
- vytváření a provádění programů pro školní třídy, které jsou zaměřeny na odstranění a řešení šikany, agrese nebo negativních vztahů mezi spolužáky (Knotová, 2014, s. 21).

#### **Orgán sociálně-právní ochrany dětí**

Do sociálně právní ochrany dětí můžeme zařadit ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu příslušných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a také působení, které směřuje k obnovení narušených funkcí rodiny.

Sociálně právní ochrana se zaměřuje především na děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní povinnosti, které vyplývají z rodičovské zodpovědnosti nebo nevykonávají či zneužívají práva, která plynou z rodičovské zodpovědnosti. Dále na děti, které byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy. Děti, které vedou nemravný život (zanedbávají školní docházku, nepracují, požívají alkohol nebo návykové látky, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin či neustále páchají přestupky). Nebo to mohou být děti, které se opakovaně dopouštějí útěků od rodičů nebo jiných fyzických osob odpovědných za výchovu dítěte. Či to mohou být děti,

na kterých byl spáchán trestný čin, který ohrožuje jejich život, zdraví, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění (Zákon č. 359/1999 Sb.).

Orgán sociálně-právní ochrany dětí je součástí krajských úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností. Vzhledem ke svému zaměření zpravidla spolupracuje se soudy, orgány aktivními v trestním řízení, školami a školskými poradenskými pracovišti, středisky výchovné péče, zdravotnickými zařízeními apod. Na pracovníky OSPOD se mohou obrátit se žádostí o pomoc i rodiče a to v tom případě, pokud potřebují pomoc při výchově a péči o své děti. O pomoc mohou zažádat také školy, jestliže nezvládají zabezpečit nezbytnou spolupráci s rodiči dětí při závažných výchovných problémech. Na OSPOD se se žádostí o pomoc může obrátit i samotné dítě (Knotová, 2014, s. 22-23).

## 4 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA

Podle § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi terénní, případně ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen dopady dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci přemoci, a u kterého se vyskytují další rizika ohrožení jeho vývoje.

Sociálně aktivizační služba zajišťuje pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo k předcházení sociálního vyloučení. Jednotícím znakem je naplňování těchto služeb v přirozeném sociálním prostředí, do kterého můžeme zahrnout rodinu, sociální vazby k blízkým osobám, domácnost osoby a místa, kde osoby pracují nebo se vzdělávají (Nedělníková, 2008, s 10).

Při práci s rodinou je zapotřebí brát na vědomí nejen zájem a touhy klienta, ale i zájem dítěte, zatímco tyto zájmy nemusejí být pokaždé ve shodě. Práce s rodinou je především terénní, proto spočívá zvláště v návštěvách v domácnostech, kde je vztah důvěry a vzájemnosti primárním předpokladem. Práce s rodinou v přirozeném prostředí umožňuje pracovníkovi lépe pochytit souvislosti a vnímat tak rodinu jako celistvou jednotku.

Možnost terénní práce s rodinou zvětšuje navázání pozitivního a podporujícího vztahu, nazývané také jako „připojení“. Rodina bude spolupracovat na vytváření změn ochotněji, jestliže bude přesvědčena, že se o ni pracovník doopravdy zajímá. Dobrý průběh prvního setkání je důležitý pro budoucí kontakty s rodinou. Odehrává-li se prvotní kontakt v domácnosti uživatele, pracovník je na návštěvě „u rodinného stolu“ a zároveň v práci, kdy je jeho konverzace prostředkem změny (Nedělníková, 2008, s. 146-147).

Cílem sociálně aktivizační služby je zejména zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a snaha o udržení dítěte ve funkční rodině, nejlépe biologické. Uživatelé těchto služeb bývají nejčastěji členové rodin označovaných jako dysfunkční nebo problémové. V těchto rodinách nejčastěji dochází k ohroženému vývoji dětí, který rodina bez vnější pomoci není schopna zvládnout.

Uživatelé služeb jsou nejčastěji popisováni následovně:

- děti, které jsou ohroženy týráním a zneužíváním,
- děti žijící v nevhodných rodinných podmínkách,
- děti žijící v sociálně slabých rodinách,
- delikventní mládež,
- rodiče nezvládající nebo zanedbávající výchovu dětí,



- děti s výchovnými a vývojovými problémy,
- děti, které žijí mimo vlastní rodinu,
- rodiče, kteří zanedbávají nebo nezvládají výchovu dětí,
- neúplné rodiny, jestliže selhávají v některých funkcích apod. (Broulíková a Kuchařová, 2002, s. 5).

#### **4.1 Vstup do služby a průběh spolupráce**

Přímá práce s uživatelem služby je členěna do po sobě jdoucích vymezených kroků. Tyto kroky nám vysvětlují ucelený postup práce, jak se uživatel může dostat ke službě, v jakém uspořádání se služba ve skutečnosti realizuje, jak je možné službu ukončit atd. (Juříčková, 2013, s. 14).

Následně si tyto kroky více popíšeme podle Juříčkové (2013, s. 15) a Philippové (2013, s. 20):

##### **Informovanost o službě**

Informace o sociálně aktivizační službě jsou veřejně dostupné a jsou poskytovány několika způsoby: informačními letáky (viz. Příloha P IV), které jsou vyvěšené na veřejných místech či na internetových stránkách služby, při osobním jednání pracovníka z oddělení SPOD se zájemcem nebo při jednání s dalšími odborníky.

##### **Navazování kontaktu**

Pro metodu aktivního vyhledávání a kontaktování eventuálních uživatelů služby se používá pojem depistáž. Pracovnice navazuje kontakt s eventuálním uživatelem většinou na návrh pracovníků OSPOD nebo se může potencionální uživatel službě ozvat sám. Při navazování kontaktu mezi pracovníkem a zájemcem může hrát roli rovněž doporučení ze strany jiných institucí např. školy, poradenského zařízení atd.

##### **Jednání se zájemcem o službu**

Než se uzavře smlouva mezi službou a zájemcem, je zájemce seznámen se všemi pravidly a podmínkami poskytování služby. Zejména na prvotním osobním setkání se sociální pracovník SAS seznamuje s rodinou, představuje službu klientovi, podrobně objasňuje způsob práce, domlouvá zakázku a společně s klientem stanovuje konkrétní kroky spolupráce. Pracovnice SAS také zjišťuje, co zájemce od sociální služby očekává. Posoudí, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny, zjistí jeho potřeby a osobní cíle a aktuální sociální situaci – k tomu může posloužit také vstupní dotazník pro službu. Následně pracovnice se

zájemcem vypíše žádost o poskytování sociálně aktivizační služby, kdy je tato žádost dále zaevidována. Jestliže to kapacita služby dovolí a žadatel spadá do cílové skupiny, domluví se spolu na další spolupráci a na dalším společném setkání dojde k uzavření písemné smlouvy, ve které si uvedou také častost osobních návštěv. Pracovník je s klientem v kontaktu dle potřeby a situace klienta.

Pracovník doporučující organizace se může schůzky také zúčastnit – v této roli je převážně pracovník z OSPOD. Je rovněž třeba klienty seznámit se způsobem komunikace s doporučujícími a spolupracujícími organizacemi.

### **Uzavření smlouvy**

Uzavřením písemné smlouvy, která se nazývá „Smlouva o poskytnutí sociální služby“ (příloha P III), se zájemce o službu stává uživatelem služby. Součástí smlouvy jsou přiložené vnitřní pravidla SAS a dohoda o tom, jak bude nakládáno s osobními údaji uživatele. Záznam o uzavření smlouvy a souhlas uživatele se zpracováním osobních údajů je součástí počátečního písemného zápisu o intervenci v rodině.

### **Plánování služby**

Krom uzavřené smlouvy je služba poskytována také na základě společného „individuálního plánu uživatele“. Uživatel vytváří individuální plán (IP) s pomocí pracovnice sociálně aktivizační služby (SAS) – IP sestavený pracovníkem SAS se může lišit od individuálního plánu ochrany dítěte, který sestavují pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí. K sestavení IP může být pozván kdokoli, kdo je s uživatelem v kontaktu a může mít vliv na průběh plánování a vymezení cílů uživatele. První IP je vytvořen v co nejkratším možném termínu od uzavření smlouvy. Jakýkoli následující plán je tvořen po splnění cílů, při změně cílů uživatele nebo po uplynutí domluvené doby (nejpozději většinou po půl roce). Vytvoření IP je zásadní složkou poskytování služby. Jsou v něm zobrazeny cíle a dílčí kroky, které vedou k uskutečnění chtěných změn uživatele. Cíle plánu jsou pokaždé ve shodě se zájmem dětí.

### **Ukončení spolupráce**

Platnost smlouvy není časově omezena. Služba může být ukončena ze strany poskytovatele služby nebo na žádost uživatele.

Může skončit třeba naplněním zakázky – což je posouzením spolupráce s klientem. Posouzení může proběhnout i za přítomnosti doporučující organizace. Nebo také úmrtím, vážnou

změnou situace klienta nebo odstěhováním klienta mimo oblast působnosti služby. Také v případě, že od začátku klient nejeví zájem o spolupráci. Pracovník SAS kontaktuje klienta opětovaně každý týden, maximálně jeden měsíc od dohodnuté spolupráce. Pokud klient nereaguje, pokládáme to za nezájem a případ můžeme uzavřít. Je možné případ znovu otevřít, má-li klient opět zájem a objasní důvod, kvůli kterému nereagoval. Dále spolupráci můžeme ukončit, jestliže klient ohrožuje pracovníka, chová se nápadně manipulativně a znemožňuje tak práci. Eventuálně také proto, že klient nespolupracuje, neplní dohodnuté postupy nebo porušuje smluvně dohodnutá pravidla poskytování služby.

## 4.2 Přímá a nepřímá práce s uživateli

Sociální pracovník provádí různorodé spektrum činností. Všechny aktivity, i ty zprostředkované, jsou pro práci služby nepostradatelnou podporou a vedou k větší profesionalitě služby.

### 4.2.1 Přímá práce s uživateli

Mezi přímou práci s uživateli je možné zařadit vyhledávání potencionálních uživatelů, plánování služby, poradenství a další aktivity. Zejména je to ale samotné vykonávání sociálně aktivizační služby, jejíž množství úkonů specifikuje § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (Juříčková, 2013, s. 17).

Vyhláška č. 505/2006 Sb., obsahuje tyto základní činnosti:

#### Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- pracovně výchovná činnost s dětmi (pracovnice vedou děti k pravidelnému plnění školních povinností),
- pracovně výchovná činnost s dospělými (pracovnice pomáhají rodičům s hospodařením rodiny),
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte (pracovnice podporují rodiče v rozvoji motorických dovedností dítěte),
- zabezpečení podmínek a poskytnutí podpory pro náležité vzdělávání dětí (vedení rodičů k pravidelné školní docházce dětí a k řádné přípravě dětí na vyučování),
- zajištění podmínek pro společensky vyhovující volnočasové aktivity (pracovníci motivují děti, aby docházely do školních družin a klubů, zprostředkovávají možnosti prázdninových aktivit pro děti).

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- pracovníci zabezpečují doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity apod.

**Sociálně terapeutické činnosti**

- pracovníci zabezpečují činnosti, jejichž poskytování směřuje k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

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

- při vyřizování obvyklých záležitostí (pomoc s vyřizováním sociálních dávek),
- při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Mezi přímou prací s uživatelem můžeme, při poskytování sociálně aktivizační služby, zahrnout také poskytování sociálně-právní a výchovného poradenství.

**Sociální poradenství**

- Poskytování informací o skutečnostech, které je při rozhodování o řešení důležité znát a vycházet z nich (existující školská zařízení, podmínky dávek státní sociální podpory, informace o tom, jaká práva uživatelé mají atd.).
- Poskytování informací o různých řešeních (možnosti řešení dluhů, dostupné možnosti levnějšího bydlení, nabídka eventuálních postupů při neshodách o svěřením dítěte do péče). Volba postupu řešení je na uživateli služby, pracovník jenom představuje možnosti a rizika jednotlivých variant.
- Poskytování rad a návrhů týkajících se žádaného chování klientů (navrácení dítěte do původní rodiny, doporučení týkající se zaplacení plateb za bydlení či školních akcí dětí).
- Aktivní pomoc při jednání s úřady a dalšími činiteli (zastupování a doprovázení uživatelů při jednáních na úřadech – OSPOD, škola apod.).

**Výchovné poradenství**

Poradenství, které se zaměřuje na poskytování informací zabývajících se výchovou. Cílem je obnovení nebo posílení tvůrčího výchovného působení, získat zkušenosti či výchovné kompetence s využitím spolupráce dalších odborníků (Nedělníková, 2008, s. 149-150).

Sociálně aktivizační služba je služba sociální prevence. Tyto služby dle § 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách pomáhají zamezit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro zhoršenou sociální situaci, životní zvyky a způsob života vedoucí k rozporu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je podporovat osoby, aby překonaly svou nepříznivou sociální situaci a chránit společnost před zrodem a šířením nežádoucích společenských jevů.

#### 4.2.2 Nepřímá práce s uživatelem

Ve prospěch uživatelů provádějí pracovníci sociálně aktivizační služby také nepřímé aktivity. Tyto aktivity uskutečňují v rámci svého poslání s obecným cílem, aby člověk v nepříznivé sociální situaci mohl zůstat součástí místního společenství a žít obvyklým způsobem života. Pracovnice hledají dostupné zdroje, které jsou zapotřebí k dosažení cílů uživatele – např. sledují volná místa na trhu práce, vyhledávají levnější možnosti bydlení, zajišťují přehled o volných místech v mateřských školách apod.

Pracovníci sociálně aktivizační služby mapují situaci a prostředí, ve kterém se uživatelé nacházejí, aby lépe pochopili a poznali celý kontext životní situace uživatele (pozorují například území a charakter bydlení, okruh přátel, se kterými uživatel přichází do styku, zdravotní omezení uživatele atd.). Pracovníci si vytvářejí síť partnerů v zájmu cílové skupiny, aby mohly informace o dostupných službách a zdrojích pomoci v místním prostředí.

Pracovníci sociálně aktivizační služby navazují a zachovávají spolupráci s různými organizacemi – s pracovníky OSPOD, pracovníky z dávkového sektoru úřadu práce nebo s pracovníky různých neziskových organizací, které jsou současně poskytovateli sociálních služeb v regionu – např. Charita, doprovodné organizace pro pěstouny atd. Pravidelná setkávání s pracovníky OSPOD jsou spojena také s předáváním čtvrtletních písemných průběžných zpráv o tom, jak probíhá práce sociálně aktivizační služby v rodině (Juříčková, 2013, s. 29-30).

#### Spolupracující organizace

- státní správa a samospráva (bytový odbor),
- školská zařízení,
- pedagogicko psychologické poradny,
- zařízení volnočasových aktivit,

- pediatrické ambulance,
- poskytovatelé sociálních služeb,
- dětská centra a dětské domovy,
- diagnostické ústavy, výchovné ústavy a střediska výchovné péče,
- probační a mediační služba,
- psychologické ambulance,
- soudy a další (Nedělníková, 2008, s. 152).

**Do nepřímé práce s uživateli můžeme také zahrnout:**

**Zabezpečení kvalitního zázemí služby** – na kvalitu služby také působí další faktory, kde jsou některé závislé na finančních možnostech organizace, jiné souvisí se zavedeným způsobem práce realizovaným na podkladě dlouhodobějších zkušeností.

**Práce v týmu** – týmová práce stojí na sdílení společného pracovního prostoru pracovníků sociálně aktivizační služby v jedné kanceláři. To sebou přináší některé výhody i nevýhody. Výhodou je kupříkladu možnost okamžitého vyjádření emocí po příchodu z obtížné práce v rodině, konzultování případu s kolegy. Práci v týmu znamenají třeba společné porady, supervize, kolektivní práce na projektech, vzdělávání v týmech, příprava a organizace volnočasových aktivit.

**Technické zázemí** – pracovníci sociálně aktivizační služby využívají služební automobily pro svou práci v terénu. Tímto způsobem je zabezpečena dostupnost do vzdálených míst uživatelů. Pracovnice SAS při práci v terénu používají notebooky a mobilní telefony.

**Ucelená administrativa** – pracovnice SAS veškerou intervenci, která se týká práce s uživateli (návštěvu v domácnosti uživatele, telefon, e-mail) písemně zaznamenávají. Tyto údaje jsou shromažďovány v jednotné elektronické podobě. Také individuální plán a každá jeho změna jsou písemně zapisovány.

V tištěné formě zahrnuje dokumentace uživatele:

- smlouvu o poskytnutí sociální služby,
- souhlas se zpracováním osobních údajů,
- individuální plán,
- jiné potřebné dokumenty – sociální anamnézu, finanční rozpočet rodiny, průběžná zpráva pro pracovníky OSPOD apod. (Juříčková, 2013, s. 32).

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 METODOLOGIE VÝZKUMU

Empirická část diplomové práce navazuje na část teoretickou. V rámci teoretické části jsme popsali čtyři oblasti – rodinu, problematiku sociálně aktivizační služby, možnosti práce s problematickými rodinami a vybrané problémy v rodině. Na uvedené navážeme i v praktické části. V jednotlivých podkapitolách je nejdříve přiblížen druh výzkumu, výzkumná metoda, cíl a výzkumné otázky. Následně se práce zaměřuje na stručnou charakteristiku výzkumného vzorku a způsobu jeho výběru. Kromě toho je zde popsáno také místo provedení výzkumu, průběh realizace a zpracování dat. Nakonec tady rovněž nalezneme obsáhlé vyhodnocení výsledků a diskuzi. Prostřednictvím výzkumu chceme zjistit, v čem rodiny s dětmi spatřují největší význam při využívání sociálně aktivizační služby. Základní myšlenka, na které jsme výzkum stavěli, byla taková, že každá rodina, která sociálně aktivizační službu využívá, ji vnímá odlišným způsobem. Důvod je zřejmě ten, že všechny rodiny jsou zcela odlišné a službu využívají z různých důvodů. Obzvláště jen ti, kteří využívají sociálně aktivizační službu, nám mohou objektivně objasnit, jaká má pro ně služba význam a co její využívání vlastně všechno obnáší. Díky větší informovanosti může u lidí docházet ke zmírnění strachu z nevědomosti nebo nepřesných představ o tom, co doopravdy sociálně aktivizační služba je. Díky tomu může narůst počet zájemců o službu a služba tak může plnit své poslání a preventivní funkci.

### 5.1 Druh výzkumu

Vzhledem na výše vzpomenutý záměr zjistit, v čem rodiny s dětmi spatřují největší význam při využívání sociálně aktivizační služby, jsme se pro účely výzkumu předkládané diplomové práce rozhodli zvolit kvalitativní výzkum.

Kvalitativní výzkum se provádí častokrát jako intenzivní a dlouhý kontakt s terénem nebo životní situací. Tyto situace jsou docela všední, týkají se každodenního života jedince, skupiny nebo společnosti. Výzkumník si při něm zhotovuje podrobný zápis. Zaznamenává téměř všechno, co se v daném prostředí odehraje. Může při tom zhotovovat i zvukové či filmové záznamy, které potom analyzuje. Během pozorování anebo hned po něm robí výzkumník krátké zápisy, píše si poznámky, ze kterých potom skládá celkový obraz o zkoumaném prostředí (Gavora, 2008, s. 185).



V kvalitativním výzkumu mají tedy data charakter textu, což si vyžaduje od výzkumníka jejich sběr a přeformulování do jiných textů, které se stávají případovými studiiemi či životními příběhy apod. (Kutnohorská, 2009, s. 23).

## 5.2 Výzkumná metoda

Pro tento výzkum byla zvolena metoda rozhovoru.

Rozhovor je často používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Rozhovor můžeme charakterizovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu obvykle jedním výzkumníkem pomocí několika otevřených otázek. Za pomoci otevřených otázek může výzkumník porozumět pohledu druhých lidí, aniž by jejich pohled omezoval (Švaříček a Šed'ová, 2014, s. 159).

Existují tři základní druhy rozhovorů. Prvním je strukturovaný rozhovor, který probíhá na bázi dopředu připravených otázek a jejich pořadím. Druhý je nestrukturovaný rozhovor, kde jsou otázky nejprve připraveny jen rámcově. V takových rozhovorech je možné některé problémy rozvíjet do větší hloubky a naopak, některé otázky rychle přejít či úplně vynechat. Jako poslední je to rozhovor polostrukturovaný, který je charakteristický tím, že zahrnuje hrubý seznam otázek, které musíme mít, jinak máme volný prostor. Otázky v rozhovoru můžeme doplňovat, měnit jejich pořadí či se respondentů různě doptávat (Bártlová, Sadílek a Tóthová, 2008, s. 44-45). My vzhledem na aktuálně celosvětové trendy ve výzkumu, budeme náš výzkumný vzorek označovat pojmem *participanti*.

V tomto výzkumu jsme použili polostrukturovaný rozhovor. Na začátku jsme si vytvořili seznam otázek, které se týkaly jednotlivých oblastí (viz Příloha P I). Zkoumali jsme námi vybrané oblasti, avšak když *participant* změnil téma rozhovoru, která nás zaujalo, měli jsme prostor doptat se. Otázky v průběhu rozhovoru jsme podle potřeby doplňovali a pořadí měnili. Každý rozhovor probíhal individuálně s vybraným příslušníkem rodiny, který využívá sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi.

## 5.3 Výzkumný cíl a výzkumné otázky

Cílem výzkumu je zjistit, v čem rodiny s dětmi spatřují největší význam při využívání sociálně aktivizační služby a jestli ji vnímají jako potřebnou.

Výzkumná otázka tvoří podstatu každého výzkumného plánu, musí být položena srozumitelně a klademe na ni velké nároky. Musí být zřetelné, že v rámci výzkumu jsme schopni

na výzkumné otázky odpovědět. Podstatným hlediskem výzkumné otázky je vymezení hranic toho, co se bude zkoumat (Kutnohorská, 2009, s. 55).

My jsme si v rámci výzkumu stanovili následující výzkumné otázky:

**Hlavní výzkumná otázka pro uskutečnění výzkumu je následující:** V čem rodiny s dětmi spatřují největší význam při využívání sociálně aktivizační služby?

Na základě výzkumného cíle, byly stanoveny následující dílčí výzkumné otázky:

1. Jak se rodiny s dětmi o sociálně aktivizační službě dozvěděly?
2. Jaký byl důvod k tomu, aby rodina s dětmi vyhledala sociálně aktivizační službu?
3. Jaké měla rodina s dětmi očekávání od sociálně aktivizační služby?
4. Jaká je vzájemná spolupráce rodiny s dětmi a sociálně aktivizační službou?
5. Jaký byl přínos sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi?

#### **5.4 Výzkumný vzorek a způsob výběru výzkumného vzorku**

Zkoumaní lidé – participanti jsou voleni na základě určitého plánu a jejich soubor se během výzkumu rozšiřuje nebo zužuje.

Výzkumný vzorek našeho kvalitativního zkoumání tvoří členové rodin, které využívají sociálně aktivizační službu Anička pro rodiny s dětmi ve Veselí nad Moravou. Tato sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi byla vybrána záměrně, protože zde pracuje autorka práce.

**Výzkumný vzorek** tvoří všichni příslušníci rodin, které využívají sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

**Výzkumný soubor** tvoří deset předem vybraných příslušníků rodin, které využívají sociálně aktivizační službu Anička pro rodiny s dětmi ve Veselí nad Moravou a s nimiž autorka práce provedla rozhovory. Rodiny si autorka vybrala záměrně, dle předem stanovených kritérií.

Kritéria pro výběr příslušníků rodin, se kterými byly prováděny rozhovory, byla následující:

1. museli využívat sociálně aktivizační službu Anička ve Veselí nad Moravou déle než půl roku,

2. museli být uvedeni jako zástupci rodiny na smlouvě o poskytování služby SAS Anička,
3. museli pravidelně (min. 1x týdně) využívat sociálně aktivizační službu Anička,
4. museli aktivně spolupracovat se službou,
5. museli mít trvalý pobyt v ORP Veselí nad Moravou,
6. museli se starat alespoň o jedno dítě, které mohlo být i v pěstounské péči či adopci.

## 5.5 Průběh realizace výzkumu

Výzkum proběhl během měsíců leden a únor 2018 a to individuálním způsobem s vybranými zástupci rodin, které využívají sociálně aktivizační službu Anička pro rodiny s dětmi ve Veselí nad Moravou. Tato služba vznikla v lednu roku 2017 pod záštitou Charity Veselí nad Moravou s podporou města Veselí nad Moravou. Kancelář služby se nachází v budově Charity na Masarykově ulici v centru města s velmi dobrým přístupem. Služba byla v roce 2017 financována z Jihomoravského kraje, města Veselí nad Moravou a zejména ministerstvem práce a sociálních věcí. Od roku 2018 do konce roku 2021 je financována v rámci projektu „Vybrané služby sociální prevence na území Jihomoravského kraje.“ Jsou zde čtyři sociální pracovníce, kde každá pracovníce má své rodiny, se kterými spolupracuje. Služba je poskytována rodinám z Veselí nad Moravou a obcí z ORP Veselí nad Moravou. Službu využívá, i nepravidelně, dvacet rodin a z toho dohromady 44 dětí.

Vybraní příslušníci rodin byli dopředu dotázáni, jestli jsou ochotni rozhovor poskytnout. Rozhovory byly realizovány u participantů v jejich přirozeném prostředí, a to po vzájemné domluvě, v určený čas, který participant sám předem zvolil. Po příjezdu do rodiny, proběhlo seznámení rodiny s tématem diplomové práce a cílem rozhovoru. Dále byla rodina obeznámena s nahráváním rozhovoru a s jeho naprostou anonymitou. Na začátku každého rozhovoru zazní souhlas participanta s jeho nahráváním.

Otázky v rozhovoru byly povětšinou otevřené a předem připravené, takže respondenti mohli volně odpovídat dle své libosti. Všechny rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon. Délka rozhovorů se pohybovala v rozmezí 10 – 20 minut.

## 5.6 Zpracování dat

Zpracování dat se provádělo nejdříve formou transkripce dat, kdy došlo k doslovnému přepisu rozhovoru ze záznamového zařízení, včetně nespisovných slov, nářečí a pomlk. Pro

kvalitativní zpracování dat, byla jako metoda pro tuto diplomovou práci zvolena zakotvená teorie. Zakotvená teorie je určitý postup výzkumu a současně způsob analýzy získaných dat. Cílem takového výzkumu je nástin teorie pro jevy v určité situaci, na kterou je namířena pozornost výzkumníka. Vznikající teorie je zakotvená v datech, získaných během studie. Tvorba zakotvené teorie požaduje vstoupení do terénu a shromažďování dat. Takovými daty mohou být třeba přepisy rozhovorů (Hendl, 2016, s. 125-127). Pro analýzu dat v překládané diplomové práci byla použita technika kódování, která je základem zakotvené teorie. Kódování je proces, který umožňuje z množství dat „vytáhnout“ proměnné, které se stanou základem budoucí teorie (Švaříček a Šed'ová, 2014, s. 90). V rámci zakotvené teorie máme tři základní způsoby kódování – otevřené, axiální a selektivní. Pro vyhodnocování dat v této diplomové práci bylo využito otevřené kódování a seskupování jevů do kategorií. Jednotlivé kategorie jsou označeny názvy a pro větší přehlednost zvýrazněny odlišnými barvami. Část doslovně přepsaného rozhovoru s otevřeným kódováním je součástí přílohy P II. V rámci praktické části jsme též zpracovávali kazuistiky, které vycházejí z informací získaných prostřednictvím rozhovorů, pozorování, analýzy materiálů a osobních spisů rodin.

## 6 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Následující text se zabývá vyhodnocením a interpretací výsledků výzkumného šetření. V této kapitole si nejdříve jednotlivě popíšeme rodiny, se kterými byly prováděny rozhovory. Následně se budeme zabývat jednotlivými kategoriemi, které byly sestaveny na základě kódů v jednotlivých rozhovorech s hlavními představiteli rodin, kteří byli vybráni výzkumníkem na bázi předem stanovených kritérií.

### 6.1 Charakteristika rodin

V krátké charakteristice budou představené rodiny, které využívají sociálně aktivizační službu a s jejichž hlavními zástupci byl uskutečněn rozhovor.

Pro dodržení anonymity byla jména a některé údaje změněny, což ale neovlivnilo kvalitu výzkumu a nezměnilo význam odpovědí.

#### Charakteristika rodiny č. 1

Matka paní Olga (44 let) žije v rodinném domě společně se svými rodiči, kteří mají pohybové indispozice. Zajišťuje také péči o roční dceru Veroniku od doby, co od nich otec odešel. Paní Olga je na plný úvazek zaměstnaná jako dělnice, v době její nepřítomnosti je dcera v péči prarodičů. Pobírá rodičovský příspěvek. Dluhy nemá, ale má problém vyjít s penězi.

Rodina bydlí v rodinném domě s velmi nízkým hygienickým standardem, podmínky k bydlení jsou zde nevyhovující – není si kam sednout, je obtížné najít čisté místo, dům je skladištěm evidentně nevyužitých věcí. Matka Olga si myslí, že záleží pouze na tom, aby bylo v domě dostatek prostoru k tomu, aby tam mohla s dcerou bydlet. Nic víc nemá potřebu řešit, brání se tomu a stále upozorňuje na existenci mnohem horších případů. O dceru Veroniku ani o dům se nestará. Veškerá starost o domácnost je na jejím otci, který to však vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nezvládá. Paní Olga starost o svou dceru přenechává na své matce, která vzhledem ke svému špatnému zdravotnímu stavu není fyzicky schopná malou vytáhnout z postýlky. Při návštěvách sociálně aktivizační služby malá Veronika tráví většinu času v postýlce, kde nedostává jídlo ani pití, nikdo si s ní nehraje, nevěšmá si jí apod. V domácnosti se i často křičí, jak na malou Veroniku, tak mezi dospělými členy domácnosti navzájem.

Matka Olga má ještě několik dalších dětí, z toho jedno v péči své sestry a jedno v pěstounské rodině. Využívání sociálně aktivizační služby nařídil rodině OSPOD z důvodu domněnky ohrožení vývoje dítěte a jeho celkového zdravotního stavu. Rodina službu odmítá, nemyslí si, že má nějaký problém a návštěvy pracovnice bere jako nutné zlo. Sociální pracovnice se snaží rodinu motivovat ke spolupráci a k alespoň částečné změně jejich životního stylu, avšak bez většího úspěchu.

### **Charakteristika rodiny č. 2**

Rodina bydlí v rodinném domě ve špatném stavu s prarodičem z otcovi strany a svými dvěma dětmi. Rodiče (matka 38 let, otec 45 let) jsou zadlužení, mají nízký příjem - oba dlouhodobě nepracují a žijí pouze ze sociálních dávek. Je u nich také podezření na problém s alkoholem (alkohol je v domácnosti vždy cítit, informace od sousedů, občas jsou opilý i při návštěvě pracovnice). V domě je nízký hygienický standard, nefunguje zde žádné topení, v zimě je v domě pouze kolem 10 °C. Rodina má také různé půjčky a nevychází s financemi. Manželé mají dvě děti – patnáctiletého syna Petra a osmiletou dceru Janu. Syn Petr většinu času tráví sám v pokoji nebo venku s kamarády. Rodiče o něm moc nemluví a pracovnice ho v domě nepotkává. Patří mezi prospěchově slabé žáky. Zvládá jen nejjednodušší učivo a o učení sám nejeví zájem. Dcera Jana chodí málo oblečená a často bosá. Navštěvuje první třídu, ale do kolektivu nikdy nezapadla, spolužáci se jí často posmívají a ona se brání tak, že jim sprostě nadává. Mnohdy má vši, jde cítit zatuchlinou a cigaretovým kouřem.

Rodiče nezvládají její výchovu, dcera Jana je často vzdorovitá, agresivní, výbušná. Odmítá přítomnost matky při přípravě na vyučování a při logopedických cvičeních. Rodiče jsou ve výchově nedůslední, v reakci na výbuch vzteku dcery vždy ustoupí. Jana prošla několika vyšetřeními - v pedagogicko-psychologické poradně, ve speciálně pedagogickém centru a u dětské psychiatricky, kde jí byla diagnostikována lehká mentální retardace, vykazuje znaky podnětové i emoční subdeprivace a vyšší dráždivosti centrální nervové soustavy.

Dcera Jana se na návštěvy sociální pracovnice těší, vždy ji očekává s již nachystanými pomůckami. Pracovnice se s Janou připravuje pravidelně do školy a pracují společně na logopedických cvičeních. Vede rodiče k nastavení hranic a pravidel v rodině společně s jejich dodržováním a celkově se snaží posilovat jejich rodičovské kompetence a také jim pomáhá s finančním hospodařením. Dále zprostředkovává dluhové poradenství a vyhledává nabídky zaměstnání za účelem zlepšení finanční situace rodiny. Sociálně aktivizační

služba aktivně spolupracuje jak s rodinou, tak s pracovníci OSPOD, kvůli možnému zanedbávání a ohroženému vývoji dcery Jany.

### **Charakteristika rodiny č. 3**

Rodinu č. 3 tvoří otec Martin 26 let a jeho syn Marek 7 let. Otec se synem žijí společně v jednom pokoji domu, který má ve vlastnictví otec Martina. V tomto domě žije nadále dalších šest příbuzných. Všichni společně sdílí jedno sociální zázemí a kuchyň. Otec Martin pracuje ve velké firmě na třísměnný provoz. Syn Marek navštěvuje první třídu základní školy, trpí poruchou ADHD a poruchou opozičního vzdoru. Má problémy s přijímáním stravy, s komunikací s cizími lidmi, často se vzteká a snaží se manipulovat s ostatními. O Marka se stará otec společně s příbuznými, avšak všichni odlišným způsobem. Díky tomu Marek strádá, zhoršuje se mu tvrdohlavost a má ve všem zmatek. Otec Martin také pravidelně kvůli synovi navštěvuje dětskou psychiatricku a psychologku z pedagogicko-psychologické poradny. Matka Marka bydlí s novým partnerem v jiném městě a nikdy neměla o syna zájem a zároveň nemá stanovené výživné z důvodu nemajetnosti. Otec Martin má ještě dvouletou holčičku s jinou ženou. Za holčičkou pravidelně jezdí a platí na ni výživné, které si sám stanovil. Také splácí dluhy na kreditních kartách a úvěr, který si vzal kvůli nábytku.

Otec Martin se sociálně aktivizační službou pravidelně a ochotně spolupracuje. Sociální pracovnice mu pomohla vyřídit žádost o finanční dar nadace Agrofert pro osamělé rodiče, který by pomohl s hledáním nového vhodného bydlení – otec Martin totiž nedisponuje s dostatečným množstvím peněz, aby složil případné kauce a nájem naráz u nového bydlení. Následně pracovnice pomáhá otci s výchovou a péčí o syna Marka. Zprostředkovává kontakty s odborníky či školou. Po přiznání finančního daru bude služba pomáhat s hledáním nového bydlení a vhodného zaměstnání, které by otec jednoduše skloubil s řádnou výchovou svého syna.

Rodina č. 3 je v aktivní evidenci OSPOD.

### **Charakteristika rodiny č. 4**

Rodina č. 4 žije v menším rodinném domě na vesnici a tvoří ji postarší manželský pár a jejich dvouleté vnouče, které mají nyní v příbuzenské pěstounské péči. Pán Pavel (57 let) jezdí s kamionem do ciziny a doma bývá jeden týden v měsíci, paní Ilona (55 let) dříve pracovala jako účetní, nyní se stará o svou vnučku Kateřinu.

Eva - matka Kateřiny je již několik let závislá na heroinu, před těhotenstvím i během těhotenství se zdržovala v noclehárnách či opuštěných domech se svými kamarády. Vnučka Kateřina se narodila v sedmém měsíci s abstinenčním syndromem, matka Eva po porodu z nemocnice utekla. Paní Ilona svou dceru Evu usilovně hledala, přiměla ji bojovat se závislostí a nastěhovala ji k sobě domů. Přes rok všechno fungovalo, dcera Eva se o Kateřinu učila starat a to až do doby, než si dcera Eva našla nového přítele. Po několika měsících dcera Eva i s přítelem utekla a od té doby ji paní Ilona neviděla.

Sociálně aktivizační službu na tuto situaci upozornila pracovnice z orgánu sociálně-právní ochrany dětí, která se zabývá náhradní rodinnou výchovou. Několik dnů poté se ozvala i sama paní Ilona. Navázala se okamžitá spolupráce s paní Ilonou, která službu s radostí přivítala. Sociální pracovnice ze sociálně aktivizační služby ve spolupráci s OSPOD pomohla získat paní Iloně vnučku Kateřinu do pěstounské péče příbuzenské, vysvětlila a předala jí potřebné informace, pomohla zařídit dávky pěstounské péče. Po ustálení situace pomohla sociální pracovnice vyhledat paní Iloně vhodnou školku pro vnučku Kateřinu, kterou již nyní občas navštěvují, aby si vnučka Kateřina zvykala na druhé děti. Nyní sociální pracovnice pomáhá paní Iloně s péčí o vnučku Kateřinu a s hledáním její dcery, které je zatím bez výsledku.

### **Charakteristika rodiny č. 5**

Rodina č. 5 žije v pronajatém dvojpokojovém bytě. Rodina je tvořena matkou a dvěma dětmi – syn Roman 10 let a dcera Alena 8 let. Matka pobírá invalidní důchod ve III. stupni, příspěvky státní sociální podpory a hmotnou nouzi. Dcera Alena dochází do druhé třídy základní školy. Má samé jedničky, ráda se učí a je zvědavá. Syn Roman chodí do páté třídy základní školy, ve škole má problémy a špatné známky, učit se nechce - nevidí v tom smysl a šikanuje své spolužáky. Na základě toho byla zahájena spolupráce se střediskem výchovné péče. Matka je výchovně slabá, na děti často křičí a používá sprostá slova. Obě děti ji nerespektují, nevidí v ní autoritu a dělají si, co chtějí. Syn Roman matce sprostá slova vrací, občas ji i sestru Alenku praští. Otec dětí je etylik, který žije v jiném městě u své matky a občas děti navštěvuje i pod vlivem alkoholu. Má soudem stanovené výživné, které neplatí, protože nepracuje, je vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání a má několik exekucí, které přesahují milion korun.

Matka se sociálně aktivizační službou pravidelně a ochotně spolupracuje. Služba jí pomáhá zejména s výchovou a přípravou dětí do školy – zajišťuje zábavné materiály, pomůcky



apod. Pravidelně matce zprostředkovává potravinové balíčky. Spolupracuje se střediskem výchovné péče, kam byl Roman poslán na šestitýdenní stacionář, který byl spolufinancován z Tříkrálové sbírky. Protože matce hrozila exekuce, byl sepsán návrh na zastavení exekuce z důvodu nemajetnosti a díky tomu byla exekuce zastavena. SAS nabídla pomoc i otci dětí s hledáním vhodného zaměstnání a s oddlužením, kdy tato pomoc byla odmítnuta. Rodina č. 5 je v neaktivní evidenci OSPOD.

### **Charakteristika rodiny č. 6**

Manželský pár (matka 40 let, otec 45 let) bydlí se svými čtyřmi dětmi v rodinném domě, který je ve velmi špatném stavu. V domě je spousta nábytku a přebytečných věcí. Navzdory tomu je v něm však uklizeno. Rodina v domě nemá zavedené topení, topí pouze kamny, která jim zprostředkovala sociálně aktivizační služba. Matka je na rodičovské dovolené se svou půl roční dcerou a dvouročním chlapcem. Další čtyřletá dcera chodí do školky, kam ji pravidelně matka vodí a vyzvedává ji. Nejstarší syn Miroslav navštěvuje třetí třídu základní školy, je hodný a učenlivý. Na návštěvy pracovnice služby se vždy těší. Matka má ještě dvacetiletou dceru, která u nich bydlí jen sporadicky. Otec dětí je romského původu, do práce nechodí a není evidovaný ani na úřadě práce – nechce. Naskakují mu tedy dluhy na zdravotním pojištění. Místo stálé práce chodí po fuškách vypomáhat svým kamarádům. Rodina tedy žije jen z dávek. Syn Miroslav a nejstarší dcera mají jiného otce, který žije v Čechách. Matka byla od jejich otce nařknuta ze sexuálního zneužívání syna Miroslava a byla vyslýchána i policií, kde se ukázalo, že je to pouze lež. Taková to nařčení od otce se vyskytují stále – otec nemůže unést to, že je syn Miroslav svěřen do péče matky a on ho vídá pouze párkrát za měsíc.

Sociálně aktivizační služba pomáhá matce s výchovou dětí a přípravou do školy syna Miroslava. Zprostředkovává jim dovybavení domácnosti a potravinové balíčky. Pomáhá jim s vyplňováním papírů na úřadech, s finančním hospodařením rodiny, s dluhy a exekucemi. Dále se sepisováním odvolání k soudům a dle přání rodiny, se účastní soudních slyšení. Matka dětí dříve podnikala s látkami, oblečením a chtěla by se k podnikání vrátit. Pracovnice ze služby se jí snažila pomoci sehnat finanční příspěvek na rozjezd svého podniku a to však neúspěšně, protože je rodina v exekuci.

### Charakteristika rodiny č. 7

Rodinu č. 7 tvoří matka (41 let), jedenáctiletý syn Ludvík, patnáctiletý syn Vašek a babička (75 let), která matce dennodenně pomáhá s výchovou synů. Matka pracuje na třísměnný provoz. Starší syn Vašek opakuje osmý ročník základní školy kvůli zdravotním problémům. Do školy spíše nechodí, než chodí, naskakují mu neomluvené hodiny, neučí se a z jedenácti předmětů byl na pololetí neklasifikovaný. Veškerý svůj volný čas tráví hraním online her na počítači, často lže, je prostý, bez zájmu, kouří a mlátí svého mladšího bratra. Kvůli záškoláctví je ve spolupráci s kurátorkou pro mladistvé a psychologem s pedagogicko-psychologické poradny. Mladší syn Ludvík chodí do šesté třídy, je snaživý a občas trochu vznětlivý, když chce, dokáže se naučit na jedničku, jinak má známky průměrné. Někdy se předvádí a lehce ztrácí pozornost. Kvůli Ludvíkovi spolupracuje služba i rodina s policií ČR, protože na těle Ludvíka byly nalezeny modřiny a přišlo se na to, že Ludvíka šikanují kamarádi staršího bratra Vaška. Následně bylo také zjištěno vydírání, osočování a nabádání ke krádežím matčiných peněz.

Matka je neustále smutná a unavená, na oba kluky nestačí. Zejména Vašek ji neposlouchá a je na ni drzí. Matka sama přiznala, že se Vaška občas bojí, proto na něj nevyvíjí žádný nátlak skrz školu a nechává ho dělat si, co chce. Proto je babička v této rodinně největší oporou a má ve výchově kluků nezastupitelné místo. Otec obou chlapců je etylik, který pracuje pouze načerno. Žil ve stejném městě se svou novou rodinou, ale nedávno byl z nového bytu vykázan a nyní přebývá v různých noclehárnách. Občas se pokusí navštívit oba své kluky, ale matka mu v návštěvě brání. Otec má stanovené výživné na oba kluky, které neplatí.

Rodina se službou spolupracuje velmi aktivně, matka bere sociální pracovníci jako kamarádku a se vším se na ni obrací. Pracovnice matce pomáhá s výchovou synů a přípravou do školy, zejména tedy mladšího syna Ludvíka, protože starší syn Vašek ztrácí zájem a odmítá spolupracovat. Doprovází matku na schůzky do školy, na OSPOD či na policii ČR a to vždy výhradně na žádost matky. Zprostředkovala matce kontakt s psychologem i kurátorkou dětí a mládeže. Matku podporuje a vyhledává potřebné informace. Udržuje také pravidelný kontakt s výchovnou poradkyní na základní škole a pracovníci OSPOD, aby co nejvíce oddálila trestní stíhání matky kvůli zanedbání výchovy, která se odráží v záškoláctví staršího syna.

### Charakteristika rodiny č. 8

Paní Marie (48 let) bydlí s osmiletou dcerou Markétou dočasně u svojí matky ve dvoupokojovém bytě. Všechny obývají jeden pokoj, ve druhém jsou uskladněny věci paní Marie, které si odvezla z předchozího bydliště a nemá je kde jinde uskladnit. Rodina před tím bydlela v XXX, kde měla pronajatou část rodinného domu. V obci XXX bydlí i bývalý partner paní Marie s jejich 10 letým synem, kterého má ve své péči. V bývalém bydlišti jí zůstal dluh 50 000 Kč kvůli neplacení nájmu, který splácí po 500 Kč měsíčně. V XXX má zatím i trvalé bydliště. Paní Marie alimony na syna neplatí, je od nich osvobozená z důvodu nemajetnosti. Dcera Markéta má otce (bývalého partnera paní Marie) ráda, ale on se k ní, podle slov matky, nechová dobře. Markéta chodí do 1. třídy základní školy, podle matky jí však škola moc dobře nejde. Paní Marie je v evidenci OSPOD a nad dcerou Markétou je nařízen soudní dohled. Markéta dochází k dětskému psychiatrovi, podle matky má medikaci, která ale nezabírá. K psychiatrice dochází z důvodu dávného sexuálního zneužívání a sebepoškozování, které trvá do dnes. Dále má diagnostikovanou poruchu ADHD a epilepsii. Matka také sama dochází k psychiatrice kvůli nervovým potížím. Paní Marie pobírá důchod II. stupně, alimony a přídavek na dítě. Alimony otec však neplatí pravidelně. Následně má také exekuci kvůli neuhrazeným regulačním poplatkům v nemocnici.

Rodina se sociálně aktivizační službou spolupracuje velmi dobře, paní Marie si službu velmi chválí. Sociální pracovnice jí pomáhá s hledáním vhodného bydlení, aby dále nemusely bydlet u své babičky, protože babička malou Markétu kvůli jejímu chování nezvládá. Dále paní Marie s pracovníci spolupracuje na splácení exekuce a na změně jejího trvalého bydliště. Následně pracovnice pomáhá paní Marii s výchovou její dcery a s přípravou na vyučování.

### Charakteristika rodiny č. 9

Rodina žije v rodinném domě v malé obci. Rodiče jsou nesezdaní, matka (43 let) je zaměstnána ve firmě na třisměnný provoz. Otec (49 let) má problémy s alkoholem a v současné době je nezaměstnaný. V domku není čisto, na zdech je plíseň. Rodina v domě kouří cigarety a místnosti jsou cítit po cigaretovém kouři. V domě neteče teplá voda a nefunguje topení, přes zimu si rodina topí za pomoci plynového sporáku. Rodiče již dlouhodobě řeší problémy se syny – Tadeáš 15 let a Martin 13 let, kteří mají poruchu ADHD. Synové mají špatné školní výsledky, nerespektují učitele, nenosí si vypracované úkoly ani pomůcky, soustavně vyrušují ve vyučování, šikanují spolužáky a syn Martin opakuje sed-

mý ročník základní školy. Starší syn Tadeáš je v evidenci probační a mediační služby. Oba synové navštěvují pravidelně psychiatrickou ambulanci. A celá rodina je v evidenci OSPOD. Otec dětí je často pod vlivem alkoholu, křičí na děti a vyžaduje po nich okamžitou změnu chování. Kluci ho nerespektují a mají tendence od něj odcházet do „bunkru“, který si vytvořili z garáže v zadní části zahrady. Matku jsou schopni respektovat, ale ne vždy uposlechnou jejich výzev. Otec má také exekuce, které neřeší, je dlouhodobě nezaměstnaný a sám o práci nemá zájem. Matka se sociálně aktivizační službou spolupracuje bez problémů, otec se straní.

Sociální pracovnice matce pomáhá s přípravou do školy jejich dvou synů. Dále také s nastavením pravidel v rodině a s posilováním rodičovských kompetencí. S finančním hospodařením a při řešení bytové situace.

### **Charakteristika rodiny č. 10**

Rodina žije v pronajatém dvojpokojovém bytě a tvoří ji matka (50 let), dcera Alice 20 let, dcera Jitka 11 let, syn Daniel 9 let, vnučka Sára (dcera nejstarší dcery Alice) 4 roky, přítel nejstarší dcery a někdy ještě otec dětí, který ale většinu času tráví ve Finsku, kde pracuje. Matka pobírá invalidní důchod ve II. stupni a přídavky na děti, na ostatní dávky nemá nárok. Přivydělává si uklízením vchodů. Má dluhy a půjčuje si peníze od lichvářů, kteří ji poté vydírají a vyhrožují ji. Pomoci se zadlužením však nechce. Nejstarší dcera Alice nepracuje a je v evidenci úřadu práce, její dcera Sára je s ní doma. Do školky ji nevodí proto, že by musela Alice ráno brzo vstávat a ve školce jim tedy naskakuje dluh za neplacení školného, protože je tam malá Sára nahlášena. Sára neposlouchá, často se vzteká a je velmi vulgární. Nikoho v rodině takové chování neznepokojuje a nemají ji potřebu vychovávat. Syn Daniel navštěvuje čtvrtou třídu základní školy, je snaživý, když chce, dokáže se naučit. Poslední dobou začal mít psychické problémy a rodina začala spolupracovat s dětskou psychiatrickou. Dcera Jitka 11 let chodí do šesté třídy základní školy, je velice pasivní, nemluví, učit se nechce ani se neusměje.

Rodina se sociálně aktivizační službou v rámci možností spolupracuje. Sociální pracovnice pomáhá matce zejména s výchovou dětí a jejich přípravou do školy – zejména syna Daniela, protože dcera Jitka nemá často o pomoc zájem. Každého čtvrt roku zprostředkuje rodině potravinový balíček. Nejstarší dceři byla nabídnuta pomoc při hledání zaměstnání, kterou však odmítla. Rodina si nepřipouští, že by měla jiný problém než vzdělávání dětí.

## 6.2 Vyhodnocení dotazníků

Pomocí otevřeného kódování z přepsaných rozhovorů vzniklo šest kategorií, které mají názvy:

- Vstup do služby
- Využití služby
- Očekávání od služby
- Spolupráce se službou
- Podpora dalších služeb
- Doporučení služby a její přínos pro společnost

V příloze PII se nachází část doslovné transkripce rozhovoru s vybraným příslušníkem rodiny, která využívá sociálně aktivizační službu. V doslovně přepsaných rozhovorech bylo následně provedeno otevřené kódování za pomoci šesti barev, které znázorňují šest kategorií. Vyhodnocení kategorií je uvedeno v nadcházejících podkapitolách.

### 6.2.1 Vstup do služby

První kategorie byla zhotovena na základě kódů vytvořených z odpovědí na otázky, které se týkaly dobrovolnosti vstupu do služby a toho, odkud rodiny získaly povědomí o službě. Nejvíce participantů se o službě dozvědělo od sociálních pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí, dále to bylo doporučení z pedagogicko-psychologické poradny či od jiné sociálně aktivizační služby. Kategorie je označena barvou: **Vstup do služby**.

Jednotlivé kódy: *na sociálce, na městském úřadě, využívat, susedka, na Charitě, s pracovníci na městě, na OSPODu, pomoc, dobrovolně, na doporučení, na radnici, poradila, na jiném oddělení, začali využívat, přes PPP, poradna, Svatá Sára v Uherském Hradišti.*

Většina participantů se dozvěděla o sociálně aktivizační službě od sociálních pracovníků z orgánu sociálně právní ochrany dětí. Více jak polovina participantů začali službu využívat na doporučení, ale dobrovolně. P1 se o službě dozvěděla od paní ze sociálky na městském úřadě ve Veselí nad Moravou. Službu začala využívat až po tom, co jí paní na sociálce pověděla, že službu využívat musejí: „*Nooo oni říkali, že musím využívat sasku.*“ (sociálně aktivizační službu – pozn. autorky)

P2 se o službě dozvěděla od své sousedky: „*Susedka z vedlejší ulice mně o Vás řekla, že-prej tam chodíte. No ona říkala, že děcka sů blbé ve škole a že jí to na sociálce poradili.*“

Službu si však na Charitě již vyhledala sama. „*Tož stavila sem sa na téj Charitě a domlůvala sem se s Vama.*“

Participant 3 je pravidelně ve spojení s pracovníci na orgánu sociálně právní ochrany dětí ve Veselí nad Moravou, která ho na službu upozornila. „*Na městě ve Veselí kvůli tomu, že vlastně sám vychovávám mojeho syna, protože matka ho nechce vidat. A tato pracovnice mi o Vás řekla, že mi se synem XXX pomůžete.*“ Službu začal využívat na doporučení pracovnice z OSPOD. „*Službu jsem začal využívat dobrovolně... vlastně na to doporučení té pracovnice z toho města.*“

P4 se naopak dozvěděla o existenci služby na radnici, kterou navštívila kvůli své dceři. „*No moje dcera, jak měla to dítě, tak tam nám paní na radnici poradila, že tady sídlíte.*“ Na otázku dobrovolnosti odpověděla následovně: „*Ta paní mně to poradila, že mám přijít, tak jsem sem přišla.*“

Participantka 5 se o službě dozvěděla na sociálce a začala tuto službu využívat zcela dobrovolně. Podobně to měla i P9, která se o službě dozvěděla na OSPOD, kde ji tato služba byla doporučena a tak ji začala využívat.

Na městském úřadě se o této službě dozvěděla také P6. „*Bylo to na městským úřadě, ted' nevím přesně, jestli to bylo na OSPODu nebo na jiném oddělení.*“ Službu začala participantka využívat dobrovolně, ale až po nějaké době. „*Bylo to až ve chvíli, kdy přišly různé doplatky a kdy to bylo takový složitější a nešlo získat finance přímo na úřadě.*“

Participantka 7 do služby vstoupila až potom, co jí byla doporučena v pedagogicko-psychologické poradně. Naopak P8 začala službu využívat po přestěhování do Veselí nad Moravou na doporučení sociálně aktivizační služby Svatá Sára v Uherském Hradišti, se kterou spolupracovala v minulosti. Poslední P10 se o službě dozvěděla z letáčku služby, následně si službu vyhledala sama a vstoupila do ní tedy dobrovolně.

## 6.2.2 Využití služby

Z následující kategorie je zřejmé, co si rodiny představují pod sociálně aktivizační službou, co je vedlo k tomu, aby službu začaly využívat a s čím vším jim sociální pracovnice pomohly. Většina rodin službu začala nejdříve využívat kvůli pomoci při přípravě dětí na vyučování a až postupně se objevovaly další problémy, u kterých rodina potřebovala pomoci s řešením. Kategorie je označena barvou: **Využití služby.**

Jednotlivé kódy: vyplňování tiskopisů, žádostí, problém, soud, dárky, škola, dluhy, alkohol, peníze, práce, půjčky, Agrofert, žádost, splátkový kalendář, doučování, exekutor, potravinové balíčky, vyřizování dávek, mnoho informací, hledání zaměstnání, chování, bydlení, změna, pomoc na úřadech, vyslechnutí, pěstounská péče, pomoc, příprava na vyučování, výživné, komplex, materiální pomoc, finanční tíseň, výchova, morálka, psychická stránka, kroužky, trvalý pobyt, hospodaření rodiny, dluhová problematika, oblečení, odvolání k soudu.

Participantka 1 si pod službou představuje: „*No asi pomoc s vyplňováním tiskopisů, žádostí a podobně.*“ Participantka zároveň nemá žádný problém, se kterým potřebuje pomoci. „*To ta sociálka říkala, že musíme využívat tuto službu. My bysme chtěli hlavně, aby k nám nikdo nejezdil.*“ Dále uvádí, že pracovnice: „*Vždycky přijedou, podívají se na malou, zeptají se, co potřebujeme. Když jsme potřebovali napsat něco k soudu, tak nám s tím pomohly. Ptají se, jak to mám s penězma a jestli něco nepotřebujeme.*“ Služba dle participantky rodině prozatím pomohla se sepsáním odvolání k soudu, darovala rodině oblečení a zprostředkovala potravinové balíčky.

P2 by chtěla od služby dostávat potravinové balíčky. „*A ještě bych chtěla, tož děckám to vůbec nejde ve škole a tož já to tak s něma neumím a bár čemu nerozumím. Tož bych potřebovala, abyste mi to vysvětlila.*“ Dále participantka uvedla, s čím jí služba ještě pomáhá: „*potom ty dluhy no a chlap, víte, on pije trošku. Tož to také s ním není akorát, do práce chodí jenom, když sa mu chce a to není dobré. Exekutor mně psal, žeprej dojde, tož mně to pomáhajů řešit. Pracujeme na tych dluchoch, aby sa zmenšily, abysme to dali nějak dohromady, protože tych půjček jsme si vzali jaksi víc.*“

Participant 3 z letáčku ví, že toho služba nabízí hodně – přes potravinové balíčky, k pomoci s vyřizováním dávek na úřadech až po pomoc při hledání zaměstnání. Službu začal využívat zejména kvůli nabídce pomoci s novým bydlením a s přípravou do školy svého syna. „*Já žiju se synem v jednom pokoji... žijeme v domě, kde je nás tady hodně příbuzných. Matka o syna nestojí, nechce ho ani vidat, prý proto, že je nemocný a neumí se chovat.*“ Participantův syn trpí ADHD a poruchou opozičního vzdoru. V domě se ho snaží vychovávat všichni příbuzní a to synovi nesvědčí. „*XXX je z toho pak zmatený, neposlouchá. Je s ním hrozná práce a do toho, když Vám mluví nespočet dalších lidí. Potřebuju, aby s ním mi někdo pomohl, kdo prostě bude vědět, jak na něho, protože se neumí chovat.*“ Následně: „*pracovnice domluvila novou psycholožku v té poradně pedagogické.*“ Dále to byla pomoc s hledáním vhodného bydlení. „*Ono se to nezdá, ale najít bydlení je fakt obrovský pro-*

*blém. Všichni chtějí hroznou kauci a to já nemám tolik peněz najednou. Ještě k tomu všemu by to chtělo novou práci... teďka chodívám na tři směny, až budeme bydlet sami, tak to tak potom už nepůjde.“* Sociální pracovníce participantovi také pomohla s vyplněním žádosti nadace AGROFERT kvůli finančnímu příspěvku, který by byl použit na zaplacení kauce u nového bydlení. *„Vytiskla mi tu žádost a pomohla mi sehnat všechny potřebné papíry, údaje a materiály. Taky obvolala všechny synovi lékaře, psala do školy i na město kvůli potvrzením a tak no. Následně všechno vyplnila a zařídila. Já už jsem jí pak jen jakoby zkontroloval, odsouhlasil a samozřejmě poslal.“* Kromě toho ještě dodal, že mu pracovníce pomohla sepsat splátkový kalendář, protože musí splácet dluhy na kreditních kartách a úvěr. *„A taky mi paní domluvila konzultaci s paní z dluhového, tam u nich. A ještě doufám, že mi pomůže najít to nové zaměstnání.“*

Důvod, proč participantka 4 začala využívat službu, byl ten, že si musela vzít do pěstounské péče svou vnučku, protože se její dcera o ni nechtěla starat. Sociální pracovníce participantce pomohly se spoustou věcí. *„Tak poradily jste mně, kde jak nějaké sociální dávky mám nárok, co si kde můžu zařídit, kdo mně pomůže sehnat školku pro vnučku. Potom jste mi taky jednou daly potravinový balíček, když jsme neměli plínky pro malou a ještě mě vždycky vyslechnete, když mám nějaký problém.“*

Participantka 5 ví, že služba zprostředkovává potravinové balíčky a nabízí výpomoc s dětmi hlavně při učení. Službu začala využívat z důvodu pomoci při přípravě dětí na vyučování a následně taky kvůli navázání kontaktu se střediskem výchovné péče. *„No tak jsem si našla Vás a ještě v Hradišti vlastně STP (SVP – středisko výchovné péče – pozn. autora). Vlastně a vy prostě syn XXX, aby prostě syn XXX poslouchal a učil se no a dcera XXX to samé.“* Následně také chtěla pomoci s vymáháním výživného, které její bývalý manžel neplatí. *„No problémy s panem XXX, výživné neplatí a má dluhy. On jak nechodí do práce, tak se to nevyřeší.“* Dále se od participantky můžeme dozvědět, co jí všechno služba již poskytla. *„Balíčky, o děti aby bylo postarané, aby prostě pomohly něco, co a jak, s tím učením. To je myslím všechno.“*

P6 si pod službou představuje komplex pomoci. *„Od pomoci s dětmi, přes pomoc na úřadech, v materiální pomoci... co člověk potřebuje, tak se snaží těm lidem...“* K využití služby participantku přiměla finanční tíseň. *„Přišly doplatky a bylo to takový, že člověk nevěděl kudy kam. Tak sice chlap to bere jako de se žebrat. Já si myslím, že to takto vůbec není, jako kde žít, když... já bych třeba šla si vydělat, ale až oni budou ve školce, tak si to můžu dovolit. Tak teď určitě né no.“* Pracovnice participantce pomohla s mnoha věcmi. *„No ře-*



*šily jsme hlavně tu materiální pomoc, teď doučování se synem XXX, což mně přijde super, že tam je vlastně někdo úplně jiný a neřešíme doma ty problémy, pojd', deme se učit, noo mně se teď nechce a takový. Taková ta klasika, co doma probíhá. Že přeci ten člověk z vnějšku sem vnesl tu autoritu.*“ Následně také participantka využila pomoc se sepsáním různých dopisů, odvolání či s pracovníci řešila manželovo zdravotní pojištění, které neměl vyřízené.

Participantka 7 si pod službou představuje, že jí pomůže, jak s učením, tak s výchovou obou chlapců. Vyhledala ji tedy zejména kvůli špatnému učení synů ve škole a špatné morálce v rodině. S pracovníci řešily oba tyto problémy. *„Tak řešily jsme hlavně učení a tu výchovu. A špatná docházka do školy u toho staršího.“* Služba jim také pomohla: *„ve všem, co jsme potřebovali.“*

Na otázku týkající se toho, co všechno služba může nabídnout a co P8 využívá, zareagovala: *„Tak bydlení, výpomoc s exekucema, finančně, jakože by mi mohli sociální dávky vybatvit, s dcerou vypomáhat.“* Dceři sociální pracovnice pomáhá s učením, protože: *„má dcera je hyperaktivní a má ADHD. Je pomalá v učení, takže doučování.“* K využívání služby participantku vedla nejdříve podpora při učení s dcerou a poté řešení dluhů, exekucí a nájmu u nového bydlení. *„S pracovníci jsme řešily dceru, která vlastně paní pracovnice chodí doučovat. Bývání, plánujeme bývání a díváme se po inzerátech, kroužky nabízí, výpomoc s trvalým pobytem. Teď ještě pracujeme ohledně soudu, tak paní pracovnice mně bude pomáhat se soudem, pomohly mně vlastně s tím doučováním. Každý čtvrtek paní pracovnice jezdí na doučování. Ten nájem, obzvlášť to nové bývání, aby ulehčila aj mojí babičce. Žádost na příspěvky na bydlení. A potom mám mět vlastně posudkovů ohledně mého zdravotního stavu. Tak pokád' by mně odebrali vlastně důchod, tak potom budu prosit paní pracovníci ohledně práce.“* Následně je to pomoc s odvoláním k soudu, protože participantka má stanovené soudem vysoké výživné na svého syna, ale z důvodu nízkého invalidního důchodu a značných nákladů na zdravotní pomůcky u dcery je toto placení vysokých alimentů nemožné.

Oslovená P9 na otázku, co jim služba nabízí, reaguje takto: *„No tak služba k nám začala dojíždět primárně kvůli přípravě na vyučování do školy synů a postupně jsme začali řešit všechny ostatní problémy. Například hledání nového bydlení, finanční problematiky, nastavení hospodaření rodiny. Pomoc s vyřizováním různých formulářů a i vlastně částečně i dluhovou problematiku jsme řešili.“* Prozatím jim služba poskytla následující: *„Tak prozatím jsme hlavně řešili tu přípravu na vyučování. Řešili jsme prospěch kluků a jejich ehm...*

*poznámky ve škole. Což je stejně zapříčiněné jejich diagnózama, protože oba kluci mají ADHD. Takže jsme tak jako nějak hledali možnosti, jak to řešit. Potom jsme řešili, jak jsem říkala, tu částečně, částečně dluhovou problematiku, ty exekuce, ale teď primárně se zaměřujeme na změnu bydlení, protože bydlíme v nevyhovujícím domku.“*

P 10 pomáhá služba zejména s přípravou dětí na vyučování a také jí pomáhá zprostředkovávat potravinové balíčky. Participantku k vyhledání služby vedlo následující: *„No jak to mám říct... aby jim to trochu pomohlo. To učení a tak různě jako... bár jaké ty... to co potřebujeme... ty potřebné toto.“* Dále si pracovnice povídá s dětmi i s participantkou: *„poradí, co potřebuju, co je potřeba nebo jak prostě něco... co by chtělo. Třeba změnu pro syna, dceru a tak.“* A také: *„řeší s něma úlohy, bár jaké ty hry. To co je důležité no. Důležitější.“*

### 6.2.3 Očekávání od služby

Třetí kategorie se zabývá tím, co participanti očekávali od služby, jestli se jejich očekávání naplnilo a pociťují zlepšení, nebo co si myslí, že jim služba do budoucna přinese. Většina participantů prozatím nepociťuje velká zlepšení, což přikládají tomu, že pro výraznější změny je potřeba mnohem delší spolupráce se službou. Pro kategorii je vybrána barva:

#### Očekávání od služby.

Jednotlivé kódy: *pomoc, zlepšení, potraviny, peníze, dárky, rada, očekávání, pracovní listy, zajímavé, nové bydlení, zvyk, psycholožka, změna, více možností, informace, praktické věci, výpomoc, potřeba, autorita, láska k dětem, chápající, klid, pozornost, impuls, přemýšlení, aktivity, psychická stránka, výchova, úleva, přístup, vstřícnost, splátkový kalendář.*

Participantka 1 žádné očekávání od služby neměla. *„No my jsme vůbec nechtěli, aby k nám jezdili.“* Na otázku, jestli stále nechtějí, aby je pracovnice navštěvovala, odpověděla: *„Ne, my nechceme, aby k nám jezdil vůbec nikdo. Ani ta sociálka, protože my se o malou staráme a my nemáme žádný problém.“* Participantka si také myslí, že jim služba do budoucna nic nepřinese. *„No v naší rodině určitě ne. Protože my nepotřebujeme nic řešit. Ale kdyby někdo měl nějaké problémy, tak si myslím, že by pomohli.“*

Participantka 2 od služby očekávala zejména pomoc s dluhy a s přípravou dětí na vyučování. *„Tož, že už ty dluhy mět nebude. Víte, už jich mám tolik, že mně s tím pomozú nějak, protože to sa nedá s tím vyžít, co nám zbývá. No a ty děcka, aby sa potom zlepšily v té škole.“* Na otázku, jestli tuší, co jim služba do budoucna přinese P2 odpověděla následovně:

„Tož nějaké ty dárky. Ty potraviny bysme potřebovali, protože ty peníze na to nemáme. Tým děckám aktovku dali, to sa mě velice lůbilo. A ted'ka na Vánoce nám dali dárky ještě, to bylo pěkné. No a potom jakože prostě dycky, když dojde nějaký ten dopis, tož to s nima proberu, o těch půjčkách, exekutoroch, protože tomu nerozumím. Tož, aby mně s tím pomohli, aby už teda toto ne, tak nešlo no, ale tož ten chlap, já nevím, jak to budeme zvládat dál no. Eště ten chlap by potřeboval, tak aby chodil do práce, ať máme víc peněz.“ Na návrh protialkoholní léčby pro svého manžela, který je poživitelem alkoholických nápojů, participantka reagovala spíše negativně. „Tož to by asi nešel, protože já si myslím, že on si nemyslí, že má problém. Takže on by nešel dobrovolně nikde.“ Dále také sama přiznala, že: „Tož já také si s ním někdy dám.“ Zlepšení zatím participantka žádné nezpozorovala. „Tož oni říkali, že to vyřizování těch papírů je na dlůho. Tož to ještě nevím. A ty děcka to teprův sa začíná, víte, tož uvidíme.“

Participant 3 měl určitá očekávání od služby a to: „, hlavně teda, že mi pomůžou s tím synem XXX, s tím jeho učením a chováním. Pracovnice když dojde, tak sebou doveze i zábavné pracovní listy, ke kterým se syn XXX normálně nedostane, takže je to pro něj taky zajímavé. Taky jsem pak očekával, že mi pomůže pracovnice sehnat nějaké to nové bydlení. Na tom taky pracujeme. Takže bych aj řekl, že očekávání se naplňuje dobře.“ Participant pociťuje zlepšení pouze v tom, že se syn více rozmluvil i přesto, že je hodně zdrženlivý a má strach z lidí. Na otázku, co by mu mohla služba do budoucna přinést, participant reagoval: „, Tak mohla by mi pomoct získat ty peníze. Tu změnu toho bydlení, nejlépe v tom Veselí, v nějakém bytě, kde by i syn začal chodit do školy. No a hlavně nám ted' poradil aj psychiatr dětský, že by bylo aj dobré, kdyby syn opakoval první třídu, tak by bylo fajn, kdyby do první třídy nastoupil tady do Veselí.“ Po přestěhování by si následně participant přál změnu práce, aby to do ní neměl daleko a mohl se více věnovat synovi.

Na otázku týkající se očekávání od služby participantka 4 odpověděla: „, No já jsem vůbec nevěděla, co mám dělat. Já jsem... no mě nikdy nenapadlo, že by sem se o tak malé dítě mohla ted'ka už starat, takže já jsem potřebovala vědět, jak to všechno vlastně vůbec funguje. Jestli můžu mít přídavky, kdy mně daj ty dávky v pěstounský péči, jak se vůbec stanu tím pěstounem a zařídít vlastně tyto praktické věci no.“ Participantka neví, co by jí služba do budoucna mohla přinést, protože si myslí, že mají největší starosti již za sebou a do budoucna to už půjde vše hladce. Participantka od začátku využívání služby pociťuje jistá zlepšení. „, Určitě. Ono se to vlastně tím pádem se jakoby všechno časem vyřešilo, takže to zlepšení stoprocentně nastalo no. Ted' už to vlastně jakoby funguje samo, samo od sebe,

*takže všechny ty problémy jsme vlastně už vyřešili, no aspoň doufám, že jsme je všechny ty problémy vyřešili jo.*“

Oslovená P5 od služby očekávala především výpomoc. *„Výpomoc tych dětí a hlavně, že ně pomáhají takto finančně, s tyma balíčkami, takže to je všecko.“* Dále očekává, že se děti začnou sami učit. *„Sami učit, a že už potom třeba nebude takové potřeba, ale zatím ještě jo.“* Zlepšení vidí zejména v tom, že děti již nejsou tak vulgární a ona už se také snaží držet. V učení se prozatím děti moc dle participantky nezlepšily. *„Dlouhodobá s ním práce to bude. Do smrti, aby tady musela byt.“*

Ze začátku si P6 myslela, že využívání služby bude zbytečné a velká očekávání tedy neměla. *„No já jsem právě neměla nějaký úplně očekávání, tím, že to bylo nabídnuto, tak jsem nějakou delší dobu otálela s využitím té pomoci, protože mi to přišlo zbytečný... na co se bude učit někdo jinej s tím klukem, vždyť já se s ním přece každé den učím... jakoby to bylo... ježíš, tak když ona se s ním nechce učit, tak teda zaskočíme, ale určitě to tak není. A ted' si říkám, že sem mohla využít dřív té služby.“* Na otázku, jestli pocituje zlepšení, participantka reagovala pozitivně: *„No pocituju v tom, jakože takový ten klid, že ty úterky, které jsou dané na to doučování, tak to ten syn XXX musí a já mám úlevu. Že by měl větší chuť do toho učení, to asi úplně né. A muselo by to být určitě dennodenně a ve větším rozsahu, aby to bylo nějaký viditelný v té škole. Ale je to super no, je to ulehčení, jak pro mě, tak asi i pro něj, protože on se na to učení těší.“* Ze začátku měla participantka dojem, že je využívání služby ponížující. Tento dojem ji však po nějaké době přešel. Do budoucna participantka neví, co by jí služba mohla poskytnout. *„Já si myslím, že to co je, tak jako super. Takto do budoucna, jak to bude probíhat dál, tak to nedokážu nějak odhadnout.“* Chtěla by ale, aby se syn XXX naučil sám učit. *„Naučit se ho učit je super no i takový to přemýšlení... pracovnice přinese různé aktivity ještě po učení a to je taky super. Že ty děti nemají pocit, že se jenom učí, ale že se prostě zahrají nebo že je to něco zajímavýho. Něco, co doma normálně nemají.“*

Participantka 7 od služby očekávala to, že: *„No, že nám pomůže, jak v učení, tak i po psychické stránce a aby se ta školní docházka trošičku zlepšila. A výchova v rodině, aby byla lepší.“* Zlepšení prozatím velké nepocituje: *„Je to na dlůhů trať. Jak se říká, nekdy, když je nálada, tak to klukom ide a když se jim nechce, tak to nejde.“* Participantka si myslí, že služba jim do budoucna přinese: *„jak to učení, tak i ta školní docházka a i v té rodině, aby to bylo lepší.“*

Participantka 8 si při vstupu do služby myslela, že jí pracovnice nevypomůžou. „*Ale vypomohly a moc. Teda je tam velká úleva. U mě teda.*“ Veliké rozdíly participantka vnímá i u dcery, zejména při učení do školy.

P9 byla ze začátku nedůvěřivá k pracovnícím sociálně aktivizační služby, protože si myslela, že k nim budou přistupovat tak, jak přistupují pracovníci OSPOD. „*Že přijdou jenom v určitou chvíli a jenom nám řeknou, co máme dělat. Ale pracovnice jezdila pravidelně, každý týden minimálně jedenkrát. Opravdu to začalo tou přípravou na vyučování, kdy se to prostě změnilo, takže očekávání se částečně změnilo. No očekávala jsem jiný přístup, je ten přístup takový vstřícnější.*“ Participantka je ráda, že může řešit své problémy s někým, kdo k ní pravidelně přichází a není v tom tak sama. Zlepšení nejvíce spatřuje při řešení problematiky exekucí. „*Pracovnice se mnou a exekutorem vyjednala splátkový kalendář. Což do toho bych asi nešla, tak to je jedna z věcí, kterou vidím. Jinak, že kluci aspoň vydrží sedět na tu přípravu na vyučování, že tam přijdou. Takže asi v tom trochu. A že mě vyslechnou, když řešíme teďkom tu změnu bydlení. Tu rodinou situaci, že tak jako vnímá, celkově.*“ Do budoucna P9 doufá, že jí služba přinese změnu bydlení.

Participantka 10 by byla ráda, kdyby se děti naučily učit sami. „*Jako, že by nemusely nikoho mít. Že by prostě jich někdo doučoval nebo takto. To by bylo lepší, kdyby se naučily sami.*“

#### 6.2.4 Spolupráce se službou

Následující kategorie se zabývá vzájemnou spoluprací rodiny se sociálně aktivizační službou. Tím, jak pracovnice pracuje s řešením, které navrhne sama rodina, se změnou postojů či názorů rodiny ke službě od začátku spolupráce až po navrhované změny týkající se poskytované služby. Všichni participanté až na jednoho, spolupráci se sociálně aktivizační službou hodnotí kladně. Popisují, že se s pracovníci dá na všem domluvit a vychází jim vstříc. Pokud sami participanté navrhnou řešení, tak s ním pracovnice pracuje. Kategorie je označena barvou: **Spolupráce se službou.**

Jednotlivé kódy: *nátlak, naslouchání, spokojenost, zvyk, spolupráce, domluva, důvěra, návrhy, změna, řešení, rada, dohoda, milá žena, partner, změna přístupu, spokojenost, paní je super, zapadla jsem od začátku, vyhovující, zlepšení, je nám vyhověno, nestěžujeme si, vstřícnost, neměnila bych, řeší všechno, všechno funguje v pořádku.*

Vzájemnou spolupráci se službou participantka 1 hodnotí spíše negativně a návštěvy pracovníků bere jako nátlak. „*No tak vlastně na nás tlačí už jenom tím, že k nám jezdí, když mi vlastně nechceme.*“ Participantka také pracovnícím nevěří, protože si myslí, že všechno řeknou pracovnícím na OSPOD, i když je pracovnice ze služby ujišťuje o opaku. „*Protože všechno řeknou na městě těm sociálkám. Aspoň si to teda myslím. No a jednou dokonce přijely společně s tou sociálkou, takže si určitě všechno říkají.*“ Dle participantky, pracovníci poslouchají její návrhy a „*já myslím, že když bysme něco potřebovali, tak by nám pomohly.*“ Od počátku využívání služby se ve vnímání participantky nic nezměnilo a byla by ráda, kdyby službu využívat již nemuseli. Participantka zastává názoru, že službu nepotřebují a nemají s pracovníci co řešit. Jediné co by si přála změnit je: „*no aby k nám už nejezdily, nikdo.*“

P2 je spokojená s pracovníci, která k nim dochází, do ničeho je nenutí a dá se s ní na všem domluvit. „*Tož sů hodné a tá jedna co k nám chodí, tož na tů si děcka zvykly. No a já mosím říct, že tož s ňů sme spokojení.*“ Na otázku důvěry reaguje následovně: „*Tož já ju znám chvílu. Já su opatrná na tyto věci. Pomáli si zvykáme ještě na sebe.*“ Podle participantky je na viditelné změny ještě brzo, ale se službou jsou spokojení, mají ji v plánu využívat i nadále a přáli by si častější návštěvy pracovníků.

Participantovi 3 vychází pracovníci vstříc a spolupráce je velmi dobrá. „*Pracovnice za náma jezdí sem do XXX, no, a pokud nedojede, tak mi dá vědět a omluví se dopředu. Nebo i já občas doježu do Veselí za ní, když je potřeba.*“ Participant si nemyslí, že by ho pracovníci do něčeho tlačila, na všem se vždy společně dohodnou a pracovníci důvěřuje. „*Vím, že všechno, co jí řeknu, tak zůstane jen mezi námi. Nemám s tím žádný problém a ani jí nemám co tajit a ani bych jí nic netajil, protože vím, že mi chce hlavně pomoci no.*“ Participant sám zatím ještě žádné řešení nenavrhl, ale věří, že kdyby ano, tak by s ním pracovníci pracovala a vyšla by mu vstříc. „*S návrhem na žádost došla vlastně pracovnice po tom, co jsem jí svěřil s tím bydlením, že bych ho chtěl změnit. Se vším hned souhlasila a hledala nějaké řešení, takže já vlastně si nemám na co stěžovat.*“ Na otázku, jak se změnila spolupráce či vztah se službou reagoval participant následovně: „*No u mě se toho nějak moc nezměnilo. Já jsem od začátku neměl problém s pracovníci spolupracovat. Myslím si, že spolupráce je dobrá, pracovnice mě vyslechne, poradí, řekne svůj názor, na všem se dohodneme. Ještě se mi nestalo, že by to tak nebylo no.*“ Participant nemá potřebu na službě cokoliv měnit. „*Já proti službě nic nemám. Pracovnice je super, vyjde mi vstříc, jezdí*

*za námi až sem k nám, dá se s ní domluvit, pomáhá mi. Takže nic bych určitě neměnil. Jsem spokojený tak, jak to je.“*

Vzájemnou spolupráci se službou popisuje participantka 4 velmi pozitivně, protože je se službou spokojená: *„To je velmi milá žena. Kdykoliv něco potřebuju, tak se snaží vyhledat, najít pro mě nějaké řešení a já tu paní mám ráda. Já jsem vždycky ráda, že přijde. Těším se na ni, protože to vlastně budu moct někomu jako říct, jaký mám starosti, protože jinak to moc tady na vesnici říkat nikomu nechci. Takže se vždycky těším, až přijde a vždycky si připravím, co jí chci říct.“* Dle participantky ji pracovnice do ničeho netlačí a spolupráci vnímá dobře. *„Vždycky mně spíš řekne, co by bylo dobré udělat anebo, co se stane třeba, když to neudělám. Ale že by mně něco úplně nutila, to mně nenutí.“* Participantka pracovníci věří, ale svěřuje se jí většinou pouze s věcmi, které se týkají její vnučky. *„I třebaže zlobí nebo že se počůrává nebo tak, tak to jí vždycky řeknu i když mně to není úplně příjemné no.“* Participantku samotnou většinou žádné řešení nenapadne, takže *„já opravdu vůbec většinou nevím, co mám dělat.“* Ze začátku využívání služby bylo participantce hrozně a styděla se říci, jak to u ní v rodině dopadlo, ale tento přístup se v průběhu využívání služby změnil. *„Ale pak už jsem si vlastně zvykla a už tu paní beru jakoby vlastně, tak jak kdyby trochu partnera.“* Následně si participantka nepřeje žádnou změnu. Tvrdí, že: *„Dycky mně jakoby vyhověla, ta paní je hodná takže jinou pracovníci, já bych ani nechtěla.“*

Participantka 5 pracovníci ze sociálně aktivizační služby věří a tvrdí, že ji pracovnice do ničeho netlačí. Se službou je spokojená a má v plánu službu využívat i nadále. Participantka nemá žádné připomínky a nepřeje si změny. *„Nechám to tak, jak to je.“*

P6 na otázku vzájemné spolupráce a důvěry reagovala takto: *„Důvěra tam musí být, že jo. Paní tady a je super.“* Participantka nevnímá, že by ji pracovnice do něčeho tlačila, spíše si říkala, že službu mohla začít využívat dříve. Participantka prozatím sama žádné návrhy řešení neměla, protože *„ještě jako nejsem úplně tak s tím sžitá, ještě to beru, jakože člověk někde žebře. Není to pro mě úplně důstojné. Tak že bysme se úplně obraceli, že teď potřebujeme todleto nebo tamto vyřešit, tak to né.“* Díky tomu, že participantka začala využívat službu až po nějaké době, tak to neočekávala takové. *„Mně přijde, že pracovnice musí mít ráda každý dítě a každého člověka a že se snaží najít prostě řešení pro tu rodinu. A mně přijde, že ona sem zapadla úplně od začátku.“* Participantka nemá žádný jiný nápad, co by na službě změnila. Protože jí přijde, že služba je mnohem rozsáhlejší než to, co využijí. Na návrh, že by k nim pracovnice jezdila častěji, reagovala participantka nerozhodně. Na jed-

nu stranu by chtěla, aby k nim pracovnice jezdila častěji a pomohla jí s dětma, ale na druhou stranu však neví, co by v tu dobu dělala. „*Když byla zmínka, že by třeba vzala kočár a projela se, tak já jsem si říkala, co já bych v tu dobu vůbec dělala. Jak jsem zvyklá dělat všechno s těma dětma.*“

„*No tak co potřebujeme, tak je nám vyhověno. Nemožeme si na nic stěžovat.*“ Takto na otázku ohledně spolupráce reagovala P7. Pracovnice participantku do ničeho netlačí, naopak se ptá: „*co bysme ještě mohli zlepšit. Co bysme potřebovali. Ve všeckém nám vyjdou vstříc.*“ Participantka pracovníci důvěřuje a na všem se vždy společně domluví. „*Pracovnice když dojde, tak se domluvíme co a jak a ve všeckém nám vyhoví.*“ Participantka je od začátku využívání služby spokojená, všechno jí vyhovuje a na službě by nic neměnila.

P8 vzájemnou spolupráci popisuje velice pozitivně, protože jí pracovnice vychází vstříc, do ničeho ji netlačí a naprosto jí participantka důvěřuje. „*Tak su velice moc spokojená. Řeší všechno. Spolupracuje, jak já s pracovníci, tak pracovnice se mnou.*“ Na službě by nic participantka neměnila a líbí se jí to tak, jak to je.

Pracovnice vychází vstříc i participantce 9. „*Určitě tam není problém, kdykoliv, když nemůžu já nebo nemůže ona, takže si vždycky napíšeme dopředu. Se informujeme. Není tam žádný problém.*“ U participantky nastala změna ve vztahu k pracovníci od doby, co začala službu využívat. „*Tak na začátku jsem byla trochu nedůvěřivá, protože vlastně sem říkala, že pracovnice došla vlastně s pracovníci OSPODu. Ale teď po tom roce práce, už se nebojím ji říct i některé takové intimnější věci a tak.*“

Poslední participantka 10 nemá žádné námítky ke službě. „*Všecko v pořádku.*“ Pracovnícím důvěřuje a všechno dle participantky funguje v pořádku. Nebylo to tak však hned od začátku. „*Možná ten začátek. Člověk neví, jak totok... jak na totok budou reagovat oni, jako děti. Ale zvládly to s ní.*“

### 6.2.5 Podpora dalších služeb

Kategorie se zaměřuje na to, jak jinak by rodiny řešily svůj problém, kdyby sociálně aktivizační služba neexistovala a také na využití jiných služeb. Většina participantů neví, co by dělala, kdyby sociálně aktivizační služba neexistovala. Pouze tři participantky nevyužívají ani si nepřejí využívat jiných služeb a stačí jim pouze podpora, kterou zajišťuje sociálně aktivizační služba. Pro kategorii je stanovena barva: **Podpora dalších služeb.**



Jednotlivé kódy: *sociálka, nařízení, sociálně aktivizační služba, nevědomost, nějak by to dopadlo, potřeba, možnosti, řešení, OSPOD, poradna ve škole, středisko výchovné péče, poradna pro psychicky nemocné, doporučení, městský úřad, pedagogická poradna, nespolutpráce, dětská psychiatrická, psychologka, obecní úřad, probační a mediační služba, doktorka.*

Participantka 1 na otázku ohledně neexistence služby reagovala následovně: „*Nooo... já si myslím, že my nemáme žádný problém, ale nevím, jestli by nám sociálka nařídila něco jiného, kdyby sociálně aktivizační služba nebyla... asi jo.*“

Kdyby sociálně aktivizační služba neexistovala, tak by participantka 2 zkusila počkat než by se to vyřešilo samo. „*Tož co my bysme mohli. My sme obyčejní lidé a my nevíme, jak to funguje.*“ Participantka ani nevěděla, že by mohla využívat jiný typ služby a to například občanskou poradnu. „*No tož to sem také nevěděla, víte, že takto sa može dojít. Tož ted' už to vím. Ted' už bych jakože šla, už jakože vím. Ale předtím sem to vůbec nevěděla no.*“

P3 nepřemýšlel ještě nad tím, co by dělal, kdyby sociálně aktivizační služba neexistovala, protože k tomu neměl důvod. „*Každopádně, asi bych to jinak víc neřešil. Bud' by nám pomohla ta paní z té sociálky, nebo nevím. Nějak by to dopadlo.*“ Následně participant využívá ještě další služby. „*No jak jsem říkal, pracuji s paní na OSPOD, když něco potřebuju, tak se jí ozvu a ona jednou za několik měsíců jezdí i k nám se dycky podívat, jak to tady vypadá, co se změnilo a tak.*“ Dále také participant kvůli synovi dochází pravidelně k dětské psychiatrice, kterou ale syn nerad navštěvuje. Pak je to také dětský psychiatr ze Zlína a pracovnice z pedagogicko-psychologické poradny.

P4 také ještě nepřemýšlela o tom, jak by řešila svůj problém, kdyby služba neexistovala a ani netuší, kdo by ji poradil. „*Tak já snad doufám, že někdo, ale opravdu nevím no. Musela bych se někoho zeptat anebo bych si to nějak musela někde jako pomoci si druhé dcery vyhledat, jako jaké jsou ty možnosti, ale bylo by to teda daleko obtížnější no. Protože tato paní vždycky věděla, když jsem řekla, co je za problém, tak ona vždycky věděla, jak by se dal řešit no.*“

Participantka 5 také neví, jak by řešila svůj problém, kdyby služba nebyla. Pravděpodobně by zkusila využít nějakou poradnu ve škole. V návaznosti se službou využívá participantka ještě pomoci střediska výchovné péče, kterou ji pracovnice zprostředkovala. A to kvůli synovi, který se nechce učit, šikanuje své spolužáky a především má problém s uznáváním autorit.

Participantka 6 na dotaz ohledně neexistence služby odpověděla takto: „*Člověk přežil lecos, člověk by to přežil. Chyběla by tam ta pomoc, ale přežil by. Tak co by se dalo dělat. Vždycky není jenom jedno řešení.*“ Participantka je v aktivní evidenci OSPOD a to především kvůli otci nejstaršího syna. „*Tam jsme řešili problémy se synem, protože tatínek po každé návštěvě nebo skoro po každé návštěvě řešil různé stížnosti, nejvíc týrání dítěte a prostě takový ty úplně nesmyslný. Vždycky potřeboval na něco upozornit že, tohleto jsme tam řešili.*“ Rodina participantky využívá kromě OSPOD a SAS ještě další služby. „*Využili jsme poradnu pro psychicky nemocné, taky na doporučení na městském úřadě. To jsme řešili právě skrz dceru, která nespolupracovala, velký problémy několikaměsíční. S nejstarším synem jsme byli v pedagogický poradně. A ne že by tam ta nutnost byla, říkala jsem si, tak je to doporučení, tak to absolvujeme.*“

P7 by svůj problém řešila následujícím způsobem: „*No tak bysme se museli zase znova na někoho obrátit. Buď na sociálku nebo na neakých, kdo by nám pomohl. Protože ten starší je nezvladatelný a to by opravdu nešlo.*“ Participantka také využívá již dříve zmiňované středisko výchovné péče a orgán sociálně právní ochrany dětí, kde je s přiděleným pracovníkem v pravidelném kontaktu.

Kdyby sociálně aktivizační služba neexistovala, tak by P8 svůj problém řešila s pracovnící na orgánu sociálně právní ochrany dětí, se kterou spolupracuje i nyní. Kromě toho by potřebovala zahájit spolupráci s novou dětskou psychiatrickou a psychologkou.

Participantka 9 nad tím, co by dělala, kdyby služba neexistovala, ještě nepřemýšlela. „*Asi bych se obrátila na pracovníci městského úřadu... obecního úřadu. Ona je známá, tak možná, že by mi s něčím pomohla. Možná na pracovníci OSPOD. Ale spíš na tu z obecního úřadu.*“ Kromě SAS ještě participantka využívá jiných služeb, které však navštěvuje nedobrovolně. „*Nedobrovolně jezdíme na probační a mediační kvůli jednomu synovi. A chodívali jsme k psychiatrice, ale tam již nedocházíme.*“

Participantka 10 neví, jak by řešila svůj problém, kdyby služba neexistovala. Participantka žádné jiné služby zatím nevyužívá, ale má v plánu začít chodit se synem k dětské psychiatrice. „*Su objednaná u paní doktorky. To sme domluvený. Takže doufám, že aspoň něco trošičku zjistí a pomože nějak, aby se trošku polepšil, že.*“

### 6.2.6 Doporučení služby a její přínos pro společnost

Poslední kategorie popisuje to, jaký participant vidí přínos služby pro společnost a jestli by službu doporučili někomu dalšímu a proč. Většina participantů neví, v čem by mohla být sociálně aktivizační služba přínosná pro společnost. Službu by však všichni tázání doporučili někomu dalšímu. Kategorie je vyznačená barvou: **Doporučení služby a její možný přínos pro společnost.**

Jednotlivé kódy: *nesnáze, prospěch, pomoc rodinám, význam, exekuce, dluhy, pomoc dětem s učením, zadluženost, děti se líp učí, lépe vzdělání, doporučení, přínos pro společnost, stará o děti, nechodily za školu, nekouřily, nepily, posunout, hledání zaměstnání, život pro maminy, všechno zlepšit, špatná situace, problémy s přípravou do školy.*

Participantka 2 spatřuje význam služby pro společnost v následujícím: „*Tož kdybych to brala jakože, tož určitě pomáháte tým lud'om, že když sů v nesnázích třeba jak my.*“ Službu by doporučila: „*Už sem to říkala Anežce. Také už o tom přemýšlá.*“

P3 reagoval na otázku významu služby pro společnost takto: „*Tak určitě je to služba prospěšná, pomáhá rodinám, tak jako sme my určitě. A význam, význam má. Tak třeba pomáhá s téma exekucema, s dluhy a tak no. Může pomáhat těm dětem s učením, což je taky fajn. Určitě pro společnost je dobré, že nebudou ti lidi zadlužení, že nebudou dluhy, exekuce. Děti se líp učí, určitě to dost pro společnost znamená. Můžou díky tomu být lépe vzdělání lidi a tak.*“ Službu by participant doporučil. „*Kdybych znal někoho, kdo by měl podobné problémy jako já a nevěděl, jak si sám pomoci, tak bych Vás určitě doporučil. Protože mně pomáháte se vším možným, takže bych určitě neměl problém Vás poslat dál no.*“

Participantka 4 vůbec nepřemýšlela nad tím, jaký význam může mít služba pro společnost a jak pomáhá druhým. „*Tak já myslím, že stejně jak nám nebo já nevím, jaké máte jiné rodiny, takže to opravdu... pro společnost, to nevím. Tak asi nějaký přínos pro společnost to má, ale to fakt Vám těžko. Nevím, fakt se na tom nepřemýšlela.*“ Službu by však participantka doporučila. „*No já bych doporučila někomu známému, ale nepřála bych, aby se někdo dostal do situace, kde by ji potřeboval, ale kdyby... no určitě, určitě. Teď už to i říkám jako, že k nám ta paní chodí a proč. Lidi se samozřejmě ptají, tak jim to vysvětlím a lidi většinou ani nevidí, že něco takovýho, že taková služba je vlastně.*“ Participantka upozornila také na to, že by bylo potřeba zvýšit povědomí lidí o službě. „*No, mně kdyby to ta paní na té radnici neřekla, tak já jsem vůbec nikdy nemyslela, že Charita se jenom stará o*

*staré lidi no nebo vozí obědy. Mě nikdy nenapadlo, že by se starali vlastně o děti, že se to jakoby neví no.“*

Participantka 5 vidí ve službě snížení kriminality ve společnosti, prevenci, aby děti necho-  
dily za školu. *„Aby děcka nechodily za školu, nekůřily a nepily.“*

Participantka 6 odpovídala ohledně významu služby pro společnost následovně: *„Ty rodi-  
ny mají možnost se někam posunout, což se odrazí i samozřejmě v tý společnosti, spousta  
dětí, který by asi neměly možnost se naučit, ať už díky tomu, že rodiče nemají vzdělání, tak  
díky pomoci se můžou naučit nebo ne... určitě je tam i pomoc i s nějakým hledáním za-  
městnání, nebo s novým začátkem života pro maminy co se vocitnou někde uplně... kde by  
neměly. A nemají možnost si pomoci, bez možnosti nějakých jiných prostředků s tím novým  
životem.“* Službu by participantka doporučila a to kvůli své vlastní zkušenosti. Vidí ve  
službě význam a myslí si, že se službou mohla začít daleko dříve.

Význam pro společnost P7 chápe takto: *„No tak já si myslím, že by se to mělo všechno zlep-  
šit a že by to aj něco přineslo.“* Myslí si, že služba je rozhodně významná a doporučovala  
by ji všem, kdo mají takovéto problémy.

P9 vidí ve službě význam pro společnost. *„No tak jestli pomáhá takto rodinám, které jsou  
v nějaké špatné situaci, tak určitě to význam má. Třeba těch rodin nebude v té špatné situ-  
aci tolik.“* Službu již participantka doporučila své kamarádce a to proto, že: *„se mi líbilo  
vlastně, jak donutila kluky učit, tak jsem kamarádce, která taky měla problémy s přípravou  
na učení do školy, tak jsem ji doporučila službu.“*

Poslední participantka 10 by službu doporučila z tohoto důvodu: *„No protože se nám to  
zdá být lepší.“* Spatřuje v ní význam, a kdyby byl nějaký problém, tak by službu doporuči-  
la.

## 7 DISKUZE

Tato kapitola je věnována souhrnu výsledků našeho kvalitativního zkoumání. Budeme se zde snažit shrnout výsledky tak, abychom si dokázali odpovědět na jednotlivé dílčí výzkumné otázky, které byly stanoveny na začátku výzkumu. Konec kapitoly obsahuje taktéž krátké doporučení do praxe.

Na základě rozhovorů jsme se dozvěděli, že nejvíce participantů se o službě dozvědělo od sociálních pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí, dále to byly informace z městského úřadu, pedagogicko-psychologické poradny, z propagačního letáčku sociálně aktivizační služby či od sociálně aktivizační služby z Uherského Hradiště. Až na jednu participantku, službu využívají dobrovolně či na doporučení, které ale považují za přínosné. Participantka 1 je jediná, které službu využívá nedobrovolně a to proto, že jí OSPOD její využívání nařídil. A jako jediná si přeje, aby k ní sociální pracovníce ze sociálně aktivizační služby již nejezdily. Důvod je zřejmě ten, že si participantka ani celá rodina nemyslí, že by u nich v domácnosti byl nějaký problém, kvůli kterému by byla potřeba služby. Na druhou stranu OSPOD ani pracovníce ze SAS toto přesvědčení nesdílí a trvají na tom, aby rodina službu využívala, protože je zde hrozba zanedbávání dítěte.

Participantů z většiny případů začali službu využívat zejména kvůli podpoře a pomoci při přípravě dětí na vyučování. Až po nějaké době se začaly objevovat další problémy, u kterých rodina potřebovala pomoci s jejich řešením. Mezi důvody, které vedly participanty k tomu, aby se službou začali spolupracovat, patří především již zmiňovaná pomoc při přípravě dětí na vyučování, pomoc při vyplňování různých tiskopisů, pomoc při sepsání odvolání k soudům, zajištění oblečení, zprostředkování potravinových balíčků, pomoc s dluhy a exekucemi, pomoc s hledáním bydlení a zaměstnání a mnoho dalšího. Participantů si také chválí to, že sociální pracovníce vždy vyslechnou a poradí jim s čím je zrovna potřeba. Participantka 6 si pod službou představuje komplex pomoci. K využití služby ji přiměla spíše finanční tíseň a sociální pracovníce bere jako někoho, kdo k nim vnesl autoritu. Na druhou stranu participantka 5 díky službě získala potřebné kontakty do střediska výchovné péče, které jí pomohlo s chováním jejího syna. Službu také využila pro pomoc při vymáhání alimentů od svého bývalého manžela, který nepracuje a je požívatelem alkoholických nápojů. Většina rodin začne službu využívat s tím, že chce pouze pomoci s dětmi a jejich školou. Postupem času, což může trvat i půl roku, se rodina s pracovníci

více pozná, začne ji důvěřovat a na povrch začnou vyplývat další vážnější problémy, o kterých dosud neměla sociální pracovnice ani ponětí.

Následná oblast výzkumu se zabývala tím, co participanti od služby očekávali a co si myslí, že by jim služba do budoucna mohla přinést. Díky výzkumu můžeme říci, že všichni participanti kromě jednoho měli od služby určitá očekávání, která byla naplněna. Na otázku, co by jim mohla služba přinést, odpovídali spíše neurčitě, protože většina participantů nedokáže přesněji říct, co jim v budoucnu služba poskytne. Participantka 1 je jediná, kdo od služby nic neočekávala a taktéž zastává názor, že jim služba do budoucna nic nepřinese. Na druhou stranu si však myslí, že kdyby měl někdo jiný nějaké problémy, tak by mu služba bezpochyby pomohla. Nejvíce participanti očekávali pomoc s výchovou a přípravou dětí do školy, s řešením dluhové problematiky, exekucemi, s hledáním nového bydlení či zaměstnání. Participanti rovněž předpokládali, že jim budou nabídnuta pomoc při hledání dalších odborníků, jako jsou psychologové a psychiatři pro děti či dalších služeb a zařízení. Participantka 4 čekala především pomoc při vyřizování pěstounské péče a se zajištěním dávek pro pěstouny. P6 si nejdříve myslela, že využívání služby bude zbytečné a proto neměla moc velká očekávání. Nyní si již sama říká, že službu mohla začít využívat mnohem dříve, protože jí služba přináší obzvláště klid. To P9 byla ze začátku využívání služby nedůvěřivá vůči sociálním pracovnícům, protože nabyla dojmu, že k nim budou přistupovat tak, jako pracovnice z OSPOD a očekávala jiný přístup. Služba ji však překvapila a sdělila nám, že přístup sociálních pracovníků ze SAS je vstřícnější.

Na základě odpovědí participantů můžeme říci, že spolupráci se službou hodnotí spíše kladným způsobem. Pouze participantka 1 hodnotí službu negativně a to proto, že vůbec nestojí o to, aby k nim pracovnice jezdila. K sociálním pracovnícům nemá participantka žádnou důvěru, protože si myslí, že pracovnice ze SAS všechno povědí pracovnícům z OSPOD a to kvůli tomu, že k nim jednou přijely pracovnice společně. Tato domněnka P1 mohla vzniknout na základě toho, že pracovnice SAS první návštěvu v rodině (sociální šetření) opravdu vykonávají za účasti pracovníků z orgánu sociálně právní ochrany dětí. Pokud rodiny mají špatnou zkušenost s pracovníky OSPOD, tak díky této společné návštěvě, mohou nabýt dojmu, že spolupráce s pracovníky ze SAS bude podobná. Participanti si nejvíce na spolupráci s pracovníky ze sociálně aktivizační služby váží toho, že jsou hodné, vstřícné a se vším se jim snaží pomoci. S pracovníky se vždy dohodnou na tom, jak svůj problém budou řešit a mohou navrhnout i své nápady pro řešení problému, se kterými pracovnice rovněž pracuje. P4 a P6 si na sociálních pracovníky tak zvykli, že jim berou zcela přirozeně,

jakoby již patřila do rodiny. K tomu má participantka 4 sociální pracovníci ze služby ráda a vždy se těší, až za ní pracovnice přijede. A to především kvůli tomu, že se jí bude moct se svými starostmi svěřit.

Když se zaměříme na rodiny a jejich využívání dalších podpůrných služeb, tak můžeme říci, že sedm participantů z deseti nespolehá pouze na pomoc sociálně aktivizační služby, ale využívá i jiné služby a organizace – vyjma OSPOD, se kterým ať dobrovolně či nedobrovolně spolupracují všechny rodiny. I přesto, že participanté využívají i jiných služeb, by většina nevěděla, co si počít, kdyby sociálně aktivizační služba neexistovala. Pro P4 by to bylo bez služby všechno mnohem obtížnější, protože sociální pracovníce vždy zná řešení problému, který P4 má. Mezi nejčastější služby, které rodiny využívají společně se sociálně aktivizační službou, patří například občanská poradna, která jim nejčastěji poskytuje potravinové balíčky, dětská psychiatrii, psychologové z pedagogicko-psychologické poradny, středisko výchovné péče, poradna pro psychicky nemocné či probační a mediační služba. P8 využívá kromě sociálně aktivizační služby ještě služeb dětské psychiatricky kvůli dceři, ke které však již nadále docházet nechce, protože jí paní lékařka nevyhovuje. Od sociálně aktivizační služby by chtěla pomoci najít novou dětskou psychiatricku a rovněž dětskou psychologku v místě bydliště. P2 by využívala i jiné služby, třeba občanskou poradnu, ale o její existenci až do rozhovoru nevěděla.

Participanté vnímají sociálně aktivizační službu jako prospěšnou a významnou. Několik participantů připisuje službě i přínos pro společnost. A to například v tom, že služba může pomoci lidem s dluhy, což může vést k nižší zadluženosti osob či odstranění exekucí. Děti se mohou lépe učit, tím si zvýšit životní standard a rozšířit vědomosti. Služba může rovněž pomoci k tomu, aby se snížila kriminalita ve společnosti a při prevenci záškoláctví či zneužívání návykových látek. Nebo pomoci s novým začátkem matkám, které se ocitnou v nepříznivé situaci a nemají možnost využít jiné prostředky k tomu si sami pomoci. Rodiny se mají možnost díky službě někam posunout, což se ve společnosti rovněž odrazí. To, že někteří dotazovaní nevědí, v čem je služba významná i pro společnost, přisuzují tomu, že mají spoustu starostí se svými problémy a jejich řešeními a nemají čas ani prostor pro to, aby se zabývali tím, čím je služba prospěšná pro ostatní. Věřím ale, že pokud by měli dostatek času na přemýšlení a nebyli nervózní z nahrávání, tak by se více nad odpovědí zamysleli a zareagovali by jinak.

Všichni dotazovaní by službu doporučili, obzvláště pokud by znali někoho, kdo má podobné problémy, jako oni sami. Dvě participantky byly se službou tak spokojené, že ji doporučily již svým kamarádkám.

### **Doporučení pro praxi**

Služba jako taková funguje velice dobře a je o ni velký zájem. Ve Veselí nad Moravou je od roku 2017 a za půl roku existence zaplnila celou svou kapacitu.

Na základě výzkumu vyplynulo, že i když je služba dobrovolná, najdou se i rodiny, které ji využívají nedobrovolně – plní nařízení vydané orgánem sociálně-právní ochrany dětí. Takové rodiny u sebe sociální pracovníce ze služby trpí především proto, aby uspokojili přání výše zmiňovaného orgánu a to nejčastěji pod pohrůzkou odebrání dětí či sociálních dávek. Neváží si poté toho, že za nimi pracovníce jezdí, tráví s nimi čas a snaží se jim pomoci. Pracovnící rodina nedůvěřuje a to zejména kvůli domněnce, že sociální pracovníce ze sociálně aktivizační služby všechno řeknou pracovníkům OSPOD, i když tomu tak ve skutečnosti není. Doporučili bychom proto, aby nedobrovolné rodiny více motivovali ke spolupráci se službou a začali tak vnímat službu více pozitivně. Motivovat klienty můžeme například formou motivačních pohovorů či využít různé motivační postupy. Anebo aby se s takovými rodina ukončila spolupráce se službou, protože nedobrovolná rodina zabírá místo těm, které o spolupráci se službou zájem mají a jsou motivováni ke změně.

Dále jsme se díky výzkumu mohli dozvědět, že jedna z participantek poukazuje na nedostatečnou informovanost veřejnosti o existenci služby. Zde bych doporučovala větší propagaci služby formou letáků a častější předávání kontaktů služby ostatním organizacím. Nejvíce si však myslím, že v této době by zvýšilo povědomí veřejnosti o službě založení vlastního facebookového profilu, kam by se přidávaly aktuální informace o tom, co služba nabízí, co má v plánu a co se jí všechno podařilo již uskutečnit. K těmto informacím by se dostala jak nejširší veřejnost a případní zájemci, tak již stávající klienti služby.



## ZÁVĚR

Diplomová práce byla zaměřena na téma sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Hlavním cílem bylo zjistit, v čem rodiny s dětmi spatřují největší význam při využívání sociálně aktivizační služby. Tento cíl byl zjišťován prostřednictvím rozhovorů s vybranými příslušníky rodin, které využívají sociálně aktivizační službu. Pro devět z deseti příslušníků rodin, které využívají sociálně aktivizační službu, je služba významná a vnímají ji jako velký přínos pro jejich rodinu. Zbylá členka rodiny, která využívá sociálně aktivizační službu, ji pro sebe nevnímá jako významnou a byla by ráda, kdyby službu využívat nemusela. Příslušníci rodin spatřují největší význam v pomoci a podpoře, kterou jim sociálně aktivizační služba nabízí. Je to především pomoc a podpora při přípravě dětí na vyučování, pomoc při hledání nového bydlení a zaměstnání, pomoc při zajišťování potravinových balíčků, pomoc při jednáních na úřadech a vyřizování sociálních dávek, pomoc při vymáhání alimentů a také pomoc při exekucích a dluhové problematice.

Dle mého názoru je sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi nepostradatelná, protože pomáhá lidem s nezaopatřenými dětmi, kteří se nějakým způsobem ocitli v nepříznivé sociální situaci a nejsou ji schopni sami bez pomoci překonat. Dětem z těchto rodin pomáhá při přípravě na vyučování a zajišťuje pomůcky, které jim tuto přípravu ulehčí. Pomáhá rodičům zajistit vhodné bydlení a zaměstnání, aby děti vyrůstaly v přiměřeném domácím prostředí a rodiče jim dokázali poskytnout plnohodnotný život. Díky využívání služby se může předcházet patologickým jevům u dětí nebo dospělých, zanedbávání či odebírání dětí z rodin a mnoho dalšího.

Po dokončení a úspěšném obhájení diplomové práce by práce mohla posloužit vedoucím sociálně aktivizačních služeb, protože práce bude rovněž zahrnovat zpětnou vazbu klientů na službu, což je u všech služeb velmi důležité znát. Díky tomu se může služba orientovat na to, co je opravdu potřeba a zvyšovat tak kvalitu poskytovaných služeb. Zároveň bude zřetelné, jestli služba má smysl, klientům opravdu pomáhá a je důležité, aby se rozšiřovala a fungovala dále anebo je to jen čas strávený u rodin, které pracovnice pouze přetrpí, nic jim to nepřinese a nikam se neposunou. Dále může posloužit k získání informací všem studentům humanitních oborů nebo široké veřejnosti, která doposud není natolik seznámena s významem a náplní práce sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Přínos diplomové práce může spočívat také v tom, že po jejím přečtení se spousta potřebných rodin rozhodne službu začít využívat, protože si díky pohledu druhých uvědomí, že

služba je užitečná, spouště rodinám pomohla a její využívání má pro ně smysl. Znat význam sociálně aktivizační služby může být přínosný také pro ostatní služby a organizace, které pracují s rodinou. Na základě kladných či záporných výsledků mohou ostatní organizace svým klientům navrhnout spolupráci se sociálně aktivizační službou, čímž jim poskytnou další možnost, jak řešit jejich problém či naopak spolupráci nedoporučit, protože se služba bude zdát jako bezvýznamná.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BÁRTLOVÁ, Sylva, Petr SADÍLEK a Valérie TÓTHOVÁ, 2008. *Výzkum a ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů. ISBN 978-80-7013-467-2.
- [2] BENÍČKOVÁ, Marie, 2011. *Muzikoterapie a specifické poruchy učení*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3520-7.
- [3] BEZOUŠKOVÁ, Alice, 2006. In MARKOVÁ, Eva, Martina VENGLÁŘOVÁ a Mira BABIAKOVÁ, 2006. *Psychiatrická ošetrovatelská péče*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1151-6.
- [4] BROULÍKOVÁ, Jana a Věra KUCHAROVÁ, 2002. *Opatření sociální politiky k problémovým typům rodin*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
- [5] ČAPEK, Robert, 2014. *Odměny a tresty ve školní praxi: kázeňské strategie, zásady odměňování a trestání, hodnocení a klasifikace, podpora a motivace žáků*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4639-5.
- [6] DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ, 2013. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3880-2.
- [7] ELLIOTT, Julian a Maurice PLACE, 2002. *Dítě v nesnázích: prevence, příčiny, terapie*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0182-0.
- [8] FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. Praha: Grada. Psyché. ISBN 978-80-247-5046-0.
- [9] FONTES, Lisa Aronson, 2005. *Child abuse and Culture: Working with Diverse Families*. New York: Epub Edition. ISBN 9781606237618.
- [10] GAVORA, Peter, 2008. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Bratislava: Vydavateľstvo UK.
- [11] GJURIČOVÁ, Šárka a Jiří KUBIČKA, 2009. *Rodinná terapie: systemické a naratívni přístupy*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2390-7.
- [12] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [13] HELUS, Zdeněk, 2015. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4674-6.
- [14] HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

- [15] HOLÁ, Lenka, 2011. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3134-6.
- [16] HRUBEŠ, Jan, 2014. *Práce s rodinami v sociálně vyloučených lokalitách*. Agentura pro sociální začleňování. ISBN 978-80-7440-093-3.
- [17] JUŘIČKOVÁ, Eva et al., 2013. *Metodika terénní sociální práce v rodinách s dětmi se zaměřením na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*. Vsetín.
- [18] KNOTOVÁ, Dana, 2014. *Školní poradenství*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4502-2.
- [19] KOPECKÁ, Ilona, 2015. *Psychologie 3. díl: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3877-2.
- [20] KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ, 2001. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido. ISBN 80-731-5004-2.
- [21] KUNHARTOVÁ, Monika, Miloň POTMĚŠIL a Petra POTMĚŠILOVÁ, 2017. *Náročné otcovství: být otcem dítěte s postižením*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3600-9.
- [22] KUTNOHORSKÁ, Jana, 2009. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2713-4.
- [23] KUZNÍKOVÁ, Iva, 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3676-1.
- [24] LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ, 2006. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1284-0.
- [25] LEIFER, Gloria, 2004. *Úvod do porodnického a pediatrického ošetrovatelství*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0668-7.
- [26] *Manuál k případovým konferencím*, 2011. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-807-4210-389.
- [27] MAREŠ, Petr, 2002. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-864-2908-3.
- [28] MARTÍNEK, Zdeněk, 2015. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5309-6.
- [29] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty. ISBN 80-864-2919-9.
- [30] MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

- [31] MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2014. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0522-7.
- [32] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [33] MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2014. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0697-2.
- [34] NEDĚLNÍKOVÁ, Dana et al., 2008. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- [35] PACLT, Ivo, 2007. *Hyperkinetická porucha a poruchy chování*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1426-4.
- [36] PEŠOVÁ, Ilona a Miroslav ŠAMALÍK, 2006. *Poradenská psychologie pro děti a mládež*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1216-4.
- [37] PHILIPPOVÁ, Lenka et al., 2013. *Metodika poskytování sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi do 6 let*. Praha.
- [38] PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3470-5.
- [39] REICHEL, Jiří, 2008. *Kapitoly systematické sociologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2594-9.
- [40] SIROVÁTKA, Tomáš a Ivo ŘEZNIČEK, 1995. *Dlouhodobá nezaměstnanost a záchranná sociální síť: (srovnávací studie tří okresů)*. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity. ISBN 80-210-1246-3.
- [41] SOBOTKOVÁ, Irena, 2012. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0217-2.
- [42] ŠAFRÁNKOVÁ, Dagmar, 2011. *Pedagogika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2993-0.
- [43] Šance dětem. *Co je rodinná terapie a rodinné poradenství* [online]. © 2016 [cit. 2017-11-25]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemove-situaci/problemy-v-rodine/rodinna-terapie/co-je-rodinna-terapie-a-rodinne-poradenstvi.shtml>
- [44] ŠIŠKOVÁ, Tatjana, 2016. *Průvodce rodinnou mediací*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1157-0.

- [45] ŠUBRT, Jiří, 2014. *Soudobá sociologie*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2558-4.
- [46] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.
- [47] VÁGNEROVÁ, Marie, 2012. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2153-1.
- [48] VÁGNEROVÁ, Marie, 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.
- [49] Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů Česká republiky* [online]. © 2017 [2017-11-12]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska\\_505-2006.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf)
- [50] Vyhláška Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy č. 72/2005 Sb., ze dne 9. února 2005 o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. © 2017 [2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/vyklad-vyhlascky-c-72-2005-sb-o-poskytovani-poradenskych>
- [51] VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, 1998. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8269-6.
- [52] ZAKOUŘILOVÁ, Eva, 2014. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0583-8.
- [53] Zákon č. 359/1999 Sb., ze dne 9. prosince 1999 o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. © 2017 [2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/14305/novela.pdf>
- [54] Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. © 2017 [2017-11-12]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon\\_o\\_socialnich\\_sluzbach-stav\\_k\\_1.\\_10.\\_2017.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf)
- [55] ZELINKOVÁ, Olga, 2015. *Poruchy učení: dyslexie, dysgrafie, dysortografie, dyskalkulie, dyspraxie, ADHD*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0875-4.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

SAS	Sociálně aktivizační služba.
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí.
ADHD	Hyperaktivita s poruchou pozornosti.
SVP	Středisko výchovné péče.
PPP	Pedagogicko-psychologická poradna.
IP	Individuální plán.
P1	Participant č. 1
P2	Participant č. 2
P3	Participant č. 3
P4	Participant č. 4
P5	Participant č. 5
P6	Participant č. 6
P7	Participant č. 7
P8	Participant č. 8
P9	Participant č. 9
P10	Participant č. 10

## SEZNAM PŘÍLOH

- P I            Otázky rozhovoru
- P II            Doslovná transkripce rozhovoru – Participantka č. 4
- P II            Smlouva o poskytnutí sociálně aktivizační služby + vnitřní pravidla SAS
- P III           Informační leták



## **PŘÍLOHA P I: OTÁZKY ROZHOVORU**

Jak jste se o službě dozvěděli?

Začali jste službu využívat dobrovolně nebo Vás službu někdo doporučil?

Co si pod službou SAS představujete? Co Vám všechno nabízí?

Co Vás vedlo k tomu, abyste služby vyhledali?

Co všechno jste s pracovníci SAS řešili?

Jaké jste měli očekávání od SAS?

Co Vám SAS poskytla? Jak Vám pracovníce pomohly? Co pro Vás udělaly?

Pocítujete zlepšení?

Co Vám do budoucna služba přinese?

Jak byste popsali vzájemnou spolupráci se SAS?

Pokud sami navrhnete řešení, pracuje s ním pracovníce?

Jak se změnila vaše postoje, názory, spolupráce či vztah v průběhu služby?

Co byste změnil/a na službě?

Využíváte i jiné služby? Např. PPP, SVP, OSPOD, poradny,... proč ne?

Jak jinak byste řešila svůj problém, kdyby SAS neexistovala?

Využívala byste SAS, i kdyby byla zpoplatněna? Důvod proč ne?

Jaký spatřujete význam SAS pro společnost? V čem?

Doporučili byste službu? Proč byste ji doporučili?

## PŘÍLOHA P II: ČÁST DOSLOVNÉ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – PARTICIPANTKA Č. 4

T: Dobrý den. Rozhovor bude anonymní a budu ho nahrávat. Souhlasíte s tím?

R4: Ano.

T: Děkuju. Tak začneme. Jak jste se o službě dozvěděla?

R4: O službě... jakože to, že sem můžete chodit?

T: ano

R4: O službě. Tam... tam na radnici.

T: Na radnici?

R4: Na radnici no. **No to moje dcera jak měla to dítě, tak tam nám paní na městským úřadě, na radnici poradila, že tady sídlíte, tak tam jsme se to dozvěděla.**

T: Dobře, děkuju. A začala jste službu využívat dobrovolně, předpokládám? Že ste došla sama od sebe.

R4: Ano, **ta paní mně to poradila, že mám přijít, tak jsem sem přišla.** Ano.

T: Ano. Dobře. A co si pod službou představujete? Co všechno Vám služba nabízí?

R4: To co pro mě děláte?

T: Ano.

R4: S čím jste mně pomohli?

T: Ano.

R4: (zakašláni) **Tak poradili jste mně, kde jak nějaké sociální dávky mám nárok, co si kde můžu zařídit., mmm, kdo mně pomůže sehnat školku pro... pro vnučku.aaa potom jste mi taky jednou dali potravinový balíček, když jsme, když jsme neměli plínky pro malou aaa ještě mě vždycky vyslechnete, když mám nějaký... nějaký problém.**

T: ehm, dobře. A jaký byl prvotní problém nebo co Vás vedlo k tomu, abyste službu vyhledala?

R4: No já jsem si musela vzít do pěstounské péče moji vnučku, protože dcera se o ni vlastně nemo...nemohla nebo nechtěla starat.

T: ehm.

R4: Tak mi ji sem vlastně dovezli a já jsem to musela nějak jakoby řešit no.

T: ehm, dobře. A během spolupráce se službou, vynořily se nějaké jiné problémy, které jste s nimi začala řešit? Kromě toho... toho, aby Vám pomohli s tou vnučkou.

R4: Jako moje problémy?

T: Ano.

R4: Myslím si, že jenom problémy okolo té...okolo té vnučky řešíme.

T: ehm... dobře. A co jste od služby očekávala?

R4: No já jsem vůbec nevěděla, co mám, co mám dělat. Já jsem... no mě nikdy nenapadlo, že by sem se o tak malé dítě mohla teďka už starat, takže já jsem potřebovala vědět, jak to všechno vlastně vůbec funguje.

T: ehm

R4: Jestli můžu mít přídavky. Kdy mně daj ty dávky v pěstounský péči, jak se vůbec stanu tím pěstounem a zařídit vlastně tyto, tyto praktické věci no.

T: ehm. A tušíte, co by Vám služba mohla do budoucna přinést? Tím, že ji budete využívat?

R4: No tak já myslím, že to... do budoucna už to půjde hladce, že už největší starosti máme za sebou. Takže do budoucna... nevím přesně. Nevím.

T: A jak byste popsala vzájemnou spolupráci s pracovníci ze sasky?

R4: To je velmi milá žena. Kdykoliv něco potřebuju, tak se snaží vyhledat, najít pro mě nějaké řešení a... a já... já tu paní mám ráda. Já jsem vždycky ráda, že přijde. Těším se na ni, protože to vlastně budu moct někomu jako říct, jaký mám starosti, protože jinak to moc tady na vesnici říkat nikomu nechci. Takžé... takže jsem se vždycky těším až přijde a vždycky si připravím co, co jí chci říct a mám... mám tu paní ráda.

T: ehm... Takže spolupráce je dobrá? Netlačí Vás do něčeho, do čeho nechcete? Vždycky se na všem shodnete?

R4: Ne, mně spíš... vždycky mně spíš řekne, co by bylo, co by bylo dobré udělat anebo co se stane třeba, když to neudělám. Ale že by mně něco úplně nutila, to mě nenutí... ne e.

T: ehm... A můžete se jí se vším teda svěřit? Důvěřujete jí?

R4: Noo, já ji důvěřuji, ale nejsem úplně svěřovací typ, tak ale co se týče opravdu... opravdu té malé holčičky, o kterou se starám, tak to jí říkám všechno no... to jo no. I třebaže zlobí nebo že se počůrává nebo tak, tak to jí vždycky řeknu i když jí to třeba... mně to není úplně příjemné no.

T: ehm... dobře. A pokud sama navrhnete nějaké řešení, pracuje s ním pracovnice?

R4: no mě totiž většinou vůbec žádné řešení nenapadne, takže já opravdu vůbec většinou nevím, co mám dělat nebo... takže...

# PŘÍLOHA P III: SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY + VNITŘNÍ PRAVIDLA SAS



CHARITA Veselí nad Moravou  
Masarykova č. 136  
698 01 Veselí nad Moravou  
Tel: 518 323 199  
e-mail: charita@veselinm.charita.cz



Číslo smlouvy:

## SMLOUVA

### o poskytování sociální služby SAS Anička

(dle § 65 a § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)

níže uvedeného dne, měsíce a roku **u z a v ř e l i**

#### 1. Rodina

##### Zastoupená:

Jméno a příjmení, nar.:

Trvale bytem:

Současné bydliště:

Vztah k dětem:

dále jen Uživatel

a

#### 2. Charita Veselí nad Moravou

Adresa: Masarykova 136, 698 01 Veselí nad Moravou

IČ: 44163967

Zastoupena: [redacted], vedoucí služby

dále jen Poskytovatel

**tuto smlouvu o poskytování sociální služby (dále jen Smlouva).**

##### Uživatel pečuje o tyto děti:

Jméno a příjmení:

Jméno a příjmení:

Jméno a příjmení:

Bydliště:

##### Další osoby podílejíci se na péči o děti:

Jméno a příjmení, nar.:

Trvale bytem:

Současné bydliště:

Vztah k dětem:



CHARITA Veselí nad Moravou  
Masarykova č. 136  
698 01 Veselí nad Moravou  
Tel: 518 323 199  
e-mail: charita@veselinm.charita.cz



Zástupce rodiny souhlasí, že v době své nepřítomnosti může pracovník sociální služby SAS Anička pracovat s dítětem (dětmi) v přítomnosti výše uvedených osob.

#### I.

##### Druh sociální služby

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

#### II.

##### Rozsah poskytování sociální služby

1. Služba v souladu s § 65 Zákona zahrnuje základní činnosti v rozsahu úkonů dle § 30 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. (dále jen "Vyhláška").

2. Poskytovatel sjednává s Uživatelem obecný **cíl spolupráce**:

3. Poskytovatel sjednává s uživatelem tyto základní činnosti:

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

4. Konkrétní rozsah a průběh poskytování sociální služby, s ohledem na sjednaný obecný cíl spolupráce, poskytovatel s uživatelem domlouvá v individuálním plánu. Tento individuální plán se může průběžně měnit v závislosti na změnách osobního cíle uživatele, jeho možností, schopností a přání.

#### III.

##### Místo a čas poskytování sociální služby

1. Činnosti uvedené v čl. II Smlouvy se poskytují na adrese:
  - Kancelář SAS, Masarykova 136, 698 01 Veselí nad Moravou
  - v bydlišti uživatele
2. Terénní forma služby může být poskytována i na dalších, předem dohodnutých místech.
3. Činnosti uvedené v čl. II Smlouvy poskytovatel nabízí v:  
terénní formě:



SAS  
Anička

CHARITA Veselí nad Moravou  
Masarykova č. 136  
698 01 Veselí nad Moravou  
Tel: 518 323 199  
e-mail: charita@veselinm.charita.cz



pondělí	08:30 – 11:30	12:00 - 16:30
úterý	08:30 – 11:30	12:00 - 16:30
středa	08:00 – 11:30	12:00 - 16:30
čtvrtek	08:00 – 11:30	12:00 - 16:30
pátek	08:00 – 12:00	

v ambulantní formě

pondělí	08:30 – 11:30
úterý	08:30 – 11:30
středa	08:30 – 11:30
čtvrtek	08:30 – 11:30
pátek	08:00 – 12:00

4. Konkrétní místo a čas poskytování sociální služby, s ohledem na sjednaný obecný cíl spolupráce, poskytovatel s uživatelem domlouvá v individuálním plánu. Tento individuální plán se může průběžně měnit v závislosti na změnách osobního cíle uživatele, jeho možností, schopností a přání.

#### IV.

##### Úhrada za sociální službu

1. Služba je v souladu s § 72 písm. g) Zákona poskytována bez úhrady.

#### V.

##### Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb

1. Poskytovatel stanovuje pro poskytování služby **Vnitřní pravidla SAS Anička** dále jen "Pravidla"). Uživatel byl seznámen s Pravidly, platnými ke dni uzavření této smlouvy, porozuměl jim, zavazuje se tato Pravidla dodržovat a obdržel je v písemné podobě.
2. Poskytovatel je oprávněn provádět v Pravidlech změny, s nimiž bude Uživatel seznámen alespoň 1 kalendářní měsíc před nabytím účinnosti takové změny. Aktualizované znění Pravidel bude Uživateli poskytnuto.

#### VI.

##### Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 14 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:
  - a) Uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel.
  - b) Uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 3 měsíce
  - c) Zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.



**SAS  
Anička**

**CHARITA Veselí nad Moravou**  
Masarykova č. 136  
698 01 Veselí nad Moravou  
Tel: 518 323 199  
e-mail: charita@veselinm.charita.cz



- d) Uživatel přestat splňovat kritéria služby (bydliště v ORP, věk dětí apod.)
3. Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení písemné výpovědi Uživateli.
  4. Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

#### **VII. Jiná ustanovení**

.....

#### **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
3. Smlouva může být měněna pouze písemně, a to číslovanými dodatky.
4. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
5. Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
6. Tato Smlouva nahrazuje předchozí Smlouvu o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

V dne

**Uživatel**

**Poskytovatel**

.....  
*podpis*

.....  
*podpis a razítko*

Příloha: Vnitřní pravidla SAS Anička



SAS  
Anička

CHARITA Veselí nad Moravou  
Masarykova č. 136  
698 01 Veselí nad Moravou  
Tel: 518 323 199  
e-mail: charita@veselinm.charita.cz



## Vnitřní pravidla SAS Anička

Adresa: Masarykova 136, Veselí nad Moravou  
E-mail: [sas@veselinm.charita.cz](mailto:sas@veselinm.charita.cz)  
Telefon: 518 323 199, 776 689 488

### Poslání služby

Posláním služby je nabídnout podporu a pomoc rodinám s nezaopatřeným dítětem nebo dětmi, jejichž vývoj je nebo by mohl být ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodina nedokáže sama bez pomoci překonat.

### Dlouhodobá krizová situace

Dlouhodobě krizovou sociální situací rozumíme nepříznivou situaci rodiny spojenou např. s nevyhovujícím bydlením, reálným rizikem ztráty bydlení, nedostatečným příjmem rodiny, nezaměstnaností, předlužeností, absencí rodičovských kompetencí či rodičovské odpovědnosti, s odebráním dítěte z rodiny atd.

Za krizovou situaci považujeme situaci, kterou daná osoba prožívá jako velmi náročnou, vyčerpávající, ohrožující a pociťuje, že postrádá kompetence k jejímu úspěšnému zvládnutí.

### Cíl poskytované služby

Cílem služby je podpora jednotlivých členů rodiny v aktivním zapojení do řešení jejich dlouhodobě krizové sociální situace s ohledem na jejich možnosti. Záměrem služby je, aby péči o domácnost, výchovu dětí a hospodaření s finančními prostředky v budoucnosti zvládali řešit samostatně.

### Co služba nabízí:

- pomoc a podporu s výchovou dětí a jejich zapojováním do chodu domácnosti,
- pomoc a podporu s přípravou dětí do školy,
- pomoc a podporu s každodenní péčí o dítě,
- pomoc a podporu s hospodařením rodiny, s finančními problémy,
- pomoc a podporu s chodem domácnosti,
- doprovody na úřady, do škol, apod.
- pomoc a podporu s vyřizováním tiskopisů,
- pomoc a podporu s komunikací s úřady,
- poskytnutí informací o dávkách státní sociální podpory a dávkách hmotné nouze,
- pomoc a podporu při řešení bytové situace,
- pomoc a podporu při hledání zaměstnání,
- zprostředkování kontaktů na odborné pracoviště (právní poradenství, dětský psycholog, apod.),
- předcházení odebrání dítěte z rodinného prostředí,
- pomoc a podporu při navrácení dítěte zpět do rodinného prostředí.

### Zásady poskytování služby

- dobrovolnost - spolupráce je vykonávána na základě svobodné vůle, uživatel spolupracuje dobrovolně,
- diskrétnost a mlčenlivost - uživateli je zajištěno bezpečné prostředí,
- individuální přístup - respektujeme jedinečnost rodiny a její zvyklosti,
- zachování lidské důstojnosti a respektování lidských a občanských práv,
- bezplatnost.

### Okruh osob, kterým je služba určena (cílová skupina)

Cílovou skupinou jsou rodiny (příčemž rodinou rozumíme dospělé osoby pečující o děti ve věku od 0 do 18 let s právním vztahem k těmto dětem) v dlouhodobě krizové sociální situaci.

V případě rodin se zletilým dítětem službu neposkytujeme, protože posilování rodičovské odpovědnosti je vzhledem ke zletilosti dítěte bezpředmětné.

Těhotná žena spadá do cílové skupiny pouze za předpokladu, že se předpokládá další spolupráce po narození dítěte.





**CHARITA Veselí nad Moravou**  
Masarykova č. 136  
698 01 Veselí nad Moravou  
Tel: 518 323 199  
e-mail: [charita@veselinm.charita.cz](mailto:charita@veselinm.charita.cz)



Služby poskytujeme rodinám z Veselí nad Moravou a obcí z ORP Veselí nad Moravou.

#### **Kapacita služby**

Odvíjí se od míry intenzity a délky spolupráce s jednotlivými uživateli. Maximální okamžitá kapacita služby je v daném okamžiku 1 pracovník / 1 uživatel / 1 okamžik.

#### **Forma poskytování služby**

Služba je poskytována v terénní i ambulantní formě.

Terénní forma služby je poskytována v prostředí, kde uživatel žije (tj. především v domácnosti, v místě, kde pracuje, vzdělává se nebo tráví volný čas), případně formou doprovodu.

Ambulantní forma služby je poskytována v kanceláři SAS Anička (Charita Veselí nad Moravou, Masarykova 136). Ambulantní forma služby není učena osobám, které potřebují bezbariérový vstup. Tyto osoby mohou využít terénní formu služby.

#### **Pracovní doba:**

pondělí	07:00 – 17:00
úterý	07:00 – 17:00
středa	07:00 – 17:00
čtvrtek	07:00 – 17:00
pátek	07:00 – 15:00

#### **Terénní forma:**

pondělí	08:30 – 11:30	12:00 – 16:30
úterý	08:30 – 11:30	12:00 – 16:30
středa	08:00 – 11:30	12:00 – 16:30
čtvrtek	08:00 – 11:30	12:00 – 16:30
pátek	08:00 – 12:00	

#### **Ambulantní forma:**

pondělí	08:30 – 11:30
úterý	08:30 – 11:30
středa	08:30 – 11:30
čtvrtek	08:30 – 11:30
pátek	08:00 – 12:00

#### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Stížnosti se rozumí vyjádřením nespokojenosti s kvalitou poskytované služby nebo s postupem pracovníků. Na kvalitu a způsob poskytování služby si může stěžovat každý, kdo to považuje za potřebné. Uživatel si může zvolit zástupce pro podávání a vyřizování stížnosti. Stížnost může být podána i anonymně.

#### **Možnosti podání stížnosti:**

- ústně – v pracovní době na adrese: Charita Veselí nad Moravou, Masarykova 136, 698 01 Veselí nad Moravou nebo v terénu pracovníkovi služby.
- písemně - na adresu: Charita Veselí nad Moravou, Masarykova 136, 698 01 Veselí nad Moravou
- vhozením do schránky s označením „Schránka důvěry“,
- prostřednictvím e-mailu: [charita@veselinm.charita.cz](mailto:charita@veselinm.charita.cz)
- telefonicky – v pracovní době na pevnou tel. linku 518 323 199

#### **Kdo vyřizuje stížnosti:**

- vedoucí služby - řeší stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, stížnosti na pracovníky služby,
- sociální pracovník – řeší stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb,
- ředitel organizace – stížnosti na vedoucího služby,



SAS  
Anička

CHARITA Veselí nad Moravou  
Masarykova č. 136  
698 01 Veselí nad Moravou  
Tel: 518 323 199  
e-mail: charita@veselinm.charita.cz



**Způsob vyřízení stížnosti:**

- standardní doba pro vyřízení stížnosti je 30 dní,
- stěžovatel má možnost vyjádřit se k podané stížnosti,
- řešení stížnosti je zasláno písemně, uvede-li stěžovatel kontaktní údaje,
- řešení anonymní stížnosti bude zveřejněno na nástěnce před budovou Charity Veselí nad Moravou a na webových stránkách Charity Veselí nad Moravou.

**Práva a povinnosti uživatele služby:**

- uživatel má právo nahlížet do své osobní dokumentace,
- uživatel má právo podat stížnost na způsob poskytování sociální služby nebo na pracovníka služby,
- uživatel má právo žádat o změnu přiděleného klíčového pracovníka a o změnu individuálního plánu (dále jen IP),
- uživatel má povinnost spolupracovat na vytváření, plnění a hodnocení IP s pracovníkem služby,
- uživatel nesmí být při konzultaci s pracovníky pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek,
- uživatel má povinnost jednat s pracovníky služby v souladu se zásadami slušného chování,
- uživatel má povinnost předem informovat pracovníky o zrušení termínu domluvené konzultace.

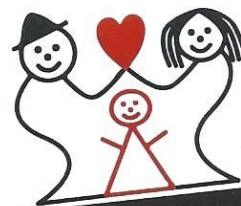
**Povinnosti poskytovatele služby:**

- poskytovatel služby má povinnost předem informovat uživatele o zrušení termínu domluvené konzultace,
- poskytovatel služby má povinnost mlčenlivosti vůči třetí straně ve věcech týkající se uživatele s výjimkou povinnosti poskytnout na vyžádání zprávu OSPOD, soudu, probační a mediační službě a PČR.

# PŘÍLOHA P IV: INFORMAČNÍ LETÁK



Charita  
Veselí nad Moravou



## SAS Anička

SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI

☎ 518 323 199, 776 689 488  
✉ sas@veselinm.charita.cz  
📍 Masarykova 136, Veselí nad Moravou

### POSLÁNÍ A CÍL SLUŽBY

Posláním služby je nabídnout podporu a pomoc rodinám s nezaopatřeným dítětem nebo dětmi, jejichž vývoj je nebo by mohl být ohrožen v důsledku dopadů nepříznivé sociální situace, kterou rodina nedokáže sama bez pomoci překonat. Cílem služby je podpora jednotlivých členů rodiny v aktivním zapojení do řešení jejich dlouhodobě krizové sociální situace s ohledem na jejich možnosti. Záměrem služby je, aby péči o domácnost, výchovu dětí a hospodaření s financemi v budoucnosti zvládali řešit samostatně.

### NABÍZÍME POMOC A PODPORU V TĚCHTO OBLASTECH

- péče o děti, výchova dětí a jejich zapojování do chodu domácnosti
- příprava dětí do školy
- běžný chod domácnosti, hospodaření rodiny, finanční problémy
- řešení bytové situace a hledání zaměstnání
- předcházení odebrání dítěte z rodiny, pomoc při navrácení dítěte zpět do rodiny
- komunikace s úřady, vyplňování tiskopisů, doprovod na úřady, do škol atd.
- informace o dávkách státní sociální podpory a dávkách hmotné nouze
- zprostředkování kontaktů na odborná pracoviště

### PRO KOHO TU JSME

Cílovou skupinou služby jsou rodiny v dlouhodobě krizové sociální situaci.

Služba je poskytována na území ORP Veselí nad Moravou.

(Blatnice pod Svatým Antonínkem, Blatnička, Hroznová Lhota, Hrubá Vrbka, Javorník, Kněždub, Kozojídky, Kuželov, Lipov, Louka, Malá Vrbka, Moravský Písek, Nová Lhota, Radějov, Strážnice, Suchoy, Tasov, Tvarožná Lhota, Velká nad Veličkou, Veselí nad Moravou, Vnorovy, Žeraviny)

Projekt je spolufinancován MPSV, Jihomoravským krajem, městem Veselí nad Moravou a obcemi v ORP Veselí nad Moravou  
Svým darem přispěla i nadace Agrofert





### **PROVOZNÍ DOBA SLUŽBY**

Služba je poskytována v terénní i ambulantní formě, především však v prostředí, kde uživatel žije. Dobu a frekvenci návštěv si domlouvá uživatel s pracovníkem služby.

### **ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Službu poskytujeme bezplatně, k uživatelům přistupujeme individuálně, diskrétně, respektujeme jejich lidskou důstojnost a občanská práva, dodržujeme povinnost mlčenlivosti, nikoho nesoudíme ani nehodnotíme. Uživatelé využívají službu dobrovolně, na základě svého vlastního rozhodnutí.

