

Přínos Terénní asistenční služby u sociálně ohrožených rodin

Bc. Jana Mítová

Diplomová práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Jana Mítová
Osobní číslo: H200218
Studijní program: N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Přínos terénní asistenční služby u sociálně ohrožených rodin

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti terénní sociální práce, práce se sociálně ohroženou rodinou a terénní asistenční služby.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH, 2003. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Brno: Doplněk. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.

MATOUŠEK, Oldřich, 2007. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich, 2001. Základy sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MŮHLPACHR, Pavel, 2004. Sociální práce. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-3323-1.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **12. ledna 2022**

Termín odevzdání diplomové práce: **22. dubna 2022**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. 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 ¹⁾;
- 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ 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(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 6.4.2022

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, o piaty 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 vzdělávacího 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 užít 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 jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, kter é na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíáde k výtí výdélku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zaměřuje na přínos Terénní asistenční služby u sociálně ohrožených rodin. Teoretická část uvádí vymezení, vývoj a specifika terénní sociální práce včetně jejich výhod a nevýhod. Zaměřuje se na sociální služby, terénní sociální práci v kontextu zákona, podobu sociálně ohrožené rodiny, sociální prostředí a rizika jejího ohrožení. Konec teoretické části je věnován konkrétně Terénní asistenční službě, kde jsou zmíněny její cíle, zásady, oblasti zaměření a popis přímé práce s rodinou. Praktická část je vedena kvalitativním výzkumem, který se opírá o techniku polostrukturovaných rozhovorů s klienty Terénní asistenční služby. Nástrojem analýzy textu je otevřené kódování a k výstupu výzkumu povedou výsledky ze zakotvené teorie. Výzkum ukázal, že si klienti uvědomují přínos Terénní asistenční služby. Význam služby vidí především v jistotě, kterou jim služba poskytuje, v zodpovědnosti, ke které je služba vede, k pokroku, který udělaly a v důvěře. Přínos byl nalezen také v podpoře, jež pociťují a v získaných zkušenostech. Dále výsledky potvrdily, že většina klientů neměla žádná očekávání, ba naopak služba předčila jejich představy o spolupráci. Výjimkou byla odpověď poslední respondentky, která měla jasná očekávání. Jako nejprínosnější činnost byla shledána sociálně terapeutická pomoc. Poslední výzkumná otázka přinesla odpovědi v návaznosti na odraz služby v životě klientů. Z odpovědí vyplynulo, že se služba odráží v podobě získaných zkušeností, osobnostním posunu a změny v přístupu a prožívání klientů.

Klíčová slova: sociální práce, terénní sociální práce, terénní asistenční služba, sociálně ohrožená rodina

ABSTRACT

The diploma thesis focuses on contribution of field assistance service at socially vulnerable families. The theoretical part states definition, evolution and specific traits of field social work, including its benefits and down sides. It focuses on social services connected to field social work and it discusses field social work in regards to the law. Furthermore, it describes socially vulnerable families, social environment and the risks of social vulnerability. The end of the theoretical part is dedicated specifically to the field social service, its goals, its principles, areas of its focus on and a description of direct work with a family.

The practical part contains qualitative research, which is based on semi structured interview with clients of the field assistance service. The tool for text analysis is open coding and the grounded theory results will lead to the research output. Female respondents found the meaning, particularly in the assurance that the service provides, in the responsibility that the service guides towards, and in progress regarding the trust they accomplished. The respondents also value Terrain Assistance Service's support and the experience they gained by themselves. In addition, the majority of respondents share the absence of expectations. On the contrary, the cooperation exceeded any possible ideas. The exception was the answer of the last respondent, who had a clear image of the form of cooperation. Social therapeutic assistance was found to be the most beneficial activity. The last research question sheds light on the service's influence on clients' lives. It was apparent from the answers that the outcome of the service lies in gained experience, personal development and the shift in perception and approach towards the life of clients.

Keywords: social work, streetwork, field assistance service, socially vulnerable families

Ráda bych poděkovala svojí vedoucí práce za podporu a konzultace, Terénní asistenční službě za příležitost a přijetí mezi sebe do týmu, díky níž jsem objevila kouzlo sociální práce a smysl ve své profesi. Dále bych chtěla poděkovat maminkám, které se ochotně zúčastnily výzkumu a pomohly mi tak k dokončení práce. Nakonec bych ráda poděkovala svému budoucímu manželovi, rodině a kamarádům, kteří mne během práce motivovali a byli mi tou největší oporou.

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

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO NÁSTROJ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.1 POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	13
1.2 VYMEZENÍ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	14
1.3 VÝVOJ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	15
1.4 SPECIFIKA A PRINCIPY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	16
1.5 VÝHODY A NEVÝHODY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	16
1.6 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	17
1.7 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V KONTEXTU ZÁKONA.....	18
2 SOCIÁLNĚ OHROŽENÁ RODINA JAKO KLIENT TERÉNNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY	21
2.1 PODOBA SOCIÁLNĚ OHROŽENÉ RODINY V POJETÍ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	21
2.2 RODINA A JEJÍ SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ	22
2.3 RIZIKA OVLIVŇUJÍCÍ FUNGOVÁNÍ RODINY	24
2.4 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI	28
3 TERÉNNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBA	30
3.1 CÍLE A ZÁSADY TERÉNNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY	30
3.2 OBLASTI ZAMĚŘENÍ TERÉNNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY A JEJÍ ČINNOST.....	31
3.3 PŘÍMÁ PRÁCE V RODINÁCH.....	32
3.4 METODY PRÁCE S RODINOU	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	38
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	39
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	39
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY	39
4.3 TECHNIKA SBĚRU DAT	40
4.4 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	40
4.5 POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU	41
4.6 REALIZACE VÝZKUMU	41
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	43
5.1 HODNOCENÍ SLUŽBY	43
5.2 VÝZNAM SLUŽBY	46
5.3 OČEKÁVÁNÍ	47
5.4 SOCIÁLNĚ EKONOMICKÁ POMOC	48

5.5	SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ POMOC	50
5.6	POMOC S PÉČÍ O DÍTĚ.....	52
5.7	ÚSKALÍ A SEBEVNÍMÁNÍ	52
5.8	ODRAZ SLUŽBY V ŽIVOTĚ KLIENTŮ	54
5.9	NÁVRH PARADIGMATICKÉHO MODELU	57
5.10	SHRnutí VÝZKUMU A DISKUZE	58
ZÁVĚR		63
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		64
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		68
SEZNAM OBRÁZKŮ		69
SEZNAM PŘÍLOH.....		70

ÚVOD

Terénní asistenční služba, která je základním kamenem tématu diplomové práce, poskytuje podporu a praktickou pomoc rodinám ve zvládnání problémových životních situací a provází je při řešení jejich problémů.

Český spisovatel Franz Kafka řekl: „Oženit se, založit rodinu, přijmout všechny děti, jež přijdou, zachovat je na tomto nejistém světě a dokonce, bude-li to možné, je trochu vést, to je podle mého přesvědčení nejzazší meta, již může člověk dosáhnout.“ V současné době přibývá více sociálně ohrožených rodin, které potřebují podporu a právě Terénní asistenční služba se snaží dosáhnout toho, aby její klienti dosáhli vyřčené „nejzazší mety“ a dokázali pro rodinu vytvořit příjemné prostředí, které mladou generaci povede vpřed. Téma diplomové práce zaměřené na přínos Terénní asistenční služby zkoumá přínos v oblastech práce, kterými se zabývá.

Cílem diplomové práce je zjistit, jak vnímají přínos Terénní asistenční služby její klienti. Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části.

Cílem teoretické části je vymezit pojmy a chápání terénní sociální práce, její kontext v zákonu, vývoj, specifika a výhody a nevýhody. Práce uvádí do problematiky činnosti se sociálně ohroženou rodinou, která zmiňuje podobu sociálně ohrožené rodiny, prostředí, v němž se pohybuje a rizika ovlivňující fungování rodiny. V závěru se věnuje službám pro rodiny s dětmi, které navazují na poslední oblast teoretické části a to na konkrétní představení Terénní asistenční služby.

Cílem praktické části je provést kvalitativní výzkum. Je zde využita technika polostrukturovaných rozhovorů s klienty Terénní asistenční služby. Tato část především zjišťuje přínos Terénní asistenční služby pohledem klientů, jaká očekávání měli a zda byla naplněna, jaká činnost Terénní asistenční služby byla pro klienty nejpřínosnější a jak se činnost služby promítá do jejich životů. Vedlejším cílem je zjistit, jaká činnost byla pro ně nejpřínosnější. Dalším vedlejším cílem je zjistit jejich očekávání a to, zda byla naplněna. Posledním vedlejším cílem je odpovědět na to, jak se činnost služby odráží v jejich každodenním životě. Nástrojem analýzy textu je otevřené kódování a k výstupu výzkumu povedou výsledky ze zakotvené teorie.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO NÁSTROJ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kapitola se zabývá pojetím sociální práce, terénní sociální práce a jejím vývojem. Zajímavým podnětem kapitoly je pojem „jazyk – people first“, který se opírá o specifika a principy terénní sociální práce. V návaznosti na specifika a principy terénní sociální práce jsou zde uvedeny výhody a nevýhody terénu, se kterými se setkává jak klient, tak pracovník. Zmíněny jsou také sociální služby a zákon o sociálních službách, který je těžištěm pro podkapitolu terénní sociální práce v kontextu zákona.

1.1 Pojetí sociální práce

Sociální práce, jak ji chápeme dnes, vznikla na přelomu devatenáctého a dvacátého století. Americká Národní asociace sociálních pracovníků (NASW) definovala sociální práci následovně. Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám nebo komunitám, která vede ke zlepšení nebo obnovení jejich schopnosti sociálního fungování a utváření příznivých společenských podmínek k dosažení tohoto cíle. (Mátel, 2019). V České republice definuje sociální práci Matoušek (2008, s. 200 – 201) jako „společensko-vědní disciplínu, která je zároveň i oblastí praktické činnosti, jejíž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů. Opírá se jednak o rámec společenské solidarity a jednak o ideál naplňování individuálního lidského potencionálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“

Do devatenáctého století byla sociální práce poskytována především rodinou, sousedy, církevní charitou a později také obcemi a státní politikou. Teprve industrializace a urbanizace společnosti narušily tradiční zajatý systém a dopomohla k rozvoji nových společenských institucí a k rozvoji vědeckého popisu společenských jevů. Díky nim pak vznikl profesní projekt, který měl stabilizovat sociální svět rozvíjejících se moderních společností (Matoušek, 2013).

Často zaměňovány bývají pojmy sociální práce a sociální péče. Termín „sociální“ se nejčastěji vysvětluje jako všeobecné označení vztáženosti ke společnosti. Vztáženost může mít povahu teoretickou nebo praktickou a tvoří jádro sociální politiky, sociální péče a sociální práce. **Sociální péče** se stará o uspokojení potřeb jednotlivců nebo skupin, a to tak, že jim

odbornou pomocí umožňuje, aby se adaptovali svému sociálnímu prostředí. Neomezuje se jen na zásahy do hmotné oblasti, ale i do oblasti biologické, psychické, sociální a kulturní. **Sociální práce** je považována za odbornou disciplínu, která speciálními pracovními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě. Sociální práce může být chápána i jako činnost směřující jak k odstranění nedostatků, tak k předcházení vzniku nedostatků. Sociální práci lze vymezit jako soubor činností, jejichž účelem je přímé a na člověka, nebo jeho rodinu bezprostředně působící úsilí k zachování celistvosti člověka, tj. úsilí o zachování jeho vztahu ke společnosti, k nejbližšímu prostředí, ke vzdělání, k práci apod. Lze ji charakterizovat jako práci sociálně diagnostickou, konzultační a výchovnou. Sociální práce se často definuje jako praktická aktivita, méně často jako věda, nejnvýstižněji lze sociální práci vnímat jako empiricko-teoretickou disciplínu (Mühlpachr, 2004, s. 27 – 28).

1.2 Vymezení terénní sociální práce

Terénní sociální práce je definovaná jako práce na ulici neboli streetwork a je kombinovaná s dalšími sociálními službami. Jedná se o jednotlivé úkony sociální práce prováděné v přirozeném prostředí klienta a orientované na jeho potřeby, které mají současně chránit veřejnost před vznikem a šířením nebezpečných jevů. Terénní sociální práce je nezbytnou rovinnou práce se sociálně patologickou skupinou, která z nějakých důvodů není ochotna nebo schopna navštěvovat tradiční kamenná střediska určená pro práci s nimi (Janoušková, 2008 in Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 116).

Bednářová, Pelech (2003, s.7) hovoří o metodě streetwork jako o „aktivní vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a samy ji nevyhledají.“

Žák (in Matoušek 2013) rozlišuje tři typy terénní práce. Prvním je samostatná terénní práce bez návaznosti na ambulantní službu. Druhým typem je terénní práce jako „prodloužená ruka“ ambulantní služby a posledním je terénní práce jako autonomní program vedle ambulantní služby.

Terénní sociální práce může působit ve velmi široké oblasti s mnoha cílovými skupinami. Například terénní práce s mládeží, která je nízkoprahovou sociální službou. Používá metody kontaktní práce v přirozeném prostředí cílové skupiny dětí, dospívajících a mladých dospělých. Snaží se o předcházení nebo snižování sociálních a zdravotních rizik, které

souvisejí se způsobem života dětí, dospívajících a mladých dospělých a s prostředím, v němž se pohybují a vytvářet podmínky k jejich sociálnímu začlenění. Další může být terénní práce s uživateli drog, pracující v přirozeném prostředí klientů metodou kontaktní práce, jejímž cílem je snižování sociálních a zdravotních rizik způsobených užíváním drog a zprostředkování léčby závislosti na drogách. Běžnou je také terénní práce v sociálně vyloučených lokalitách, která je vykonávána v přirozeném prostředí ohrožených jednotlivců, rodin nebo skupin, žijících v izolovaných celcích, jako jsou městské čtvrti, bloky domů, městské zástavby, opuštěné průmyslové objekty, ubytovny a podobně (Matoušek, 2013).

1.3 Vývoj terénní sociální práce

I přesto, že terénní sociální práce vznikla až v přelomu devatenáctého a dvacátého století, byly její počátky mnohem dříve. Prvotní aktivity probíhaly ze strany duchovních, kteří se v rámci své práce věnovali potřebným lidem, byli pro ně útěchou a ovlivňovali je svým kázáním. Duchovní navštěvovali především sirotčince, starobince, špitály, věznice a chudinské čtvrti, kde byla zapotřebí zdravotní, sociální a duchovní péče. Ve čtrnáctém století metodu práce na ulici využíval také Jan Milič z Kroměříže, který se věnoval vychovatelské a osvětové činnosti u mládeže a veřejných nevěstek (dostupné z www.archiv.streetwork.cz).

Samotná metoda terénní sociální práce vznikla v polovině 20. let ve 20. století na území USA jako reakce na sociální úpadek celých městských čtvrtí velkých amerických měst (Matoušek, 2013). Řešení sociálních problémů donutilo sociální pracovníky opustit kancelář a vydat se za klienty do jejich přirozeného prostředí na ulici. Zprvu se soustředili především na pouliční gangy a drogově závislou mládež. S rozvojem práce se později zaměřili na specifitější skupiny jako hooligans, skinheads, mladí delikventi, prostitutky a děti ulice (Bednářová, Pelech, 2003). V Evropě se sociální práce na ulici objevila začátkem 70. let. V Německu ve Stuttgartu vznikl projekt Diakonie, který byl odstartován roku 1967 pod vedením profesora Spechta. Terénní práce v Německu dosáhla značného rozmachu a odtud se šířila do států východní Evropy a rozvojových zemí (Matoušek, 2013).

V České republice začala terénní sociální práce až po pádu totalitní vlády od roku 1989. Hranice bývalého socialistického bloku byly pevně uzavřeny a tak se pronikání nových myšlenek ze západu dostalo k nám později. Krátce po revoluci se naše republika nacházela ve složité situaci kvůli dlouhodobému totalitnímu režimu. V průběhu totalitních let byla sociální práce snižována a získávala administrativní charakter. V porevoluční společnosti

v roce 1989 došlo ke změně socioekonomických podmínek a celého hodnotového systému. Sociální problémy a sociálně-patologické jevy narůstaly, ale nebyl dostatek sociálních pracovníků, kteří by pracovali s novými metodami zaměřenými na terénní sociálně-výchovné a socioterapeutické práci s jednotlivci i skupinami. V devadesátých letech došlo však k zásadní systémové změně, která usilovala o zapojení dětí a mládeže z rizikového prostředí ulice do akceptovatelných aktivit, což přeneslo těžiště sociální práce do terénu „ulice“ (Bednářová, Pelech, 2003, s. 9 – 12)

1.4 Specifika a principy terénní sociální práce

Jedním ze základních specifíků terénní sociální práce je vyhledávání potenciálního uživatele služby v jeho přirozeném prostředí, kde také obvykle probíhají společná setkání. Tento způsob umožňuje kontakt s lidmi, kteří by sami z různých důvodů institucionální pomoc nevyhledávali, nebo ji dokonce odmítají. Návštěvy v domácnostech klientů dávají příležitost spolupracovat s celou rodinou a širším společenstvím. Tato specifika nabízejí příležitosti, které s jednotlivcem v zařízení či na úřadě není možné využít. Vstup do soukromého prostoru uživatele ale klade vysoké nároky na dodržování etického chování a profesionalitu pracovníka. K základním principům terénní sociální práce patří dodržování práv uživatelů, kdy je sociální služba poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv klientů. Dalším z principů je také individuální přístup a aktivizace klienta k samostatnosti neboli zplnomocňování. Klient by měl být podporován dobrovolně a v přirozeném sociálním prostředí. Pracovník by měl dbát na kontinuitu a návaznost služeb (Nedělníková, 2008).

S terénní sociální prací se pojí také jazyk „**people first**“. Podstatou jazyka *people first* je důraz na člověka a jeho běžné lidské potřeby a zájmy. Sociální pracovník by měl být příkladem pro zbytek společnosti a je neomluvitelné, aby používal termíny typu (bezďáci, autisti, mentálové apod.) (Titchkosky, 2001).

1.5 Výhody a nevýhody terénní sociální práce

Jak už bylo zmíněno, terénní sociální práce má specifickou formu činnosti, která nabízí mnoho výhod, ale i nevýhod. Bezprostřední výhodou je vyhledávání klienta, který nekontaktuje sociálního pracovníka v instituci a možnost práce v přirozeném sociálním prostředí klienta, kde má pracovník šanci nahlédnout blíže do způsobu vedení jeho života a poznat realitu, se kterou se klient denně setkává. Uživatel se díky přirozenému prostředí cítí

lépe, bezpečněji a je pro něj lehčí se otevřít. Pracovník tak získává bližší klientovu důvěru a kontakt mezi nimi je méně formální. Uživatel v případě strachu z ohrožení má díky této formě příležitost využít anonymity. Pracovník se v terénu může přizpůsobit časovým možnostem klienta v návaznosti na jeho pracovní dobu, školní docházku dětí či pochůzky k lékaři, na úřady a jiné. Služba je finančně méně nákladná a nabízí schopnost navázat na další služby dle klientových potřeb.

Terénní práce přináší i řadu nevýhod. V terénu je pracovník zpravidla sám. Pouze ve výjimečných případech jsou dva. Pracovník tak většinu svého času tráví osamělý a musí se potýkat s nepříjemnými podněty terénu jako je práce za každého počasí, fyzická náročnost, zvýšená rizikovitost, nedostatek vybavení či střet zájmů. I přesto, že časová flexibilita byla zmíněna u výhod ze strany klienta, nemusí tomu tak být u pracovníka. Široká časová dostupnost během dne či sezóny může být pro pracovníka vyčerpávající a především klientovi dává pocit, že pracovník je tu pro něj kdykoliv. To udává nemožnost „zavření dveří“ pracovníkovi za prací, který je obvykle celý den v telefonickém dosahu, nebo venku v „terénu“ během svého osobního volna. Jednou ze zmiňovaných výhod bylo také přirozené prostředí, které ale nemusí být vždy výhodné pro pracovníka. Většina problémů se nedá řešit s klientem z jednoho místa a navíc přirozené prostředí může u klienta vyvolat pocit bližšího provázání vztahu mezi ním a pracovníkem a pracovník se tak musí vypořádat s udržením vhodných hranic. Častým problémem bývá spolupráce klienta s pracovníkem. Během oslovování potenciálního klienta se může stát, že klient nevidí svůj problém, nechce s ním nic dělat, bojí se změny, nebo jsou pro něj cíle až příliš náročné, čímž vzniká u pracovníků pocit frustrace z neustálého odmítání spolupráce. V případě, že se klient v dlouhé době neposunul i přes vypjaté úsilí pracovníka, může dojít až k syndromu vyhoření.

1.6 Sociální služby

Matoušek a Koldinská (2007, s. 9) spojují pojem sociální služby s pojmem veřejné služby. Veřejné služby jsou služby poskytované v zájmu veřejnosti. Na rozdíl od služeb komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobněji definovány legislativou než jiné služby a díky tomu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Sociální služba však může být poskytována i jako služba komerční, a to na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem. Benča, Kuvíková (2011) a Rektořík (2007, s. 13) člení veřejné služby do třech oblastí.

Služby poskytované odvětvími rozvoje člověka, které zahrnují služby ve školství spojené s uspokojováním potřeb vzdělání, služby ve zdravotnictví uspokojující potřeby uchování a kultivace zdraví či služby sociálního zabezpečení s důrazem na sociální služby spojené s uspokojováním potřeby a kultivace lidského potenciálu v podmínkách kdy jedinec existenčně potřebuje pomoc jiných osob.

Služby odvětví veřejné spotřeby státu, kde se nacházejí služby pro veřejnou správu, obranu, soudnictví, prokuraturu a policii.

Ostatní odvětví veřejných služeb, které jsou spojené s bydlením, službami na ochranu životního prostředí a veřejnými službami.

Kozlová (2005, s. 35) uvádí, že sociální služby jsou poskytovány občanům, kteří je potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku a kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat tíživou sociální situaci.

V zahraničí je často užíván pojem *humanitní služby*, neboli *human services*, ve kterých pracují profesionálové či dobrovolníci za účelem poskytování služeb lidem. Tento pojem zahrnuje veškeré služby zaměřené na vzdělání, zdravotnictví i administrativu, na rozdíl od českého prostředí, kde humanitní služby zahrnují užší oblast zaměřenou na pomoc lidem v akutní nouzi. Matoušek a Koldinská (2007, s. 9) tvrdí, že „sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“

1.7 Terénní sociální práce v kontextu zákona

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách) slouží ke stanovení podmínek pro poskytování pomoci jedincům v nepříznivé sociální situaci. Prostředkem takové pomoci můžou být sociální služby či příspěvek na péči. Zákon obsahuje podmínky pro poskytování sociálních služeb, vymezuje předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách a udává předpoklady pro povolání sociálního pracovníka. Je dělen do jedenácti částí, z nichž se třetí věnuje sociálním službám. Hlava první se zabývá druhy sociálních služeb a úhradou nákladů za poskytování sociálních služeb. Mezi základní druhy se řadí sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Formy poskytování sociálních služeb jsou známy jako terénní, ambulantní

a pobytové. Navazují na ně jednotlivé zařízení sociálních služeb a rozebrání základních činností při poskytování sociálních služeb, kterými jsou *pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování případně přenocování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné vzdělávací a aktivizační dovednosti, základní sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, telefonická krizová pomoc* a jiné.

Přestože oblast terénní sociální práce je širší, její metodika je sepsána především u služeb sociální prevence. Služby sociální prevence, které jsou součástí základních druhů sociálních služeb, se nachází v díle čtvrtém. Slouží k eliminaci sociálního vyloučení jedinců, kteří jsou ohroženi nepříznivými životními návyky, tíživou situací či způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností. Cílem těchto služeb je pomáhat osobám překonat jejich tíživou situaci a chránit společnost před vznikem nežádoucích společenských jevů a jejich šíření. Spadá sem *raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se uplatňují nejčastěji jako terénní, popřípadě ambulantní a jsou využívány v případě, kdy je u rodiny s dítětem ohrožen jeho vývoj v důsledku dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami zvládnout. Služba obsahuje především tyto základní činnosti (výchovné, vzdělávací a aktivizační; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; sociálně terapeutické činnosti; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí). (zákon o sociálních službách)

Kromě služeb sociální prevence je součástí sociálních služeb také základní a odborné poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje klientům informace, které dopomohou k řešení jejich nepříznivé sociální situace a je povinnou činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na okruhy jednotlivých sociálních skupin v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro oběti trestných činů apod. Dále zahrnuje práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Součástí terénní sociální práce jsou také terénní programy, které jsou v zákonu o sociálních službách vymezeny jako služby, které jsou poskytovány osobám s vedením rizikového způsobu života nebo osobám, které jsou ohroženy tímto způsobem života. Služba je určena pro osoby bez přístřeší, uživatele návykových látek, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledat a snížit riziko jejich způsobu života (Nedělníková, 2008).

Od roku 2007 vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, ve kterém jsou mezi definovanými typy také terénní programy bez rozlišení cílové skupiny. Terénní programy nabízejí a poskytují možnost kontaktu bez administrativních nároků na registraci, včetně možnosti zůstat v anonymitě či mít dokumentaci vedenou anonymně. Terénní programy mohou být zřizovány jak nestátními organizacemi, tak samosprávou nebo státní správou. Způsob práce se liší podle místních podmínek, podle specifik cílové skupiny a zaměření zřizovatele. Ve státech jako je Německo nebo Belgie je terénní práce často realizovaná bez vymezení cílové skupiny, vztahuje se pouze ke konkrétní lokalitě, kde terénní pracovník působí. Pracovník tak může působit ve skupinách s mládeží, uživateli drog nebo s lidmi bez domova (Matoušek, 2013).

2 SOCIÁLNĚ OHROŽENÁ RODINA JAKO KLIENT TERÉNNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY

Práce se sociálně ohroženou rodinou přináší řadu oblastí, na které je potřeba se zaměřit. V počátku je zmiňována podoba sociálně ohrožené rodiny, která představuje pojem ohrožené rodiny a vyzdvihává názory na základní kompetence rodiny a jejího fungování. Další oblastí je prostředí, ve kterém se rodina pohybuje a v mnoha případech jí může být ohrožena. V návaznosti na ohrožující prostředí jsou zmiňována rizika ovlivňující fungování rodiny, která uvádějí do problematiky ohrožení základních funkcí rodiny, ekonomického znevýhodnění, nezaměstnanosti, bydlení, sociální izolace a sociálního vyloučení. Kapitola končí představením služeb pro rodiny s dětmi, které napomáhají k lepšímu fungování rodiny a její stabilizaci.

2.1 Podoba sociálně ohrožené rodiny v pojetí terénní sociální práce

Z pohledu sociální práce můžeme brát rodinu jako sociální prostředí klienta, s nímž sociální pracovník pracuje, nebo můžeme chápat rodinu jako klienta primárního. Rodina je základní sociální skupinou, která se pojí s jedinečností svých vztahů, soužitím, sdílením přítomnosti, společnými aktivitami, ale i plánováním a očekáváním společné budoucnosti (Matějček, 1998). Převážná většina klientů sociální práce je součástí nějaké rodiny a společně s ní prožívá všechny tíživé životní situace. Pokud pomáháme řešit problém jednoho člena rodiny, děláme to vždy ať už vědomě či nevědomě v kontextu celku (Levická, 2007).

Postavení rodiny v dnešní společnosti je velmi křehké. Zvládat dobře základní funkce (ekonomické, emocionální či výchovné povinnosti) je v současné době stále složitější. Mezi základní kompetence rodiny spadá zajištění stabilního příjmu, hospodaření s příjmy, bydlení či udržování domácnosti, které odpovídá potřebám členů rodiny. Mezi další neméně významné kompetence patří udržení fungování rodiny (schopnost řešit konflikty a držet rodinnou harmonii), komunikace se širší rodinou, vnímání potřeb dětí a určování pravidel (Matoušek, 2013). V poslední době výrazně ovlivňuje podobu a fungování rodiny také změna sociálního prostředí. Díky těmto vnějším podnětům dochází ke změnám ve vztazích uvnitř rodiny mezi členy (Hrubeš, 2014, s. 16). Odlišný názor má Langmeier (2006, s. 301), který tvrdí, že „důležitější než vnější podmínky rodiny jsou však mezilidské vztahy. Interakce uvnitř rodiny je výsledkem vzájemné souhry různých osobností s odlišným temperamentem a hodnotovým systémem. Matoušek (2005, s. 30) říká, že „stres aktuálně působící na rodinu a v rodině (nezaměstnanost, společenská izolace, chudoba, problémy

s bydlením, mimomanželský vztah jednoho z rodičů apod.) může být činitelem, který uvolní chování, jež by za jiných okolností rodič mohl mít pod kontrolou. Zmíněné druhy stresorů se mohou potencovat, zejména chudoba v kombinaci se společenskou izolací zvyšuje riziko, že dítěti nebude poskytována pozornost a péče, jakou potřebuje.“

Hrubeš (2014, s. 15) si pod pojmem **ohrožená rodina** představuje „rodinu, která je v nerovnováze v oblasti sociálního fungování. Jde o nerovnováhu, jednak mezi vlastními členy rodiny, ale také nerovnováhu směrem ke svému sociálnímu okolí. Kvůli této nerovnováze není rodina schopna zvládat interakce uvnitř rodiny, ale zejména ani se subjekty ve svém vnějším okolí. Tento handicap je posléze zintenzivněn vyšší mírou sociálního vyloučení.“ Hirt a Jakoubek (2006, s. 13) definují **sociální vyloučení** jako situaci „kdy člověk, rodina, domácnost, společenství nebo celá subpopulace jsou vyloučeny z určitých sociálních vztahů a interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou přístupné většině společnosti.“

2.2 Rodina a její sociální prostředí

Kraus, Poláčková (2001, s. 99) zmiňují, že ve většině definic **prostředí** se uvádí, že tento prostor vytváří podmínky pro život, a hovoříme pak o životním prostředí. V tomto prostoru se realizuje působení různých vlivů, které umožňují organismu žít, vyvíjet se a rozmnožovat. Pokud máme na mysli život člověka a společnosti, pak vystupují do popředí vedle základních faktorů podmínky kulturní a společenské. Blížkovský (1992, s. 35) definuje **životní prostředí** jako část objektivní reality, s níž jsou lidé v interakci, kterou poznávají, hodnotí i přetvářejí, na kterou reagují, které se přizpůsobují. Životní prostředí člověka lze tedy vymezit jako tu část světa (prostor, který člověka obklopuje), s níž je člověk ve vzájemném působení, tj. na člověka působí svými podněty, ovlivňuje jeho vývoj a on na tyto podněty reaguje, přizpůsobuje se a také aktivně svou práci mění (Kraus, Poláčková, 2001, s. 99).

O tom, či prostředí má, nebo nemá na jedince značný vliv, se debatovalo již v období renesance. Mezi zastánci vlivu prostředí byli M. de Montaigna, E. Roterdamský, či T. Campanella. Spousta dalších však tento názor nedoceňovala a hledala podmíněnost vývoje osobnosti ve vlivech dědičných. Dnes se již nepochybuje o tom, že prostředí, ve kterém vyrůstáme a žijeme, v nás zanechává v určité míře zřetelné stopy. Vlivy prostředí mohou jednání člověka přímo formovat nebo ho vyvolávat či věcně podpořit, nebo být překážkou. Prostředí může působit v zásadě pozitivně (ve smyslu společensky žádoucích norem, vzorců

jednání) nebo negativně (v rozporu). V druhém případě se např. takto působící rodinné prostředí (např. recidivista či alkoholik v rodině) dostává do rozporu s výchovnými snahami školy. Výsledný stav, celkový charakter dané osobnosti, je pak třeba vidět v plné složitosti tohoto procesu socializace (Kraus, Poláčková, 2001).

Prostředí, ve kterém dítě vyrůstá, může významně ovlivnit jeho vývoj. Působí na něj v rámci interakce, která může mít různý charakter (interakce s lidmi, neživými objekty i symboly). Proces společensky podmíněných zkušeností je označován jako socializace. Je pro ni typické, že se odehrává v určitém sociálním kontextu, v rámci interakce s jinými lidmi. (Vágnerová, 2017).

Rodina je z hlediska rozvoje dětské osobnosti nejvýznamnější sociální skupinou. Dítě zde prostřednictvím dospělého, obvykle matky, získává první informace o okolním světě. Rodina je pro dítě nejen zdrojem jistoty a bezpečí, ale i zdrojem informací o něm samém. Vychovává dítě a tím ho určitým způsobem stimuluje, rozvíjí jeho schopnosti a dovednosti, prezentuje mu určitý hodnotový systém. Dítě všechny tyto informace, přinejmenším v prvních deseti letech, nekriticky přijímá, protože rodiče pro něj představují významnou autoritu. Jednotliví členové rodiny a vztahy mezi nimi slouží jako model, který dítě napodobuje, popřípadě se s ním identifikuje. Pokud jsou vztahy mezi rodiči či dalšími významnými členy rodiny disharmonické, zkreslují jeho představu o realitě. Pro dítě je rodina důležitým zdrojem informací, které zobecňuje a očekává, že se stejným způsobem budou chovat všichni lidé. V krajním případě může být tato zkušenost traumatizující a může narušit, zejména u nepříznivě disponovaného jedince, jeho psychickou rovnováhu a stimulovat nevhodné chování. (Vágnerová, 2012, s. 44 – 46).

Dle Krause a Poláčkové (2001, s. 111 – 113) jsou ohrožujícími faktory v prostředí stále šířící se sociálně patologické jevy, které se v čím dál větší míře týkají právě dětí a mládeže. Ohrožení je v tomto případě bráno ze dvou stran. Jednak se děti stávají objektem trestné činnosti, násilí, šikany, týrání, pohlavního zneužívání a vydírání, ale současně se také stávají deviantně jednajícími, tj. dopouští se trestné činnosti, stávají se závislými a sami šikanují druhé. Bezprostřední ohrožení vidí Kraus a Poláčková na úrovni „mikroprostředí“ tedy přímo v rodinách, školách, výchovných ústavech a vrstevnických skupinách. Rodinné prostředí se může stát ohrožujícím v momentě, kdy dítě přichází na svět jako nechtěné, nemanželské, kdy je rodiči zanedbáváno, citově vydíráno, nebo naopak když na něj mají rodiče přehnané požadavky. Stejně tak ohrožení ve školním prostředí může spočívat v přístupu učitelů, existující šikaně apod. Všechna tato ohrožení jsou jevy, které mohou na

rozvoji osobnosti zanechat následky. Práce se sociálně ohroženou rodinou prostředím má s těmito problémy hned několik souvislostí. Především se jedná o **diagnostikování prostředí**. Každý pracovník by měl u dotyčného znát nejen jeho osobnost, ale také prostředí, ve kterém se nachází a jeho podmínky, v nichž žije. V návaznosti na diagnostikování prostředí je neméně důležitá **minimalizace ohrožení prostředím**. Pracovník by se do jisté míry měl snažit o zmírnění následků ohrožujícího prostředí na úrovni lokality či mikroprostředí v rámci spolupráce s dalšími pracovníky a institucemi. Jedná se o odstranění nebo zmírnění působení ohrožujících faktorů v prostředí po materiální stránce (finance, vybavení domácnosti, strava) i po sociálně psychické stránce (krizová intervence, motivace, pomoc při změně chování). Další z oblastí může být **prevence ohrožení prostředím**, kde se jedná o prevenci primární, u které se posiluje odolnost, s níž je možné čelit různým ohrožením především sociálně psychického charakteru (formování pevné vůle u drog, odolávat přesvědčování sekt, ignorovat nežádoucí zdroje peněz – sázky, automaty). Poslední souvislost v návaznosti na práci s ohrožujícím prostředím je **kompensace ohrožení prostředí**. Tuto roli plní například ozdravné pobyty, školy v přírodě, přednášky apod. Pokud se toto podaří, pak je možné začít pracovat na přeorientaci na jiné způsoby jednání, trávení volného času na základě pozitivních rysů dané osobnosti. Toto je například typickou součástí náplně práce sociálních pracovníků v terénní asistenční službě.

2.3 Rizika ovlivňující fungování rodiny

Hrubeš (2014, s. 11) tvrdí, že „rizikové faktory jsou ty, které ohrožují soudružnost rodiny, případně ohrožují některého člena rodiny. Může jít například o alkoholismus, ztrátu bydlení, závislost člena rodiny na návykových látkách, nezaměstnanost či sociální vyloučení.“

Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou uvádí nejčastější problémy ohrožených rodin. Jedná se o **sociokulturní znevýhodnění rodiny** a jeho projevy, které se může projevovat při uplatnění rodičů na trhu práce, v kulturním a jazykovém znevýhodnění nebo v odlišných společenských pravidlech, která komplikují prospívání dětí ve školách dimenzovaných na jiný sociokulturní standard. Dále **zdravotní znevýhodnění** člena rodiny ať už duševní nebo tělesné, včetně závislostí a rodičů komplikujících fungování rodiny. **Ohrožení chudobou a sociálním vyloučením**. **Nedostatek schopností a dovedností** především v uplatňování rodičovských kompetencí, které se mohou projevovat nejasnými pravidly ohledně výchovy dětí, nedostatkem času na děti či zanedbáváním a také **vztahové problémy v rodině** jako je domácí násilí, partnerská

krize, rozpad nebo syndrom zavrženého rodiče. Mezi další rizika sociálně ohrožených rodin se řadí **výchovné a výukové problémy dětí** s nebo bez zjevné vazby k okolnostem uvedeným výše. Zejména jde o školní neprospívání, zanedbávání školní docházky, útoky z domova, delikvence či **odebrání dětí z rodiny do ústavního zařízení** (Metodické doporučení MPSV č.9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou).

Nezaměstnanost, nevyhovující formy bydlení a nedostatečné naplňování potřeb dětí v rodině ovlivňují v mnoha případech celkové soužití členů rodiny. Především jde o ztrátu ekonomické soběstačnosti, která závažným způsobem zasahuje nejen do materiálních, ale i zdravotních, psychických a sociálních aspektů, jak jednotlivých členů, tak rodiny samotné. Často nedobrovolné vyřazení práce z aktivního života člověka má podle mnoha autorů vliv i na vznik manželských krizí a s nimi souvisejících potíží ve vztazích mezi rodiči a dětmi. (Bejček, 2016).

Matoušek (2005, s. 43 – 47) vidí riziko ohrožení u rodin s osamocenými rodiči. Pro sociální práci je rozhodující situace rodiče, který žije bez partnera. Osamělost rodiče může mít různé příčiny (rozvod, úmrtí, svobodné mateřství apod.). Nejčastějším případem jsou rozvedené ženy, které žijí se svým nezletilým dítětem. Ekonomické zajištění rodiny, vedení domácnosti a čas věnovaný výchově a péči o děti je pro osamocенého rodiče zátěží. V dnešní době počet osamocенých rodičů prudce stoupá a stává se z toho závažný sociální problém, který se může přenášet i do další generace. Osamocení rodiče jsou častěji ohroženi nezaměstnaností, nedostatečným přístupem k přiměřenému bydlení, sociální izolací, chudobou a sociálním vyloučením.

Ohrožení základních funkcí rodiny: Zajištění citového zázemí všech členů a příprava dětí pro život ve společnosti jsou dvě základní funkce rodiny, které mohou být ohroženy nedostatkem času, což v rodinách s osamocenými rodiči bývá časté. Děti nezískávají tolik pozornosti a péče jako v rodinách úplných. Osamocенý rodič může být natolik pohlcen vlastní prací a péčí o domácnost, že mu nezbývá čas na hraní, učení či povídání si s dítětem (Matějček, 1998).

Ekonomické znevýhodnění: Dalším úskalím osamocенých rodičů je ekonomické znevýhodnění v případě nízkého sociálního statusu. Nejen kvůli nižším příjmům, ale častěji také kvůli většímu počtu dětí a méně odpovědnému životnímu stylu. Příjem rodiny ovlivňuje řadu každodenních potřeb (stravu, bydlení, zdravotní péči, vzdělání aj.). Nepříznivá ekonomická situace omezuje možnosti dětí pro jejich realizaci mimoškolního, duševního, kulturního i sportovního rozvoje. Častým problémem bývá nehrazení výživného, které

ohrožuje uspokojování základních potřeb. Osamocení rodiče se ocitají v kritických poměrech, jelikož soudní řízení se vleče řadu měsíců až let, sociální odbory poskytnou zálohu na výživné do hranice sociální potřebnosti a neplatiči nejsou často postiženi ani exekucí. Riziko chudoby netkví jen v materiální oblasti, ale také v dostupnosti vzdělání. Rodič si nemůže dovolit zaplatit učebnice, školní výlety nebo doučování. Dítě tak ztrácí šanci na získání znalostí potřebných pro přístup k vyššímu vzdělání a dostane pouze nekvalifikovanou práci (Matoušek, 2005).

Nezaměstnanost: Havlík (2016, s. 121) varuje, že nezaměstnanému nevznikají problémy pouze materiální povahy, ale také sociální a vztahové v zaběhnutém či proponovaném životním stylu. Souvisí s tím pak i problémy psychologické. Bývá tak mnohdy nucen přistoupit na jakoukoliv cestu k získání finančních prostředků či hmotného zabezpečení. Významné důsledky má nezaměstnanost zejména pro vztahy v rodině. Práce v zaměstnání s sebou nese vstup do širšího sociálního prostoru mimo rodinnou oblast a právě nezaměstnanost tohle „vyvázání“ z prostředí rodiny zatrhne a vede k vyvázání plnému (rozvodu, ztráta partnera). Nezaměstnanost u rodin s osamocenými rodiči vyvolává značné riziko doprovázené chudobou, která se nedotkne pouze rodiče, ale i jeho děti. Je všeobecně známé, že na trhu práce je osamocený rodič s dětmi neatraktivní a zavrhován. Zaměstnavatelé je odmítají z toho důvodu, že pečují o své děti bez pomoci druhého rodiče. Rodič se velmi často ocitá na úřadu práce, často se stávají příjemci sociálních dávek a jejich příjmy se pohybují na hranici životního minima. Rodiče tak kromě finanční pomoci potřebují služby (sociální, zdravotní) napomáhající zvládnutí výchovné a zabezpečovací funkce rodiny a podmínky pro skloubení pracovních a rodinných rolí (Matoušek, 2005).

Bytová problematika: Častým důvodem neúplných rodin bývá rozpad partnerského vztahu. Nepříznivá finanční situace mnohdy nutí bývalé partnery ke společnému bydlení, což komplikuje fungování nového vzniklého typu rodiny. Kritickou se tato situace stane v momentě, kdy je matka nucena pro nedostatek prostředků setrvat s mužem, který ji týrá. Ve vážných případech nabízejí neziskové organizace útočiště v podobě azylových domů pro matky s dětmi, které mají ale omezenou kapacitu a pobyt v nich je časově limitován. Osamocený rodič může také bydlet se svými rodiči, případně sourozenci v jednom bytě. Ve vícerodinné domácnosti však vznikají problémy s vymezením teritoria, s ochranou soukromí nové rodiny, s určením kompetencí a autority při výchově dětí. Řešením této situace je bytová politika státu, která by měla umožnit znevýhodněným rodinám najít a udržet si bydlení (Matoušek, 2005).

Sociální izolace: V neúplné rodině je rodič nucen zastávat obě rodičovské role, což přináší značné omezení jeho volného času a omezení sociálních kontaktů převážně na pracovní a příbuzenské úrovni. Na kontakty jiného druhu jako schůzky s přáteli, sportovní či kulturní akce mu už nezbyvá čas ani energie. Další překážkou je samozřejmě nedostatek financí na zaplacení těchto aktivit a na placení hlídání dětí jinou osobou (Matoušek, 2005).

Problém sociálního vyloučení (exkluze): Sociální vyloučení je závislé na několika okolnostech: příslušnost k národnostní menšině, neuspokojivé bydlení bez základního vybavení, nedostatečné vzdělání, nepříznivý zdravotní stav, ztráta sociálních kontaktů. Podle mnoha odborníků zapříčiňuje sociální vyloučení dlouhodobá nezaměstnanost, související s komplikovaným uplatňováním některých skupin obyvatel na trhu práce. Mezi uvedené skupiny bezpochyby patří osamělí rodiče a především ženy (Matoušek, 2005).

Dunovský rozdělil rodiny podle toho, jak vykonávají své funkce na rodiny funkční, problémové, dysfunkční a afunkční. Rodiny funkční splňují podmínky, které zajišťují prospěch dítěte. Rodiny problémové jsou rodiny, které neplní funkce, ale fungují a neohrožují tím dítě. Dysfunkční rodiny trpí již vážnějšími poruchami a ohrožují tím vývoj dítěte a rodiny afunkční jsou typické tím, že přestávají plnit svůj účel a ohrožují tak existenci dítěte (Dunovský, 1986).

K dysfunkčním rodinám se také vyjadřuje Vágnerová (2012, s. 592), která tvrdí, že rodina je v každé vývojové fázi skupinou, jejíž jednotliví členové mají určité sociální role, které nějakým způsobem plní, a jsou ve vzájemných vztazích, jež se v průběhu času mění. Veškeré normální i patologické chování každého člena rodiny je potřeba interpretovat jako součást interakcí celého rodinného systému, který ovlivňuje a zároveň je jím modifikováno (či dokonce deformováno). Chování dětí i dospělých v dominantních rolích nikdy není vzájemně nezávislé. Pro určitou rodinu typická tendence k podobnému způsobu reagování je daná společnými genetickými dispozicemi i zkušeností s určitými způsoby chování. Tyto faktory ovlivní jak výchovný styl rodičů, tak sklon dětí reagovat na tyto podněty určitým, pro danou rodinu charakteristickým způsobem. Vágnerová (2012, s. 592) vyzdvihuje výzkum Culbertsona a Schellenbacha, kteří došli na základě svého výzkumu k závěru, že určité vlastnosti rodičů zvyšují riziko špatného zacházení s dítětem (je možné předpokládat, že tyto vlastnosti snižují pravděpodobnost přijatelného chování k lidem obecně). Jedná se o **nedostatky v sociální orientaci** (omezená schopnost empatie, neporozumění potřebám druhého, rigidita, osamělost a problémy v mezilidských vztazích), **problematické sebehodnocení** (nízká sebeúcta, nespokojenost s rodičovskou rolí), **rizikové chování**

(projevující se nedostatečnou sebekontrolou a nízkým sebeovládáním, impulzivitou a potřebou projevit negativní city), **špatná zkušenost z vlastního dětství** (70% lidí, s nimiž rodiče nezacházeli přiměřeným způsobem, mělo sklon chovat se podobně). Rodina se může stát zdrojem zátěže a příčinou vzniku psychických problémů, popřípadě závažnějšího narušení osobnosti svých členů.

Dunovský také vytvořil tři skupiny, rozdělující selhávání rodiny ve výchově. Jednak mezi situace, kdy se rodiče **nemohou** o dítě starat, což může zapříčinit přírodní katastrofa, ekologické problémy, narušené fungování společnosti (války, hladomor, epidemie, nezaměstnanost) nebo je příčina v nich samotných jako smrt, onemocnění či invalidita rodiče. Dále kdy se rodiče **nedovedou** starat o dítě a příčina toho je vždy vnitřní (rodiče jsou nezralí, velmi mladí, nebo je dítě hendikepované a vyžaduje zvláštní péči) a nakonec situace kdy se rodiče **nechtějí** o dítě starat a je zde hlavní příčinou maladaptivní dysharmonicky vyvinutá nebo psychopatická osobnost rodiče (Dunovský, 1986).

2.4 Služby pro rodiny s dětmi

Státními orgány péče o dítě jsou v České republice oddělení sociálně právní ochrany dětí v obcích s rozšířenou působností. Jsou kontrolním orgánem, který prověřuje špatné zacházení rodičů nebo jiných pečujících osob s dětmi a navrhuje různá opatření či dokonce zbavení rodičovské odpovědnosti a ústavní výchovu. Ústavní výchova je v České republice poskytována v kojeneckých ústavech pro děti do tří let a pro starší děti v dětských domovech. Řídí se zákonem č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy či ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, v platném znění. Další legislativní ukotvení lze najít v občanském zákoníku 89/2012 Sb., v platném znění. Navazující službou ústavní výchovy jsou domy na půl cesty, jejichž účelem je pomoc dětem s přechodem do neústavního prostředí. Další službou jsou azylové domy pro ženy a matky s dětmi. Většinou se jedná o matky s dětmi do tří let, které byly ohroženy svým partnerem nebo jiným nepříznivým vlivem. Pro rodiny s hendikepovanými dětmi nebo s dětmi, které mají poruchu učení, zřizuje v České republice síť školských zařízení. Především se jedná o pedagogicko-psychologické poradny, které poskytují rodičům poradenství ohledně poruch učení i chování. Existují také speciálně pedagogická centra, která se zaměřují na problematiku dětí a mládeže s určitým typem postižení (poruchy řeči, mentální postižení, tělesné postižení, kombinované postižení). Poradenské služby pro rodinu nebo manžele jsou v České republice prezentovány jako poradny pro rodinu, manželství a

mezilidské vztahy. Jsou pro uživatele bezplatné, ale stěží najdeme dostupné pro práci s celou rodinou. V České republice chybí specialisté na práci s rodinami v rozvodu a manželskou a rozvodovou terapii poskytují v rámci soukromých praxí psychologové a psychiatři (Matoušek, 2007, s. 83 – 85).

Pro práci s rodinou fungují v České republice Sociálně aktivizační služby (dále jen SAS), které se zaměřují především na péči o dítě s ohroženým vývojem v důsledku dlouhodobě nejisté sociální situace rodiny, nebo dysfunkční rodiny. Terénní asistenční služba, která je zmiňována v diplomové práci, funguje na principu SAS, ale nese sebou název Terénní asistenční služba, dále jen TAS.

3 TERÉNNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBA

Kapitola zaměřená na Terénní asistenční službu charakterizuje její cíle, zásady a oblasti, v nichž se odehrává její činnost. V souvislosti s činností Terénní asistenční služby je zde zmíněna i přímá práce v rodinách, jejíž jádrem je sedm zásad pomoci ohroženým rodinám, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. O přímou práci v rodinách se opírá podkapitola metody práce s rodinou, představující vybrané metody, které lze využít ke zlepšení spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem a především ke zdokonalení fungování rodiny.

3.1 Cíle a zásady Terénní asistenční služby

Terénní asistenční služba je určena rodinám s nezletilými dětmi, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci a mají snahu svou situaci zlepšit. Může se jednat o dlouhodobou finanční tíseň a předluženost, nezaměstnanost, výchovné problémy dětí, neadekvátní bydlení či nevyhovující rodinné prostředí. Služba je poskytována v přirozeném prostředí klientů, nebo na předem domluveném místě dle potřeby řešení problému (úřady, pomáhající organizace, OSPOD aj.). Službu lze využít od pondělí do pátku od 7:00 do 19:00 hodin. Místem realizace je územní obvod obce s rozšířenou působností ORP Zlín.

Cílem služby je poskytnout podporu a praktickou pomoc rodinám ve zvládnutí problémových životních situací a provázet je při řešení jejich problémů. Nabízí poradenství, pomoc a podporu rodin ze strany sociálních pracovníků v místě klientova bydliště.

Zásady, kterými se Terénní asistenční služba během poskytování pomoci řídí, je především **dobrovolnost**, kdy se klient dobrovolně rozhodne, zda spoluprací s terénní sociálním pracovníkem přijme a v případě nespokojenosti má právo ji kdykoliv ukončit. **Respekt**, který zaštiťuje klientova přání, potřeby a jeho způsob komunikace. Pracovník působí na klienta aktivně, nabízí mu alternativy řešení jeho obtíží a svůj odborný vhled na celkovou situaci. **Realita a dosažitelnost** znamená, že pracovník pracuje s klienty tak, aby jejich změna byla reálná, dosažitelná a aby byly zohledněny jejich zdroje a možnosti k řešení jejich situace. **Individuální přístup**, při němž pracovník nahlíží na klienta jako na jedinečnou bytost, volí individuální způsob komunikace a motivace podle jeho individuálních potřeb a dbá na celkové poznání osobnosti klienta. Další zásadou je **přijetí zodpovědnosti**, kdy pracovník poskytuje službu tak, aby klienti přijali zodpovědnost sami za sebe. Pracovník klienty zplnomocňuje, posiluje jejich kompetence, nedělá věci za klienty, pokud je zvládají sami, nepřebírá za ně zodpovědnost, snaží se je naučit využívat vlastní zdroje a vede je

k tomu, aby se stali nezávislí na pomoci zvenčí a byli dostatečně soběstační při řešení svých problémů. Poslední zásadou je **zapojení rodiny**. Pracovník zprostředkovává nejen pomoc dalších institucí a organizací, ale zaměřuje se při práci s klientem také na celý jeho rodinný systém a jeho fungování tak, aby klienti našli pomoc prioritně u své rodiny.

Klient má právo na poskytování kvalitní sociální služby, na dodržování ujednání smlouvy o poskytování sociální služby, na anonymní poskytování služby, nahlížet do svého spisu a ve vážných odůvodněných případech na změnu pracovníka poskytovatele. Jeho povinností je neohrozit zdraví či bezpečí pracovníka. Klient musí předem oznámit respirační či jiná nakažlivá onemocnění nebo svou nepřítomnost na smlouvané schůzce a nové skutečnosti, které by měly vliv na poskytování služby a plnění individuálního plánu (zletilost dítěte, dlouhodobá nepřítomnost, změna bydliště, či změna příjmení). Klient se musí aktivně podílet na řešení své nepříznivé situace s ohledem na jeho možnosti. Nemůže se účastnit schůzky v nezpůsobilém stavu (pod vlivem návykových látek) a nerespektovat provozní možnosti služby.

Pracovník má povinnost odvádět službu v náležité kvalitě tak, aby nebyly porušeny lidské práva a základní svoboda osob. Musí informovat klienta o poskytování informací pracovníkům Oddělení sociálně právní ochrany dětí, kontrolním orgánům nebo dalším orgánům veřejné správy. Dále musí klienta informovat o zásadách služby a jeho právech a povinnostech.

Služba končí výpovědí či dohodou ze strany klienta nebo poskytovatele, také v případě, když není další důvod pro poskytování služby, dovršením zletilosti nejmladšího dítěte v rodině nebo nevyužíváním služby po dobu šesti měsíců (dostupné z www.azylovydum.cz).

3.2 Oblasti zaměření Terénní asistenční služby a její činnost

Základní činnosti při poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi se dělí do těchto úkonů: **Výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti**, které zahrnují pracovní výchovnou činnost s dětmi i s dospělými jako je nácvik rodičovského chování včetně hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí během jednání na úřadech, školách, školských zařízeních, přitom alespoň 70% je zajišťováno formou terénní služby, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, zajištění a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí a zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity. Další z činností je **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**, které obnáší ve výjimečných

případech doprovázení dětí do školy, k lékaři, na zájmové aktivity, jiných zařízení a zpět, v případě, že rodič není schopen doprovodit dítě sám. Součástí úkonů služby je také **zajištění sociálně terapeutické činnosti**, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Důležitou činností je také pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí jako je pomoc při vyřizování běžných záležitostí, nebo pomoc s obnovením a upevněním kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob (dostupné z www.azylovydum.cz).

3.3 Přímá práce v rodinách

Dle Bednářové a Pelecha (2003, s. 44) je přímá práce „konkrétní činnost vykonávaná s cílovými skupinami (klienty) v terénu nebo zařízení. Obsahuje vlastní práci na ulici (streetwork), skupinovou i individuální práci v terénu i nízkoprahovém zařízení“. Streetwork se zaměřuje na práci s cílovými skupinami v jejich sociálním prostředí. Součástí je mapování terénu z předem stanovených, specifických hledisek, doprovázení krizovým obdobím života samostatné vytváření nových životních perspektiv, aktuální krizová intervence, snižování zdravotních a sociálních rizik u lidí, kteří nechtějí změnit svůj způsob života.

Metodické doporučení MPSV uvádí sedm zásad pomoci ohroženým rodinám. Jedná se o **poskytnutí základního poradenství**, které napomáhá vyhledávání a poskytnutí informací, rad a doporučení týkajících se optimálního chování klientů – poradenství zaměřené na péči a výchovu dítěte, komunikaci s úřady, zaměstnavateli, školou, pronajímateli. V rámci poradenství je také domácí příprava dětí (doučování, zvyšování motivace ke vzdělávání), doprovázení klientů při jednání na úřadech, pomoc při zpracování písemného podání (žádosti, žaloby, odvolání) nebo poskytnutí mediace při komunikaci mezi účastníky konfliktu a při dojednání kompromisního řešení. Následující zásadou pomoci ohroženým rodinám je **spolupráce s dalšími subjekty**, zejména s neziskovými organizacemi, které mají ve své náplni „program sanace rodiny“. Pracovník zajišťuje návaznost kontaktu na veřejné instituce, které chce rodina využít. Se souhlasem klienta je možné, poskytnou doprovod jemu nebo jeho členům rodiny (Metodické doporučení MPSV č.9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou). Bednářová, Pelech (2003, s. 46) zmiňují, že pracovník po zjištění potřeb klienta musí identifikovat vhodné zdroje pomoci a klienta s příslušným odborným pracovištěm kontaktovat. Zdůrazňují, že je nezbytné využívat ve prospěch klienta komplexní sociální síť v lokalitě, spolupracovat s místními institucemi státní správy, samosprávy a

s organizacemi nevládního sektoru. Pracovník však nikdy nekontaktuje instituce bez klientova vědomí. Následující zásadou je **podpora a posilování přirozené sítě vztahů uživatele** je klíčová k vybudování nebo znovuoobnovení vztahů v rodině. Napomáhá především udržovat kontakty s rodinou, přáteli, partnery a blízkým okolím, které podporují sociální integraci a jsou prevencí před sociálním vyloučením. Pracovník posílením kontaktů posiluje předejití návyku uživatele na sociální služby. Pracovník **nabízí a pomáhá zajistit vhodný program pro využití volného času dětí**, spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty a především **zvláštní pozornost zaměřuje na pomoc dětem**, které dokončily školní docházku, při získávání možnosti pokračovat v další přípravě na povolání. Zejména, pokud jde o děti, které opustily ústavní či ochranou výchovu, nebo se vrátily z výkonu trestu odnětí svobody. Spolupracuje s úřady při zprostředkování zaměstnání a pomáhá řešit problémy, vedoucí k negativním projevům v jejich chování. Pracovník **poskytuje rodičům pomoc po dobu umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy, nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc**. Podpora spočívá v uspořádání rodinných poměrů, které by dopomohly k návratu dítěte do rodiny a k řešení životní úrovně rodiny, včetně té hmotné. Pomoc spočívá ve spolupráci s orgány sociálního zabezpečení, úřady práce a dalšími státními a jinými orgány. Poslední zásada vydaná metodickým doporučením MPSV je **za účelem zjištění, zda trvají důvody pro pobyt dítěte v ústavním zařízení**. Pracovnice dodržuje povinnost nejméně jednou za tři měsíce navštívit dítě, kterému byla nařízena ústavní či ochranná výchova a jednou za tři měsíce navštívit rodiče, jejichž dítěti byla nařízena ústavní či ochranná výchova.

Cílem služeb zaměřených na pomoc ohroženým rodinám je snížit počty dětí umístěvaných do ústavní výchovy z důvodu nefunkčnosti rodiny, sociálních či bytových problémů, překonat důsledky sociálního vyloučení slabých rodin, kde dojde k odebrání dětí, přispět k integraci sociálně ohrožených rodin a posílit jejich důstojnost i soběstačnost tak, aby se stali rovnocennými členy společnosti. Dále přispět ke zvýšení práva dětí vyrůstat v přirozeném prostředí rodiny, posilovat kontakt dětí umístěných v zařízení s rodiči, preferovat mimosoudní řešení konfliktů a zamezit nadužívání institutu ústavní výchovy jako řešení problémů rodin.

Metodická příručka MPSV pro práci s ohroženou rodinou dále doporučuje poznat dobře prostředí, ve kterém rodina žije, pracovat s ohledem na specifické podmínky v těchto rodinách, porozumět příčinám nepříznivé situace, řešit sociální situaci komplexně

v návaznosti na související příčiny a následky, hledat taková řešení, která povedou k osamostatnění klienta. Zdůrazňuje, že cílem není tyto klienty kontrolovat, ale být jim nápomocen. Pracovník je v pozici průvodce klienta a jeho pomocná ruka, nikoliv dozorčí orgán. Snaží se mapovat daný problém pomocí různých zdrojů a vyjednat s klientem způsob řešení. Pracovník však problém neřeší, pouze klienta navede na správnou cestu prostřednictvím příslušných institucí a služeb. Svým přístupem vede klienta ke zvyšování sociálních dovedností a jeho osamostatnění, čímž nastartuje proces vedoucí ke zmírnění problémů až k eliminování sociální exkluze (Metodické doporučení MPSV č.9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou).

3.4 Metody práce s rodinou

Při práci v rodině musí často pracovník využívat metody práce s rodinou, aby správně vyhodnotil daný problém a uměl zasáhnout ve správnou chvíli při řešení problému. Stěžejní metodou je **počáteční kontakt**, kterým si pracovník získá důvěru. Navazování prvního kontaktu dělí Bednářová, Pelech (2003, s. 54) na tři způsoby. Jedná se o způsob **aktivní**, který tkví v přímém oslovení členů skupiny sociálním pracovníkem, doprovázeno určitou nabídkou (například pozvání na koncert, sportovní aktivitu apod.). Druhý způsob je **pasivní**, který spočívá v pravidelném pohybu na místech, kde se cílová skupina vyskytuje. Než si pracovník získá důvěru, pobývá poblíž skupiny delší čas. Zprvu probíhá kontakt jen gesty nebo očima a skupina si pak sama určí, kdy a zda s ním vůbec kontakt naváže. Třetím způsobem je kontakt **přes třetí osobu**, kdy sociálního pracovníka přivede současný či bývalý klient a doporučí svému známému s ním spolupracovat. U Terénní asistenční služby bývá tento způsob kontaktu nejčastější, avšak pracovníka nedoporučují pouze klienti, ale také pracovníci OSPODU. Jak již bylo zmíněno výše, důležitost je také v získání si důvěry klienta. Urban (2015, s. 79) provedl rozhovorů a popisuje okolnosti, které jsou dle informantů (klientů) důležité pro získání a zachování důvěry. Jednou z okolností je kladné doporučení na pracovníka od informantovi blízké osoby (nejčastěji matka, sousedka, dcera). Doporučení od blízké osoby bylo hodnoceno velmi pozitivně. Zdůrazňuje, že kladně také působí doporučení na jiného sociálního pracovníka od toho stávajícího. Informanti často také uváděli, že je pro ně důležité, aby pracovník držel slovo a plnil to, na čem se společně domluvili. Dle výpovědí však musela být důvěra oboustranná, jak ze strany klienta, tak ze strany pracovníka. Aby vztah dobře fungoval, musí dle informantů i oni dodržovat slovo a vše, na čem se se sociálním pracovníkem domluvili. Díky tomu, že si plní své závazky, které vyvstanou z práce se sociálním pracovníkem, se může za ně pracovník postavit při řešení

problémů, což zase upevňuje důvěru informantů k nim. Důvěra je ze strany informantů vůči pracovníkům navazována také v případě, když jim pracovník s něčím pomůže, vykomunikuje daný problém, nebo je někam doprovodí. Důležitým faktorem ve vzájemné důvěře je také délka, po kterou se pracovník s informantem znají. Jedinou zmiňovanou výjimkou byla situace, kdy informanti dostali na sociálního pracovníka doporučení od jim známé osoby. V navazování vztahu a vzájemné důvěry hraje velkou roli čas. Důvěra se buduje postupně na základě dobrých zkušeností, které informanti (klienti) s pracovníky získávají. Další metodou pro práci s rodinou je **intervence**, což je forma sociálního zásahu zaměřená na jedince, kteří se dostali do krizové situace a jsou z hlediska vzniku sociálně-patologického chování rizikováni, případně se již dostali do konfliktu s normami společnosti (Bednářová, Pelech, 2003). Intervence může mít několik samostatných nebo kombinovaných účelů, k nimž například patří „úprava meziosobních vztahů, osvojení si nových návyků a způsobu jednání, mobilizace nebo zprostředkování potřebných finančních a jiných zdrojů, zvládnutí krizové situace, získání nebo zorganizování účinné podpory jiných osob nebo terapeutický zákrok.“ (Řezníček, 1994, s. 59)

Intervence může být také krizová, představující okamžitý sociální zásah přímo v terénu. Baštecká (2005, s. 163) vysvětluje krizovou intervenci v užším a širším smyslu. V užším smyslu se jedná o techniky a strategie při zacházení s člověkem, který zažívá úzkost a jiné přemáhající pocity ze situace, do níž se dostal. V širším smyslu představuje metodu – uspořádání a návaznost postupů, které si kladou za cíl vyřešení současné situace a obnovu jedincových sil v rozpětí od nejmenšího cíle (návrat na předkrizovou úroveň) k největšímu cíli (pokrizový růst). Krizovou situací může být například útěk od rodiny, akutní abstinenční příznaky, depresivní stavy, suicidální pokusy, smrt v rodině klienta, ohrožení domácím násilím apod. Krizová intervence má krátkodobý charakter a nepřesahuje z pravidla pět setkání. Podle závažnosti problému se na řešení krize podílí více odborníků. Sociální pracovník v tomto případě diagnostikuje a analyzuje situaci, vyhodnotí možnosti pomoci a zprostředkuje kontakt na příslušného odborného pracovníka a klienta k němu v případě potřeby doprovodí (Bednářová, Pelech, 2003). Baštecká (2005, s. 78) vysvětluje výchozí postoj pomoci a říká, že „pomoc začíná posouzením potřeb a zdrojů. Její neúspěch lze často přičíst konfliktu hodnot mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci. Potřeby nutí člověka jednat směrem k tomu, co považuje za důležité, co je pro něj hodnotou. Hodnota určuje svébytnou individuální volbu, z čehož plynou nedorozumění při úvahách, co druhý „skutečně“ potřebuje“. Jednou z metod práce v rodinách je bezpochyby **sanace v rodinách**. V České republice byla definována sanace Matouškem (2003). Sanací se myslí postupy, které

podporují fungování rodiny a jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, nebo kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. Bechyňová (2008, s. 18) sanaci popisuje jako „soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Důsledkem neřešené nebo akutní situace ohrožení dítěte může být jeho umístění mimo rodinu. Základním principem sanace rodiny je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině. Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku.“ Motejl (2007, s. 67) vysvětluje sanaci jako „práci s rodinami děti zanedbávajícími či rodinami sociálně vyloučenými“. Apeluje na vyzdvižení veškerých pozitivních aspektů v rodině a na pomoc vytvořit rodině prostor a sociální péči. Metodická doporučení MPSV uvádí, že sanace je slovo převzaté z latiny a znamená – vyléčení, uzdravení či napravení. V souvislosti se sociální prací se jedná o postupy podporující fungování rodiny. Cílem je zachování a obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržení dítěte v podmínkách funkční rodiny. Podporována je především činnost sociálně terapeutická, výchovně vzdělávací a aktivizační.

Základní metodou pro práci s rodinou je také případová konference. Případová konference je porada věnovaná diskusi o případu, jíž se účastní členové rodiny, zástupci institucí, které mají s klientovými problémy něco do činění (Matoušek, 2008). Případové konference by se měli zúčastnit všichni, kteří mohou přispět k lepšímu fungování rodiny a ti, jejichž práce se přímo podílí na jejím sociálním fungování. Mohou to být pracovníci OSPOD, sociální pracovníci neziskových organizací či ústavního zařízení, výchovní poradci, pediatři, učitelé a duchovní, kteří s rodinou pracují, ale také rodič a dítě. Důležitá je její příprava, která spočívá na domluvě účastníků počtem, místem i časem. Zprvu jsou splněny určité formálnosti, jako je podepsání prezenční listiny či podepsání mlčenlivosti. Poté se představí jednotliví účastníci. V základních rysech se nastíní situace rodiny a dítěte. Odborníci si sdělí, jak dosud s rodinou pracovali a jaké výsledky to přineslo. Cíl případové konference se odvíjí od řešení konkrétní situace, ve které se rodina nachází. Cíl musí obsahovat náležitosti jako konkrétnost, měřitelnost a reálnost. Na základě stanoveného cíle se stanoví cíle dílčí. Po určení cílů probíhá diskuze. Každý z účastníků by měl dostat stejně přiměřenou dobu k vyjádření svého názoru na situaci. Účastníci hledají společně zdroje k řešení případu, pojmenují rizika a návrhy činností. Poté následuje formulace výstupů, kde se vytvoří časový

plán úkolů. Účastníci si přidělí kompetence k nastaveným úkolům a formulují výstup konference – individuální plán práce s rodinou a přibližný či přesný termín, kdy se vyhodnotí jeho úspěšnost (Štěrbová, 2014).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Výzkum se zaměřuje na přínos Terénní asistenční služby u sociálně ohrožených rodin. Terénní asistenční služba zasahuje mnoha klientům do každodenního života a snaží se o zlepšení kvality jeho prožívání. Je zřejmé, že přínos mít musí. Co ale nemusí být jasné, je to, zda přínos vnímají sami klienti a jak jej vnímají. V praxi se setkáváme s názory klientů, kteří nerozumí, proč mají své stanovené cíle splnit a k čemu jsou dobré. Také se stává, že negativní zkušenost či tragická okolnost jim zatemní vzpomínky na dobře odvedenou práci, kterou na sobě udělali a kterou mají už za sebou. Proto je vnímáno jako důležité provést výzkum, z něhož se zjistí, zda sami klienti vnímají Terénní asistenční službu jako přínosnou a v čem její přínos vidí.

4.1 Výzkumný problém

Jak bylo již zmíněno výše, je zřejmé, že Terénní asistenční služba své místo pro přínos ve společnosti má. Otázkou je, zda si uvědomují přínos i klienti a jak jej vnímají. Klienti občas nechápou význam stanovených cílů, jsou pod tlakem, nebo mohou být negativní zkušeností i tragickou událostí demotivováni. Pro klienty je pak těžké si uvědomit, kolik dobrého již zvládli, jak díky sobě, tak díky Terénní asistenční službě. Výzkumný problém byl stanoven jako **Přínos Terénní asistenční služby u sociálně ohrožených rodin.**

4.2 Výzkumné cíle a otázky

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak vnímají přínos Terénní asistenční služby klienti. **Vedlejšími cíli** výzkumu je zjistit, jaká očekávání měli od Terénní asistenční služby klienti a která z nich byla naplněna, dále zjistit, která z činností byla pro klienty Terénní asistenční služby nejvíce přínosná a také zjistit, jak se činnost Terénní asistenční služby odráží v životě klientů.

Hlavní otázka byla stanovena: Jak vnímají přínos Terénní asistenční služby její klienti?

Tato otázka byla zvolena proto, abychom zjistili, zda si klienti Terénní asistenční služby uvědomují její přínos a jak jej vnímají. Terénní asistenční službě dají odpovědi respondentů nový pohled na spolupráci a dopomůže k celkovému zlepšení v oblastech, ve kterých klienti přínos nemusí vnímat.

Vedlejší výzkumné otázky byly zvoleny na základě toho, aby daly prostor pro podrobnější zjištění přínosu Terénní asistenční služby. První výzkumná otázka zjišťuje očekávání klientů

a jejich naplnění. Další vedlejší výzkumná otázka pomůže odkrýt oblasti, ve kterých je práce Terénní asistenční služby očima klientů nejvíce přínosná a poslední vedlejší výzkumná otázka poukáže na konkrétní odraz Terénní asistenční služby v životě klientů. **Vedlejší otázky** byly určeny:

Jaká očekávání měli klienti od Terénní asistenční služby a která byla naplněna?

Jaká činnost byla pro klienty Terénní asistenční služby nejvíce přínosná?

Jak se činnost Terénní asistenční služby odráží v životě klientů?

4.3 Technika sběru dat

Pro výzkum byla zvolena kvalitativní metoda sběru dat ve formě polostrukturovaných rozhovorů, u nichž byl brán zřetel na zajištění souhlasu s jejich nahráváním. Na jeden rozhovor bylo stanoveno časové rozmezí třicet minut. Rozhovor byl veden tak, aby respondent neutíkal od tématu a vždy odpovídal na danou otázku. Usilováno bylo o to, aby se rozhovory provedly v přirozeném prostředí klientů, jelikož se lépe otevřou. Zároveň se dbalo na zajištění rušivých podnětů, především dětí, domácích mazlíčků a dalších rodinných příslušníků, kteří by mohli zasahovat do rozhovoru a tím narušit dobře navázanou atmosféru. Neopomenutá byla ani příprava na správnou formulaci otázek, aby je respondenti vždy pochopili.

Polostrukturovaný rozhovor dává prostor pro přirozenost a lepší porozumění respondenta. V průběhu rozhovoru lze objasnit, jak je například otázka myšlena či dovysvětlit mnoho dalších podnětů, ve kterých se respondent může ztratit. Polostrukturovaný rozhovor byl zvolen proto, jelikož dává rozhovoru „kostru“, ale zároveň je možné s otázkami volně pracovat, doptávat se a v případě potřeby s nimi manipulovat a měnit jim pořadí. Ve srovnání se strukturovaným rozhovorem, který má jasně daná pravidla pro otázky, jež jsou neměnné jak pořadím, tak charakterem a s nestrukturovaným rozhovorem, který může samotného tazatele zmást a odvést pozornost od tématu, protože se smí ptát svévolně a respondent může mluvit, o čem chce (Švaříček, Šedřová, 2007). Proto byla vnímána jako vhodná střední cesta polostrukturovaná forma rozhovoru. Otázky do rozhovoru jsou uvedeny v příloze PI.

4.4 Způsob zpracování dat

Pro zpracování dat ve výzkumu byla zvolena technika otevřeného kódování a k výstupu výzkumu povedou výsledky ze zakotvené teorie. Rozhovory s respondenty byly s jejich

souhlasem nahrávány. Po dokončení rozhovorů, byly odpovědi přepsány z audionahrávky do textové podoby a následně smazány. V textu byla poté zaznamenána témata, k nimž se přiřazovaly příslušné kódy. Z těchto kódů vznikl seznam kategorií. V další fázi se analyzovaly příslušné kategorie, v nichž se hledal vzájemný vztah a souvislosti. Dále byla stanovena centrální kategorie a vytvořen paradigmatický model podle zakotvené teorie, který dle Strausse a Corbinové (1999) identifikuje jev, jeho příčinné podmínky, kontext a intervenující proměnné, strategie jednání s interakcí a následky.

4.5 Popis výzkumného souboru

Pro volbu respondentů vhodných k rozhovorům bylo stěžejních několik faktorů. Důležitým kritériem pro výběr bylo, aby klient spolupracoval s Terénní asistenční službou alespoň jeden rok. Jeden rok byl zvolen z toho důvodu, že klient splnil již určité cíle, zná dobře Terénní asistenční službu, ví, jak funguje a může porovnat rozdíly, které díky službě u něj nastaly. Zároveň bylo potřeba respondenty více specifikovat věkem, proto byly vybrány klientky v rozmezí od dvaceti pěti do třiceti let. Dalším kritériem bylo, aby byl respondent komunikativní a neměl problém se svěřit, protože ne každý dokáže o své situaci mluvit. Pro rozhovory byly zvoleny klientky (ženy) samoživitelky, vzhledem k tomu, že se ženami spolupracuje Terénní asistenční služba nejčastěji. Byly vybrány tedy čtyři matky ze Zlínského kraje v rozmezí od dvaceti pěti do třiceti let, které jsou klientkami Terénní asistenční služby déle než jeden rok.

4.6 Realizace výzkumu

Na začátku výzkumu byla provedena reflexe vlastních zkušeností. Zamyslela jsem se nad tématem práce, nad fungováním naší služby a nad problémy, se kterými se jednotliví respondenti potýkají. Byla provedena analýza jednotlivých respondentů, která spočívala v nastudování jejich individuálního plánu a následném zhodnocení vzájemné spolupráce.

Samotná realizace výzkumu začala na začátku letošního roku. Vybraní respondenti byli osloveni s dotazem, zda by se výzkumu chtěli účastnit. Rozhovory byly naplánovány tak, aby probíhaly v přirozeném prostředí klientů, jelikož dopomůže k lepší otevřenosti klientů, kteří nebudou mít problém mluvit o svých pocitech či starostech. Před rozhovorem bylo zajištěno klidné prostředí a odstranění rušivých vlivů. Jednotlivým respondentům bylo vysvětleno, na jaké téma je práce vedena, z jakého úhlu jsou položeny otázky a zdůrazněno, že pokud nebudou otázce rozumět, bude položena jinak. Následně byl respondentům položen

dotaz, zda souhlasí s audionahrávkou, která bude využita pouze na účely přepsání do textové podoby.

Všechny rozhovory probíhaly osobně a v přirozeném prostředí klientů. Respondentky působily klidně, vyrovnaně a na rozhovor se těšily. Rozhovory trvaly zhruba stejně. První tři rozhovory byly vedeny cca dvacet minut. Poslední rozhovor byl nejdelší, který probíhal půl hodiny, což bylo zdůvodněno tím, že tato respondentka byla nejvíce komunikativní a musela být neustále vracena k tématu. Všechny klientky chápaly většinu otázek vyjma třech, u nichž byla zvolena jiná fráze.

Celkově byly rozhovory hodnoceny velice kladně. Rozhovory byly pro klientky přidanou hodnotou v další spolupráci. S klientkami byla projednána vzájemná spolupráce, sdělily to, co jim vyhovuje a co naopak by chtěly jinak. Zrekapitulovaly si své cíle a reflektovaly své změny a přínos.

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Poté co byly rozhovory přepsány a okódovány, bylo vytvořeno osm kategorií. Kategorie nesou tyto názvy: Hodnocení služby, Význam služby, Očekávání, Sociálně ekonomická pomoc, Sociálně terapeutická pomoc, Pomoc s péčí o dítě, Úskalí a sebevnímání, Odraz služby v životě klientů. Kategorie jsou jednotlivě popsány v rámci subkapitol. U každé kategorie jsou uvedeny příslušné kódy, které daná kategorie zahrnuje. Přímá řeč je odlišena kurzívou a vymezena uvozovkami. U všech citací je uvedena zkratka jména společně s číslem odpovědi. Odpovědi lze najít v přepisu rozhovoru, který je v příloze PII.

5.1 Hodnocení služby

Kategorie Hodnocení služby obsahuje tyto kódy: pozitivní vnímání, doporučení, pomoc, reflexe na službu, vnímání dobrých podmínek služby, vnímání pomoci, hodnocení spolupráce, pracovník jako vzor.

Respondentky jakožto klientky Terénní asistenční služby jsou ve službě více než rok. Ptala jsem se jich tedy na to, jak službu hodnotí, jestli se jim povedlo to, co chtěly a zda by službu doporučily. Paní Jana službu hodnotí: „*No.. já bych to zhodnotila velice kladně. Jakože opravdu super (J2)*“. Souhlasí s ní i paní Petra, která říká: „*Já bych sice teď vaši službu nemusela mít, ale já ji chci mít..jo dobrovolně, protože jako fakt říkám, mně je jako dobře takhle s váma a už jsem si aj zvykla..*“ (P9) Respondentky se také shodovaly v tom, že by službu určitě doporučily. Paní Eva říká: „*Určitě doporučila už jenom skrze to, že mám okolo sebe hodně... hodně jako maminek. No a ne jenom maminek, ale i rodin, co mají finanční problémy, co jsou psychicky... po psychické stránce celkem nevyrovnaní a nedokážou s tím prostě bojovat sami...*“ (E16). Přidává se k ní také paní Marie s odpovědí: „*Hovorím, je to iné. Já som si nedala nikdy pomoci' a každému kam idem tak mu hovorím, že: „Aha ty nemáš svoju terénnú asistentku? Nevyužíváš to?“ Že oni o tom ani nevedia vobec.. že aj jim hovorím, že sa opýtám, či by mohli to taky využiť. Já som ráda, že já som to využila a fakt mi to pomohlo.. hodně*“ (M12) a v další odpovědi vzpomíná, že službu už také doporučila: „*Ano aj som doporučila maminkám...kolkovela maminek neví o tej službě..s vela maminkami som sa rozprávala, že ano pomohlo by im to ozaj, pretože mám minimálne štyri maminky, ktoré o tom ani neveděli*“ (M17). Jednoznačně to vidí také poslední respondentka, která zmiňuje: „*Jasně, že ano, ..jako kdybych měla tu možnosť znovu, tak neváham ani minútu a znovu jdu do té spolupráce zrovna s váma, pretože jak říkám, rodině to hodně pomůže..*“ (P16). Paní Jana se vyjádřila: *Doporučila bych to každé mamince, která má problémy (J2)*

a zdůrazňuje to také v další odpovědi, kde říká: „*Ano, ano, protože je to pomoc, o kterou jsem se přesvědčila, že to opravdu funguje, pomáhá a mně jste pomohli opravdu strašně moc. Jo a doporučila a snažila jsem se aj doporučit a uvidíme.. třeba se někdo ozve*“ (J23). „*hrozně nám to pomohlo strašně moc, protože narovinu řečeno nebýt vás, tak jsme (tiše zmíněno) v prdeli. Jakože ale hodně, protože to byla fakt pomoc, že kolikrát člověk neměl ani (když to řeknu blbě) na maso jo a prostě strašně moc mi to pomohlo. Hodně (J2). Pomoc zmiňují i další respondenti. Paní Marie říká: „Mně to pomohlo a verím, že by to pomohlo aj jim (M17)..no v čem mu najviac pomohla, tak mi pomohla vybavit všetky potrebné věci ohľadom detí...pomohla mi príspevky vybaviť... je tam toho jako hodně. Prostě vybavili jsme viac, než sme mali (M2). Takže mně to pomohlo vo všetkom (M3)...já som v životě toto nezažila, aby mi někdo pomohol“ (M7). Shoduje se s nimi i odpověď paní Evy: „hodně mi to pomohlo“ (E7). Paní Petra vnímala pomoc nejvíc: „Takhle..co mně tehdy nejvíc pomohlo, tak když jsem zjistila, že dcera není úplně v pořádku. Tam byla tehdy opravdu velká pomoc ještě od vaší kolegyně..(P3). Takže jako toto mi hodně pomohlo“ (P6). V návaznosti na hodnocení služby byly respondentkám pokládány také otázky na hodnocení spolupráce. Paní Jana hodnotila spolupráci jako: „*No úplně bez problému. Ano, cokoliv, kdykoliv, jakkoliv a aj že su kolikrát překvapená..prostě jakože...sama už si připadám, když už toho bylo jako moc, že jako otravuju a třeba vy jste ještě mi jako zavolala „ještě je tady tahle možnost a ještě toto“ a to...Takže jako super, jo*“ (J9). Paní Eva říká: „*Víceméně se mi povedlo všechno, co jsem chtěla. Protože my jsme si daly nějaké cíle že.. a nějaké ty body a ty body jsme prostě splnily (E2)...já jsem naprosto spokojená. Všechno, co jsme potřebovaly, tak jsme vyřídily a všechno šlo prostě hladce, i když to řeknu tak..ano šlo hladce a byly prostě výsledky (E8)... to je vaše poslání a to vy plníte opravdu na sto procent (E14)...vy jste názorným příkladem toho, jak když si člověk myslí, že to nejde, tak vy ukážete cestu, jak to jde a že to jde*“ (E16). Paní Marie hodnotí spolupráci obdobně: „*Prostě vybavily jsme viac než sme mali (M2). Nie, já som spokojená. Aj keď já mám svoje muchy a je toho na mňa hodně, tak ale vždy sa vieme nějako dohodnúť. Zatial tam bolo vše, čo som potrebovala (M6). Je to iné prostě. Je to lepší rozhodně lepší (M7). Jako já som ráda a aj to hodnotím za veľmi dobré, lebo vždy sa nějako dohodneme (M10). ...takto, že cudzí člověk, ktorý vás nepozná a fakt vám pomáhá vybavovať ty věci tak je to iné, ako ti kamarádi, od ktorých čakáte alespoň tu psychickú podporu a vykašlú sa na vás*“ (M15). Paní Petra to vidí: „*No a ještě takhle.. ty nastavené cíle..jako úplně nevím, jak bych to řekla, ale nastavené cíle...jako každopádně snažíme se pracovat jako na té práci, nějak jako hledat nějaké způsoby, nebo možnosti, takže to je super, že nestojíme na jednom bodu mrazu. Teď práci sice nemám, ale posouváme se stále dál...*“ (P2). Já sama za*

sebe jsem spokojená jo.. takže asi tak. (P4). ...jako kdybych měla tu možnost znovu, tak neváhám ani minutu a jdu do té spolupráce zrovna s váma...“(P16). Respondenti si také uvědomovaly dobré podmínky služby a několikrát je zmínily. Paní Marie sdělila, že: „*Keď je třeba niečo vybaviť, tak je jasné, že pojdeme do mesta, ale jako myslí si, že je to dobré, že aj keď dojdete ku nám domov, že vidíte jako to funguje u nás doma (M10). ...s exekucou ste mi pomohli, hned som vám volala a hned'jste nasedli na autobus a prišli, takže ja som rada... Presne na to je to aj dobre, že sa dá dohodnúť, že nějako keď aj vidíte, že já so vám minule povedala, že ešte to musím nechať tak, tak jako je to lepší keď sa tam nechá ty dva, čtyry dni pauza, pretože pak už je nechut' do všetkého“ (M16). Stejně to vidí i paní Petra: „*Co můžu říct způsob komunikace za mě jako super. Dycky jako, když řeknu, jsem v práci, mám brigádu, tak co se týče pracovníků, tak vždycky vyhovíte jo..i těm podmínkám, jestli to bude doma u nás, nebo jestli máme k vám dojít a nebo hlavně je super, že se dá domluvit i na tu určitou hodinu, že jste takoví flexibilní, což je pro ty rodiče a hlavně pro mě super, že nemusím hnedka spěchat ze školky po ránu. Pro mě je to víc lepší doma, je to takové otevřenější a já se tu víc cítím v takové harmonii a klidu a ta atmosféra je taková jinačí, než někde na chodbě na židliče, je to otevřenější doma (P7). ...vždycky se našel nějaký ten způsob, ať to bylo přes telefon, nebo emailem, nebo nějaké podklady na zaslání a podobně, tak vždycky se to dalo nějak vyřešit, když jsem měla děti nemocné“ (P15). Respondenti byli také dotazováni, zda jim ve službě něco chybí a případně co by to mělo být. Paní Jana to reflektovala následovně: „...*třeba by jste mohli... já nevím. Nějak ty maminky popohnat nebo jim to dát najevo. Prostě říct, že můžou kdykoliv, cokoliv, že to se strašně uleví psychicky té matce a fakt to pomůže“ (J5). Paní Eva svou reflexi na službu předala v podobě nápadu: „*No možná by nebylo špatné, nevím jestli... možná asi za celou tu společnost nějak sjednotit ty maminky a udělat nějaký... já nevím.. kroužek nebo nějaký ten... hodinku, dvě toho volného času, že by se prostě seskupil dohromady a tam by se řeklo, jaké ony mají problémy a tohle.. a popřípadě se do toho.. já nevím.. zapojila i nějaká hra tímto stylem, protože i to člověku dodává hodně zkušeností, hodně prostě ponaučení a člověk se pak necítí sám s těma problémama, jakože i ostatní mají takové problémy a je potřeba je vyslechnout“ (E5). Paní Petra se svou odpovědí liší: „...*jako vyloženě já bych tam nic přidávat nemusela, protože jako za mě super, jako akce taky u vás jsou...a já nemám asi žádný dodatek, co by mi tam chybělo. Já sama za sebe jsem spokojená jo..“ (P4). A dodává, že je pro ni pracovník určitý vzor: „*jako podle mě jsou tyto služby jako málo ocenitelné...musíte mít minimálně nervy ze železa a kolikrát se prostě zadržet, abyste něco neřekli třeba, co nemáte... člověk na to musí mít nějakou psychiku a hlavně i ta flexibilita, že to nemáte občas******

jako v těch rodinách úplně lehké (P12). Jde o to, že si z vás člověk může vzít příklad, že jste prostě pracující jo a všechno a že to vaše povolání je občas náročné, že kdybych třeba já do budoucnosti si chtěla hledat povolání, tak bych určitě šla dělat něco podobného, co vy. ...jednou třeba do budoucnosti bych to chtěla využít ve svém volném čase jako dobrovolník“ (P13).

5.2 Význam služby

Kategorie zahrnuje tyto kódy: přínos, jistota, dar z nebes, zodpovědnost, pokrok, důvěra, podpora, odvaha, záchranná stanice.

Význam služby je k určení přínosu Terénní asistenční služby velmi podstatný. Ptala jsem se proto respondentek na otázku: Jaký význam má Terénní asistenční služba a co pro ně znamená. Pro paní Janu znamená služba jakousi jistotou a pracovnice pro ni byla darem z nebes: „*No dává mi to jistotu. Jistotu, že se mám na koho obrátit, že mi někdo pomůže. To určitě ano (J6)...tenkrát vlastně přišla pracovnice TAS a byl to dar z nebes a se vším pomohla“ (J8).* Stejně to cítí paní Petra, která odpovídá: „*Jaký význam?...no jak jsem říkala pro mě to má hlavně význam to, že tam mám určitou jistotu, že jako nemůžu si říct „stalo se mi to a to a mám nějakou situaci, kterou nevím jak vyřešit a nemám s kým si promluvit, s kým o tom mluvit, s kým o tom jednat“.. a podobně. Takže pro mě opravdu, že můžu o tom s někým otevřeně komunikovat jo.. a svěřit se. Takže pro mě tady tohleto je obrovské plus a je to hlavně teda ta jistota (P5). Takže tohle je pro mě jistota zatím ještě...“ (P9). Naproti tomu pro paní Evu to znamená zodpovědnost, pokrok a důvěru: „*Pro mě to znamená být zodpovědnější ..zodpovědnost... to je hlavní, hlavní bod, který já vidím, že když to neudělám tak jakože... když neudělám daný úkol, který mám, tak se na mě může ten druhý dívat tak, že... že nechci..což je.. no to já nechci, abych byla v ostatních očích, jakože jsem líná (E6). ..no znamená to tak jako pokrok.. šílený pokrok v mém osobním životě i celkově důvěra. Vlastně já mám vůči vám důvěru a mám vůči vám prostě přístup takový, že pokud vám něco řeknu, tak vím, že to řeknu vám a neříkám to dalším lidem..“ (E13). Pro paní Marii je služba podporou a říká: „*Jako znamená pre mňa hodně, pretože ja som v životě toto nezažila, aby mi někdo pomohol. Takže ja som veľmi ráda. Je to jiné..no samozrejme že.. neviem. Je to podpora, velká podpora, pretože člověk keď tu je z cudziny, tak k němu inak pristupujú ako k normálnému českému občanovi“ (M7). Podobně to vnímá i paní Petra, pro kterou je Terénní asistenční služba tzv. záchrannou stanicí: „*No a co se týče té komunikace jakéhokoliv problému, tak vím, že když mám jakýkoliv problém a nevím, jak si s ním poradit, nebo je to****

pro mě taková zapeklitá situace, tak vím, komu můžu zavolat a zeptat se a hlavně taky vím, že mám ve vaší službě takovou oporu, že prostě na některé věci není člověk sám a vím, že se můžu o někoho opřít, kdo mi jako pomůže, takže to je pro mě taková záchránná stanice“ (P2). Pro paní Marii služba znamená taky odvahu, kterou zároveň přirovnává k přínosu služby: *„No ako určitě tam bude ta odvaha, že mám jako odvahu vôbec něco..jako všeobecne hovorím a také to je, že.. no neviem ako sa to povie, ale no prostě mi to vyhovuje tak, ako to je. Mně to dalo strašně hodně do života, pretože mám odvahu riešiť niečo vôbec, mám viac chuť do života aj keď som unavená niekedy, nebo fakt už vyčerpaná, že už mám nervy na pochodu, ale to tak dva až tri dni prejde a pak mám zas chuť niečo riešiť a prostě vybavovat věci a obstarat ty děti a do práce chodit s úsměvom“ (M14).* A přínos paní Marie vzpomíná i v předchozí odpovědi, kde říká, že: *„Ano ano.. a prostě kvůli těm doprovodom sa aj vela vecí vybavilo“ (M5).* Na přínos odkazovaly i ostatní respondentky. Paní Jana říká: *„...cokoliv jsem potřebovala jo, tak jsem vlastně díky této terénní službě jako měla.* Paní Eva uvedla: *„...nebýt vás, tak já s těma papírama, s ničím nezačnu, protože to je pro mě jedna velká neznámá a já tady v tom ne, že neumím, ale nechci prostě... mně to tíží, mně to vadí to papírování a tak a díky vám jsem vyřídila v podstatě většinu věcí, který jsem potřebovala...no vlastně všechny (E2).* Sama bych to prostě posunula na vedlejší kolej (E3) *...mám úplně jiný pohled na to a to jenom díky tady té společnosti“ (E12).* Paní Petra viděla přínos v tom, co se naučila: *„...rodině to hodně pomůže a dá a hlavně se hodně naučíte během té spolupráce, takže za mě úplně super (P16).* *...co jsem změnila, tak hodně tu šetrnost, že prostě fakt jako když peníze nejsou.. a já jsem teda byla vždycky člověk, který chtěl všechno dokonalé a krásné a perfektní, ale naučila jsem se, že když je konec měsíce, tak vím, že musím odložit tu pětistovku, na kterou nesmím šáhnout. Takže i ten způsob šetření a nějakého omezení“ (P17).*

5.3 Očekávání

V této kategorii jsem nastavila tyto kódy: Absence očekávání, překonání očekávání, obavy ze služby, chybná očekávání, naplnění očekávání, jasná očekávání.

Velkou roli ve spolupráci hrají také očekávání klientů. Respondentkám byly pokládány otázky, zda měly nějaká očekávání před vstupem do služby a zda byla naplněna. Většina respondentek se shodla na stejné odpovědi a to, že očekávání neměly žádné, ba naopak služba předčila jejich představy o spolupráci. Paní Jana odpověděla: *„Neměla jsem vôbec žádné očekávání, protože jsem prostě tomu vôbec nevěřila. Jakože jo, někdo mi chce pomoci,*

no tak jako dobrý, tak to zkusím (směje se), ale že to bude až v takovém rozmezí prostě.. to bych neřekla. Neměla jsem moc velké očekávání“(J20). Paní Eva reaguje stejně. Říká, že cítila spíše obavy a přiznala, že měla chybná očekávání: „Tak očekávání.. očekávání jsem neměla žádné. Já jsem měla spíše obavy. Obavy z toho, že přeci jenom to je spolupráce se sociální službou že... a měla jsem obavy, že udělám něco špatně a můžu prostě přijít o malého nebo tak...Takže já si myslím, že mé očekávání.. já jsem si myslela, že půjdete za jedno se sociální službou, že prostě jste tu od toho, že mě máte hlídat, ale ba naopak, nebylo to hlídání, ale pokaždé, když jste přišla, tak jsem měla za to, že jde prostě přítel, jde si za mnou popovídat a jde mi pomoci vyřešit nějaké problémy. Očekávání jsem fakt neměla, spíš jsem byla překvapená, že je to tak prostě fajn no..“(E14). Odpověď paní Marie se rovněž shoduje s ostatními: „Právěže nič som nečakala. Právěže keď sme začali, tak nič. Já som tomu neverila, pretože som to v živote nezažila a ešte keď som požádala o veľakú pomoc, tak sa každý na mňa vykašlal. Takže já som teraz v tejto dobe som nadspokojená, že ano, že ste človek, ktorý sa na mňa nevykašlal. Předčilo to moje očakávanie, pretože človek, ktorý moc pomoci nemá a vlastně požádá vela lidí o pomoc a nikdo mu nepomůže...(M15) Nevie..bolo tam toho viac, než som čakala“(M6). Paní Petra se svou odpovědí od ostatních lišila. Měla jasná očekávání od služby a potvrdila, že se i naplnila: „No očekávání bylo tehdy takové, že konečně prostě někde se zakořením, ustálím se, nebudu už taková rozlétaná, což se podařilo, že opravdu je byt, opravdu jsem si našla nějakou tu práci alespoň dočasnou, děti mi chodí do té školky, nestěhujeme se, takže opravdu vlastně komplet celý život se tak dal dohromady a už jako tak nějak v tom neplaveme, že to máme nějak dokupy prostě fakt to zázemí, školku, povinnosti, všechno a hlavně máme i to své zázemí, takže tak“(P14).

5.4 Sociálně ekonomická pomoc

V kategorii byly zvoleny tyto kódy: finanční pomoc, dluhová situace, nárokování sociálních dávek, podpora v pracovním uplatnění, podpora u soudu, stabilizace bydlení.

Kategorie sociálně ekonomické pomoci vyznačuje činnosti služby, které byly uskutečněny v rámci spolupráce s klienty. Sociálně ekonomická pomoc zahrnuje nejširší oblast činností. Spadá pod ni nejen finanční pomoc, ale také řešení dluhové situace, podpora u soudu, pomoc s nárokováním sociálních dávek, podpora v pracovním uplatnění, nebo stabilizace bydlení. Respondentkám byly pokládány otázky, jakou činnost od služby nejvíce uvítaly a v čem jim nejvíce pomohla. Paní Jana uváděla tyto činnosti: „Například s financema..jo teda hlavně s financema takhle, protože jsem vyřešila strašně spoustu věcí, co se týká alimentů, jo

podpory u soudu, prostě veškeré tady tyto věci (J2). Když začala školka, prostě to se ještě platilo školné a stravné a to bylo třeba patnáct set korun měsíčně a pro mě to bylo jako...prostě ne (J8). Finanční pomoc pak zdůrazňuje i v dalších odpovědích, kde jsem se ptala, jakou pomoc nejvíce uvítala: „...to by jako toto a finance samozřejmě (J3). Psychicky a finančně. Jako to jednoznačně“(J7). Paní Eva uvedla, že jí pomohlo finančně zajištění potravin: „...co se týče v té hmotné oblasti.. jako když jsme měli potíže i s tím jídlem nebo takhle, že jste byla ochotná a té lásky donesla..donesla z té banky..jídlo, tak nám to hodně pomohlo. Z toho člověk týden/dva vyžije, pokud se uskromní. Takže to je strašně jako po té finanční stránce pomoc“(E10). Finanční pomoc zdůrazňuje také paní Marie: „Hlavně po tej finančné stránke hlavně ty finančné dary“(M8). Přidává se k ní také paní Petra: „Potom třeba taky ty finanční dary od nadace, že u toho jsem taky měla nějakou podporu z vaší strany, že prostě šlo to vyřídit, pomohlo to, takže úplně super“(P2). Podpora u soudu v návaznosti na požádání o stanovení výživného byla také jednou ze zmiňovaných činností. Paní Jana odpověděla: „...spoustu věcí, co se týká alimentů, jo podpory u soudu, prostě veškeré tady tyto věci“(J2). Paní Marie uvítala obdobnou pomoc: „...prostě ve všem, pretože my chodíme stále spolu a vlastně aj s těma súdama, vypisování papierov a to mi hodně pomohlo například asi najviac to vypisování, pretože já som na to...no antitalent“(M8). Dále respondentky zmiňovaly často pomoc s nárokováním sociálních dávek. Paní Eva zmiňuje: „Po té sociální stránce...po sociální stránce asi na bázi toho, že jsme řešily ty úřady a že jsme je vlastně vyřešily..“(E7). Paní Petra ocenila pomoc s příspěvkem na bydlení a na péči: „Tyjo..každopádně s čím mi bylo hodně pomoheno, nebo spíš nabídnuta pomoc, tak to bylo v tom, co se týče oběhávání úřadů jo..hlavně teda, co jsem nevěděla, tak příspěvek na bydlení, takže..příspěvek na péči a tady ty věci, to byla super pomoc pro mě (P2). Tak když to vezmu, tak hodně jakože řešený problém s tou dcerou..ten příspěvek na péči, protože to bylo pořád „vyřid'te toto a toto“ a já jsem zůstala na to hledět proboha, kde co mám mít, teďka do toho ti doktoři a papíry a lítala jsem v tom jak Hurvínek. Takže jako toto mi hodně pomohlo“(P6). Přidává se k nim také paní Marie, která odpovídá: „...pomohla mi vybavit všetky potřebném věci ohladom dětí, ...pomohla mi príspevky vybavit...je tam toho ako hodně“(M2). Součástí sociálně ekonomické pomoci je také řešení dluhové situace, která se dotýká většiny klientů Terénní asistenční služby. Na pomoc v řešení dluhů vzpomíná paní Eva: „Tady nejdůležitější a nejvíc, co mě pomohlo, bylo, když jsme šly na to dluhové poradenství, že vůbec něco takového je, já jsem to nevěděla, takže tohle mě překvapilo, že mám vlastně vyřízený i tohle...“(E4). Podobnou pomoc uvítala i paní Marie: „...s exekucou ste mi pomohli, hned som vám volala a hned ste nasedli na autobus a prišli, takže já som

ráda“ (M12). Nakonec jako přínosnou činnost uvádí paní Petra pomoc se stabilizací bydlení a podporu v pracovním uplatnění: „...stabilizovala se mi ta situace, jak jsem se přestěhovala tady do Zlína. To se jako uklidnilo, když jsme začali bydlet tady, kdy už vlastně bývám tady jeden rok. Jako můžu říct, že hlavně už když se s dětma vracíme domů, tak ví, že doma je tady. Už vidím, že od těch dětí neпадají otázky „kam jedeme domů?“ a že už ví, že bydlíme tady. Že ví, kde mají ten pokojíček, kde na ně čekají ty hračky jo a podobně, že už tady mají jako zakořeněné..nějak.. no opravdu už jsem získala ten byt a byla to hrozná makačka a strašně jsem se z toho radovala, když jsem věděla, že máme možnost dlouhodobého pronájmu (P10). ..jako každopádně snažíme se pracovat jako na té práci, nějak jako hledat nějaké způsoby, nebo možnosti, takže to je super, že nestojíme na jednom bodu mrazu. Teď práci sice nemám, ale posouváme se stále dál, že vymýšlíme alespoň tu brigádu, nebo do budoucna to podnikání na OSVČ, což je taky super do té budoucnosti...no a co bylo úplně super, jak jste mi zprostředkovala ten úklid u té paní z Vizovic (P2) ...třeba když jsme se bavily o tom zaměstnání, tak jsem se naučila sama si udělat životopis, nebo napsat krátký motivační dopis..ten jsem se naučila krásně psát, takže i tady tohleto ohledně té práce“ (P11).

5.5 Sociálně terapeutická pomoc

Pro tuto kategorii spadají kódy: poradenství, svěření se, psychická pomoc, vyslechnutí, podpora, doprovodná pomoc, podpora v rozvoji.

Sociálně terapeutická pomoc je (troufám si říct) jednou z nejvýznamnějších, jelikož zahrnuje podporu, motivaci klientů, poradenství, doprovodnou pomoc, vyslechnutí a možnost svěřit se. Od této pomoci se pak odvíjí celková spolupráce s klienty, která je provázaná s ostatními činnostmi. Nejčastěji byla zmiňována respondenty podpora, která jim pomohla jejich tíživou situaci překonat. Paní Jana ji zmiňuje: „No právě protože vím, že jste tady, tak že vím, že jakmile nastane nějaký problém, který já bych nedokázala vyřešit, tak prostě mám za kým jít a můžu to prostě řešit...člověk nevidí věci tak strašně černě, že prostě ví, že tady někdo je, kdo mu může pomoci, že se hnedka nehroučím při každém „zaplaťte, zaplaťte tamto toto“..prostě že to pomůže hrozně psychicky. Moc“ (J13). Paní Eva říká: „Já jsem všechno posouvala dál a dál a vy jste mě nenechala prostě, abych já něco posouvala, tudíž prostě mi to nedalo a prostě zbrchala jsem se..(E9) ..jako vy jste za mnou stála, ikdyž jsem vám říkala všechno narovinu a vy jste to vždycky podala tak, aby to bylo pro tu sociálku, aby to bylo tak, že oni to přijmou, ikdyž vám jsem to řekla na plnou pusu a to je takové to, že mi někdo

kryje ty záda, jak kdyby prostě, že já si v tomto nevidím do pusy a cítím v tom tu oporu a jako když bych měla nějaký velký problém a potřebovala si popovídat, svěřit se, tak bych určitě věděla, komu zavolám (E13)..já jsem i kolikrát udělala něco špatně možná..já nevím.. možná ani ne, ale vy jste mě za každou cenu uklidnila a říkala jste, že to bude dobré, že to prostě vymyslíme a jede se dál, že a všechno probíhalo prostě, jak mělo (E14). Shoduje se s nimi i výpověď paní Marie, která odpovídá: „ste člověk, ktorý sa na mňa nevykašlal. Prostě ktorý fakt na tých úradov stál za mňou a bil sa nějakým způsobem za mňa a hlavne za děti“(M15).

Klientky také chválily poradenství, které je součástí služby. Paní Janě pomohlo poradenství ohledně nadací: „No... poradenství, že jsem se dozvěděla spoustu možností, které mám, o kterých jsem nevěděla a myslím, že o nich hodně matek neví..(J3) Prostě nevěděla jsem o různých nadacích, o kterých vím díky té službě“(J2). Pro paní Evu bylo nejpodstatnější poradenství ohledně dluhů: „Tady nejdůležitější a nejvíc, co mně pomohlo, bylo, když jsme šly na to dluhové poradenství, že vůbec něco takového je, já jsem to nevěděla, takže tohle mě překvapilo, že mám vlastně vyřízený i tohle..“(E4). Paní Petra nevěděla o nároku na sociální dávky: „...hlavně teda, co jsem nevěděla, tak příspěvek na bydlení, takže příspěvek na péči a tady ty věci, to byla super pomoc pro mě (P2). Tam byla tehdy opravdu velká pomoc ještě od vaší kolegyně, která mi poradila, kam si musím zajít a co musím vyřešit a řešila to se mnou za pochodu, takže tam bylo opravdu to poradenství, vše jsem se dozvěděla, na co mám nárok a co je potřeba“(P3).

Každý klient je individuální a vyhovuje mu jiná terapeutická činnost, proto se také ostatní výpovědi lišily. Paní Jana velmi ocenila psychickou pomoc, vyslechnutí a možnost svěřit se: „...zezačátku jsem byla taková jako hromádka neštěstí, tak to povykládání si. Prostě vykecat se jo, říct tady toto to. Málokterá máma může, že tomu děcku to nesdělíte jako samoživitelka jo a prostě toto a opravdu jakože vy ji tam vyslechnete a rovnou pak poradíte, že jako jo. Že tenkrát jsem si..myslím pracovnice před vámi si ode mě vyslechla hodně (J4). ..já jsem to prostě do ní nasypala jo a ona já nevím, jako jestli myslela, nebo nemyslela, ale vyslechla si mě a poradila mi (J5). Mně to hrozně psychicky vyrovnalo, to je tak pro mě nejvíc, protože já jsem fakt..já jsem...mně přišel problém a já jsem se hned hroutila“(J18). Psychickou pomoc pak zdůrazňuje ještě v další odpovědi, kde jsem se dotazovala, v čem jí služba pomohla nejvíce: „Psychicky a finančně. Jako to jednoznačně“(J7). Pro paní Marii bylo důležité se také svěřit, ale zmiňuje pak i doprovodnou pomoc: „Ano..v rámci mňa ..takého psychologa. Tak my si povykládáme a mně to strašně pomáhá sa vykládať. Nebo nie, že psycholog, ale spíš, že mám takú kamarádku, že prostě sadneme na kávu kolkokrát a

povykládáme si, vypočujete ma, já sa vyroprávám... já som zkusila aj toho psychologa, ale pak už som tam nešla“(M9). Dále již zdůrazňuje význam v doprovodné pomoci: „Hlavně s týma doprovodma, že prostě kolkokrát by ma fakt ako ...mají ostatní iný prístup, keď ste so mnou, jako keď idem sama někde. Tak ako ono sa to...ono člověk vidí ten rozdiel a prístup“(M4). Doprovodnou pomoc ocenila také paní Eva, která říká: „...potom tady ty s těmi úředníky, jakože ty docházky k těm na tu sociálku, že na ten obor, když jste s nimi mluvila..taková ta celková spolupráce na těch úřadech“(E4). Podporu v rozvoji vzpomíná paní Petra: „...posouváme se stále dál, že vymýšlíme alespoň tu brigádu, nebo do budoucna to podnikání na OSVČ, což je taky super do té budoucnosti, že vím, jaké možnosti tam jsou a tady tohleto..“(P2).

5.6 Pomoc s péčí o dítě

V této kategorii byl označen pouze jeden kód: zajištění vzdělání dětí.

Činnosti, které souvisejí s pomocí s péčí o dítě, jsou zpravidla činnosti týkající se dětí. Jedná se o rozvoj rodičovských kompetencí, podporu ve smysluplném trávení volného času s dětmi či podporu v zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání dětí. Všechny odpovědi respondentek se shodovaly pouze v jedné činnosti a to v zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání dětí. Paní Petra uvádí: „No a co je změna, tak že dítě mi půjde do první třídy do základní školy a mám udělaný zápis, což byla pro mě obrovská pomoc, protože já jsem nevěděla, kde, co, jak vyplnit a odevzdat, takže to byla skvělá pomoc“(P8). Paní Jana se připojuje svou odpovědí: „...prostě veškeré tady tyto věci. Kroužky jo, školku, prostě cokoliv jsem potřebovala jo tak, jsem vlastně díky této terénní službě jako měla“(J2). Stejnou pomoc vnímá také paní Marie, která říká: „...tak mi pomohla vybavit všechny potřebné věci ohledom dětí, taky aj školy a teraz budeme spolupracovať na školke..(M2) Napríklad ty doučovatelky pre dēčka alebo tak..“(M6).

5.7 Úskalí a sebevnímání

Tato kategorie zahrnuje kódy: pocity, překážky.

Klientkám byly pokládány otázky na překážky ve spolupráci. I přesto, že respondentkám nebyly pokládány přímé otázky týkající se jejich pocitů a vnímání, všechny v odpovědích uváděly své pocity doprovázené radostí, obavami i strachem. Proto byla vytvořena kapitola na sebehodnocení a sebevnímání.

Paní Jana popsala své začátky a říká: „...zezačátku jsem byla taková jako hromádka nešťestí“ (J4). Nyní po roce ale už popisuje současnou spolupráci jako: „Jo, já jsem prostě vždycky položila ten telefon a říkám si s radostí „ježiši ty kráso“ (směje se) (J10). Jo, že prostě člověku se asi strašně moc uleví“ (J5). Paní Eva se potýkala se strachem z předsudků a odpovídá: „...já vidím, že když to neudělám, tak jakože..když neudělám daný úkol, který mám, tak se na mě může ten druhý dívat tak, že ..že nechci..což je..no to já nechci, abych byla v ostatních očích, jakože jsem líná, nebo prostě, že jsem flegmatická..ne-e.“ (E6). Dále popisuje, že cítila během spolupráce odměřenost a zlost: „Naučila jsem se, jak přistupovat k těm lidem na těch úřadech, protože to jsem nevěděla a nechápala jsem, proč to nejde..něco cokoliv a byla jsem odměřená a zlá.. bylo to tak, protože oni mi ...v mých očích mi nechtěli vyjít vstříc, ale přitom ono to nešlo“ (E12). Paní Marie cítila radost ve vzpomínkách na Vánoce: „...Vianoce..moje děti maly pekné Vianoce hej. Takže já som rada ako..“ (M8). Zároveň však přiznává, že když řeší moc věcí na jednou, cítí obrovský nátlak: „No a časom už som ostala taká unavená a ono už na mňa všechno tak dolehlo, že už som prostě fakt vybehla a jako.. za co sa stále ospravedlňujem, ale na mňa to už všetko tak dobehlo, že já som nevěděla, či já som a už vtedy stačil jeden zlý pohľad' nebo něco a už som vybuchla. Pre mňa je to náročné už v tej psychickej stránke, keď je na mně toho moc, tak už prostě musím dát pauzu. Jinak já si nedám poradit, nedám si absolutně nič..uzavrem sa do seba, ale našťestí to dopadlo dobre“ (M16). Paní Petra zase cítí obavy z přerušení služby: „...upřímně mám strach, že kdybych vás teďka zrušila, tak by se mohla stát situace, že se něco stane a prostě už bych to musela vyřešit sama a tak (P9).

Překážky ve spolupráci občas vyvstanou. Klientek jsem se doptávala, zda pociťovaly ve spolupráci překážky a popřípadě jaké. Paní Jana překážky nevnímala žádné a odpověděla: „Nic.. já jsem neměla žádné překážky, protože prostě když člověk chce změnu, tak si překážky nehledá“ (J22). Paní Eva cítila překážky s hledáním bydlení: „Mně napadá tady to bydlení.. s tím jsme měli docela jakože obtíž vůbec něco sehnat nebo něco... a taky vím, že prostě jsem měla dát na vás tehda tady s tím bytem, že když teče do bot, tak je lepší vzít něco, než nemít nic“ (E15). Paní Marie zmiňovala ve více odpovědích překážky především v interkulturním rozdílu: „Já ako Slovenka ako cudzinka by som tu nevybavila vobec nič sama (M3). ...člověk keď tu je z cudziny, tak k němu inak pristupujú ako k normálnému českému občanovi (M7). Tu sú iné zákony ako na Slovensku, je tu strašně vela rozdielov.“ (M8). Kromě interkulturních rozdílů vnímá také paní Marie svou psychiku jako překážku: „Noo..s mojou psychikou. S mojou psychikou, pretože keď sme začínali, tak sme

toho strašně vela vybavili. No a časom už som ostala taká unavená a ono už na mňa všetchno tak dolehlo, že už som prostě fakt vybehla...pretože pak už je nechut' do všetkého, že keď už mám viacej starostí a viac věcí, tak ako je to na člověka vela a doléhá to už po té psychickej stránke. Ne po fyzickej, ale skor po tej psychickej, že jako eště sa bojíte ze súdov a je toho fakt..jako toho hodně..nebo aspoň na mňa toho bolo hodně“(M16). Pro paní Petru bývá překážkou péče o děti, ale zároveň vyzdvihuje podmínky služby, které jí to ulehčují: „Tak jako většinou, jako to má asi každý rodič, tak sem tam nějaká ta nemoc dětí, ale to bývá běžné, takže nebrala bych to jako omezení nějak těch cílů, že to bylo vždycky dočasně, ale jako asi vyloženě..no, jako možná ta péče o děti, ale to je taky každodenní činnost, takže když se na to dívám, tak tam velice nic nebylo, co by nám zabraňovalo v té komunikaci a vždycky se našel nějaký ten způsob, ať už to bylo přes telefon, nebo emailem..“(P15).

5.8 Odraz služby v životě klientů

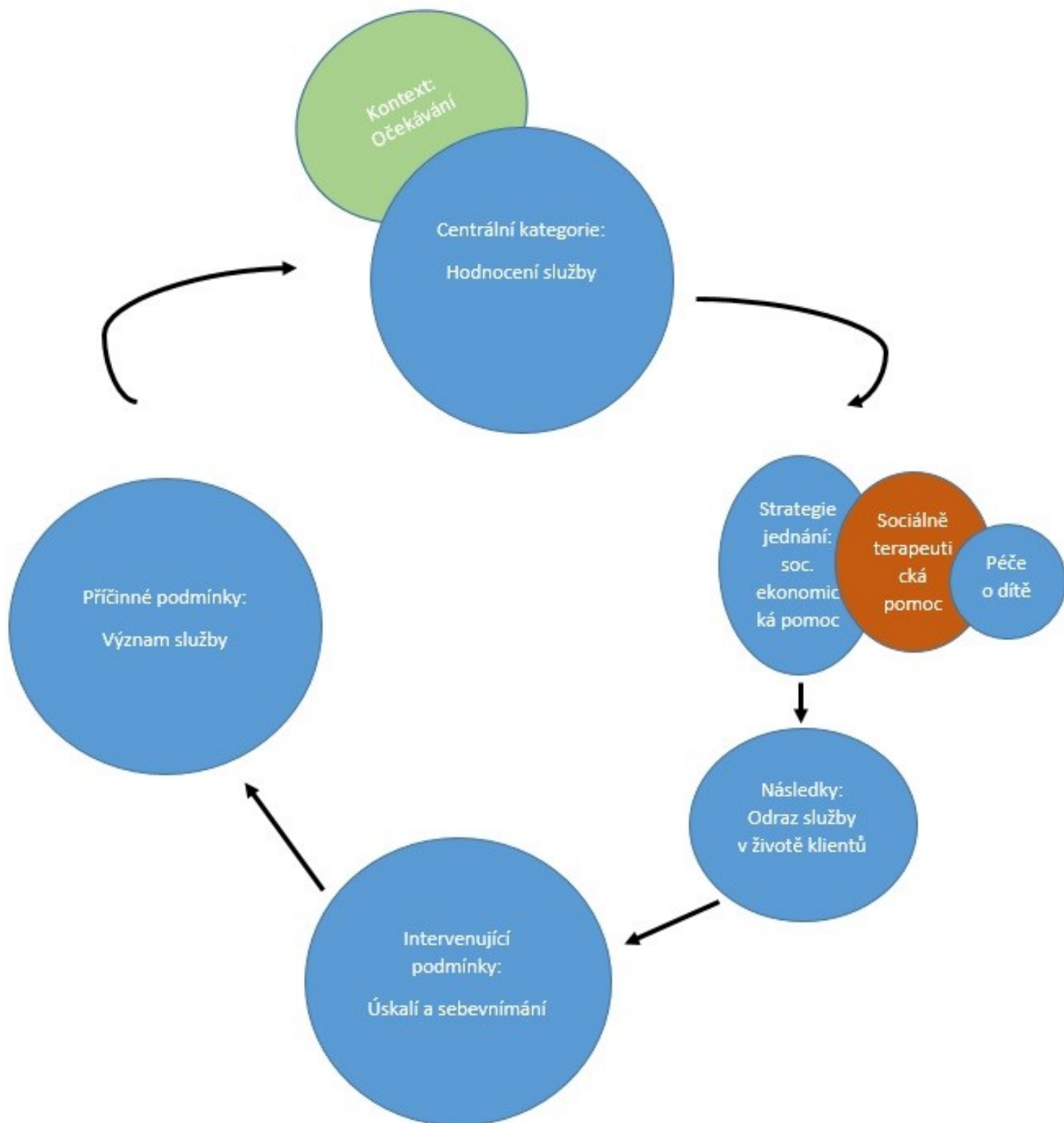
Kategorie obsahuje tyto kódy: osobnostní posun, vnímání okolí, změna prožívání, získaná zkušenost, změna v přístupu.

Respondentkám byly pokládány otázky na to, co se změnilo od spolupráce s Terénní asistenční službou, jaké zkušenosti získaly a jakým způsobem je využívají. Spoustu klientek naznačilo „mezi řádky“ svůj osobnostní posun. Paní Eva vypověděla, že: „...změnilo se hodně věcí... hlavně se změnil z mé strany přístup k věcem, protože já jsem všechno ne, že bych to brala laxně nebo tak, ale všechno mělo čas. Já jsem všechno posouvala dál a dál a vy jste mě nenechala prostě, abych já něco posouvala, tudíž prostě mi to nedalo a prostě zbrchala jsem se, jak se říká a snažila jsem se prostě na ten čas, na který to bylo domluvené něco zařídit, tak jsem se snažila to mít...jako to hlavně“ (E9). Na to co se změnilo v životě paní Evy, odpověděla: „Zodpovědnější pohled k věcem... jakože ke spolupráci s kýmkoliv jako... prostě poslední dva, tři roky jsem se nikam nepohla a vlastně díky té společnosti a díky vám já jsem se prostě.. jak to říct slušně.. no to je jedno... nakopala do zadku a donutila jsem se jít a hledat třeba ten podnájem, hledaly jsme ho spolu, já bych to sama zase posouvala dál a dál..(E11)..no znamená to jako pokrok.. šilený pokrok v mém osobním životě (E13)...já vidím tu motivaci v tom, že je tam ta snaha a všechno jde, když se chce (E6). ... taky vím, že prostě jsem měla dát na vás tehda tady s tím bytem, že když teče do bot, tak je lepší vzít něco, než nemít nic. Takže tohle mě taky.. to je prostě ponaučení pro mě (E15)... jakože se víc přiklánět k tomu, co člověka posune výš a dál, aby prostě nestál na jednom místě“ (E17). Osobnostní posun udělala také paní Petra: „alespoň nějaký příjem stále mám,

že je důležité, že nejsem doma a nic nedělám“ (P8). A posun také vnímá v nové zkušenosti s přihlášením dítěte do první třídy: „...to bylo zas něco nového, kde jsem se teď posunula“ (P8). Paní Jana si uvědomuje svůj posun také: „No já jsem se jako hodně vyrovnala....takže jsem psychicky hrozně vyrovnaná, tím pádem se i více dceři věnuju a to. K tomu dopomohla aj ta změna zaměstnání a to.. ale že člověk nevidí věci tak strašně černě..(J13). Mně to prostě hrozně psychicky vyrovnalo“ (J18). A utvrzuje ji v tom také její okolí: „Jo, to okolí, co mě znají, tak prostě ví a vidí na mně to, že jsem už v pohodě. Jo, že aj prostě rodina...“ (J18). A její osobnostní posun zdůrazňuje také odpověď na to, zda vnímala ve spolupráci překážky: „Nic.. já jsem neměla žádné překážky, protože prostě když člověk chce změnu, tak si překážky nehledá“ (J22). Změnu cítily respondentky také ve svém prožívání. Paní Eva odpovídá: „asi mám jiný pohled na hodně věcí, jakože jinak přemýšlím nad věcma, protože prostě vím, že mi kolikrát hodně věcí nestálo za to, že jsem je vůbec dělala, nebo že jsem ztrácela čas nad věcma, které byly prostě banalitou a nepodstatné a tady toto mě změnilo hodně“ (E17). Paní Marie cítí svůj posun ve změně zaměstnání a ve snaze udržení rodinného zázemí: „No.. práce. Jako já sa stále snažím najít tu prácu inú, ale lepšie platěnú a taky bydlení. Mně už se nechce stěhovat. Já už mám z toho neustálého sťahovanie také mindráky, že neviem, či by som to už dala. No já ano, ale děti by ho už nedaly.. mají tu kamarádov a svůj pokoj. Už by som do toho nešla. Takže asi to som přehodnotila“ (M18). Paní Jana svou změnu popisuje: „Ano, jo že nejsem prostě panikář a hned si nehážu mašlu při každé zapeklitosti (směje se)“ (J14). V návaznosti na osobnostní posun vnímaly respondentky změnu také ve svém přístupu. Paní Marie uvádí: „Změnilo se hodně věcí. Změnil sa přístup k mojom dietom.. aj to vyjadrovanie už je inší, snažím sa s nima inak rozprávať...nějak slušnějšie a snažím sa u nich vybudovať aj ten rešpekt..“ (M11). Paní Petra pociťuje jiný přístup k utrácení financí: „... no, co jsem změnila, tak hodně tu šetrnost, že prostě fakt jako, když peníze nejsou... a já jsem teda byla vždycky člověk, který chtěl všechno dokonalé a krásné a perfektní, ale naučila jsem se, že když je konec měsíce, tak vím, že musím odložit tu pětistovku, na kterou nesmím šáhnout. Takže i ten způsob šetření a nějakého omezení“ (P17). Získané zkušenosti klientky oceňují a také využívají. Paní Eva říká, že se naučila: „Naučila jsem se, jak přistupovat k těm lidem na těch úřadech, protože to jsem nevěděla a nechápala jsem, proč to nejde... mám úplně jiný pohled na to“ (E12). A zkušenost vnímá také s hledáním bydlení: „Jako fakt, pokud je to dobrá nabídka (i když ty kritéria nesplňuje v mých očích, tak jak by mělo na sto procent), tak nikdy nic nesplňuje na sto procent, vždycky je někde nějaký háček. Tak jsem si říkala, no.. ona měla prostě pravdu, měla jsem ji poslechnout, ale i to zlé je pro něco dobré. Člověk se učí

celý život“ (E15). Paní Marie jako svou zkušenost popisuje odvalu: „Mně to dalo strašně hodně do života, pretože mám odvahu riešiť niečo vôbec, mám viac chuť do života aj keď som unavená niekedy, alebo fakt už vyčerpaná.. (M14). Dále vzpomíná také získanou zkušenost v komunikaci: „Hlavně například, keď niečo vybavujem sama, tak hlavně som sa naučila komunikovať viacej. Komunikovať s druhými ľuďmi, lebo ja keď som bola napríklad v reštaurácii so sestrou, tak nie, ja som bola ticho a sestra komunikovala za mňa. No a teraz je to také, že aj ja otvorím ústa a komunikujem, že hocikedy sa opytám prostě. Opytám sa sice stokrát, aby ma neodbili, že to som sa taky naučila, aby ma nikdo neodbil hned'. Teraz už prostě viem aj sama si to obvolat, zavolám si taky som sa vyhýbala aj majitelke bytu po tom incidentě, ale ted' už nie. Normálne som jí vysvětlila situáciu a pochopila to“ (M13). S komunikací se zlepšila také paní Petra: „Tak.. co jsem se naučila? .. no konečně si oblítávat ty úřady, které potřebuju, že už nepotřebuju člověka, který půjde se mnou a bude mi radit, co mám říct, takže jsem se naučila sama hodně komunikovat, vyjadřovat se a jinak k té praktické stránce.. třeba když jsme se bavily o tom zaměstnání, tak jsem se naučila sama si udělat životopis, nebo napsat motivační dopis... No a hlavně musím říct, naučila jsem se zodpovědnosti.. kolikrát jste už říkala, jak jsme se bavily i o těch termínech, že jsem kolikrát zapomněla, kde co mám dojít a ted' už jsem se naučila si to fakt psát na ledničku..“ (P11).

5.9 Návrh paradigmatického modelu



Obrázek 1

Během vytváření kategorií bylo hledáno vzájemné provázání mezi kategoriemi a jejich souvislosti.

Jako centrální kategorie byla zvolena právě kategorie *Hodnocení služby*, na kterou působí příčinné podmínky. Za centrální kategorií je kontext v podobě kategorie *Očekávání*, která doplňuje klíčovou kategorii.

Příčinné podmínky byly stanoveny kategorií *Význam služby*, protože v této kategorii často zmiňovaný přínos, jistota, pokrok, důvěra či podpora se odráží v samotném hodnocení služby.

Intervenující podmínky byly shledány v kategorii *Úskalí a sebevnímání*, jelikož tuto kategorii tvoří aspekty, které ovlivňují význam služby a její následné hodnocení. Tyto faktory tvoří především pocity, které klienti na sobě vnímali. Byly mezi nimi obavy, radost či strach a také překážky, díky nimž byla ovlivňována celková spolupráce a vnímání klientů.

Strategii jednání jsou formulované na třech úrovních a to na *sociálně ekonomické pomoci*, *sociálně terapeutické pomoci a na péči o dítě*. Tyto tři oblasti činností TAS mohou ovlivnit úskalí i sebevnímání klientů a přispívají k významu služby a k jeho následnému hodnocení.

Následky těchto faktorů mohou pak vyeskalovat v kategorii *Odras služby v životě klientů*, která zobrazuje osobnostní posun, získanou zkušenost či změnu vnímání a přístupu klientů Terénní asistenční služby.

5.10 Shrnutí výzkumu a diskuze

Interpretace dat zahrnuje odpovědi na výzkumné otázky a výzkumný cíl. **Hlavní výzkumná otázka** byla stanovena: Jak vnímají přínos Terénní asistenční služby její klienti? **Vedlejší výzkumné otázky** se ptaly na to, jaká očekávání měli klienti od Terénní asistenční služby a která byla naplněna, jaká činnost byla pro klienty Terénní asistenční služby nejvíce přínosná a jak se činnost Terénní asistenční služby odráží v životě klientů.

1. Jak vnímají přínos Terénní asistenční služby její klienti?

Odpověď na tuto hlavní výzkumnou otázku přinášíme především centrální kategorií „Hodnocení služby“. Související kategorie je dále „Význam služby“ a doplňující kategorií je „Úskalí a sebevnímání“.

V kategorii hodnocení služby klientky rozebíraly, jak službu hodnotí, zda se jim povedlo to, co chtěly a zda by jí doporučily. Z odpovědí vychází, že by všechny službu doporučily a některé tak již učinily. Zároveň však poukazují na problematiku toho, že mnoho maminek netuší, že služba existuje. Odpovědi na hodnocení služby byly velice kladné. Respondentky zdůrazňují, že se přesvědčily, že služba svou pomocí opravdu funguje a pomáhá. Nejvíce byla zmiňovaná právě pomoc, která se projevila ve všem, s čím se v životě potýkaly. V návaznosti na hodnocení služby bylo otevřeno také téma na hodnocení spolupráce. Odpovědi respondentek prokazují, že se jim podařilo vše, co si stanovily. Jedna z nich říká, že toho bylo více, než mělo. Odpovědi také vyzdvihují dobré podmínky služby, díky kterým mohly klientky řešit svou situaci flexibilně a v přirozeném prostředí, nebo v případě nemoci po telefonu.

S přínosem Terénní asistenční služby souvisí velmi úzce kategorie „*Význam služby*“. S respondentkami bylo probíráno, jaký význam pro ně Terénní asistenční služba má a co pro ně znamená v osobním životě. Odpovědi dokazují, že klientky vidí význam především v jistotě, kterou jim služba poskytuje, v zodpovědnosti, ke které je služba vede, k pokroku, který udělaly a v důvěře. V dalších odpovědích se projevil význam služby v podpoře, jež klientky pocítují a v odvaze, která byla přirovnávána k přínosu služby. Přínos respondentky také vidí v tom, co se naučily a zdůrazňují, že bez služby by s ničím prospěšným ke zlepšení jejich situace nezačaly.

Kategorie „*Úskalí a sebevnímání*“ je doplňující k výzkumné otázce Jak vnímají přínos Terénní asistenční služby její klienti. Tato kategorie vznikla na základě jejich pocitů, vnímání a překážek, které je během spolupráce doprovázely. Respondentky popisují své začátky, v nichž cítily strach, obavy, odměřenost, zlost a nátlak. Vyjma negativních emocí uvádí také radost a úlevu. Kategorie také zahrnuje odpovědi týkající se překážek, které ve spolupráci vyvstaly. Jedna z respondentek odpověděla, že nevnímá žádné překážky. Další odpovědi zmiňovaly překážky v interkulturních rozdílech, v hledání bydlení a v péči o děti.

2. Jaká očekávání měli klienti od Terénní asistenční služby a která byla naplněna?

Očekávání klientů hrají významnou roli v nastavení spolupráce. Na tuto výzkumnou otázku odpovídá bezpochybně kategorie „*očekávání*“, která zahrnuje odpovědi klientů na to, jaká očekávání měli a zda byla naplněna.

Většina respondentů se shoduje v tom, že očekávání neměli žádná. Vysvětlují, že nebyli zvyklí na pomoc zvenčí a netušili, že služba nabízí možnosti až v takovém rozmezí. Jedna z respondentek přiznala také obavy ze sociální služby z toho důvodu, že měla mylné představy, že bude pod dozorem. Řada odpovědí potvrzuje, že služba předčila jejich představy o spolupráci, že nečekali až takovou pomoc a že jsou se službou spokojeni.

Pouze jedna z respondentek se svou odpovědí lišila. Měla jasné představy o tom, co od služby žádá, konkrétně že se usadí, najde si bydlení a její život se dá od základu dohromady, což také potvrdila, že se naplnilo.

3. Jaká činnost byla pro klienty Terénní asistenční služby nejvíce přínosná?

K této výzkumné otázce se svazují tři kategorie. Jedná se o kategorie „*Sociálně ekonomická pomoc*“, „*Sociálně terapeutická pomoc*“ a „*pomoc s péčí o dítě*“.

Sociálně ekonomická pomoc zahrnuje nejširší oblast činností. Spadá pod ni nejen finanční pomoc, ale také řešení dluhové situace, podpora u soudu, pomoc s nárokováním sociálních dávek, podpora v pracovním uplatnění, nebo stabilizace bydlení.

Respondentky byly dotazovány na to, jaká činnost byla pro ně nejpřínosnější. V oblasti sociálně ekonomické pomoci uvádí nejčastěji konkrétní finanční pomoc, která se odvíjela od potravinové pomoci, či z nadačních darů. Je předpokládáno, že finanční pomoc byla zdůrazňována respondenty proto, jelikož jim zajistila základní životní potřeby, stabilizovala rodinný rozpočet a mohly díky ní uhradit nájem, školné a stravné nebo potraviny.

Oblast pomoci s péčí o dítě byla nejméně zmiňovaná. Zahrnuje rozvoj rodičovských kompetencí, podporu ve smysluplném trávení volného času s dětmi či podporu v zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání dětí. Všechny respondentky zmiňují jako přínosnou pouze jednu z činností a to – podporu v zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání dětí, která souvisela s přihlášením dětí do základní či mateřské školy.

Jako **nejpřínosnější činnost** se ukázala sociálně terapeutická pomoc, mezi jejíž činnosti spadá podpora, motivace klientů, poradenství, doprovodná pomoc, vyslechnutí a možnost svěřit se.

Často zmiňovaná byla právě podpora klientů, která jim dodává sílu v tom, že ví, na koho se mohou obrátit a v případě problémů vědí, komu zavolat a svěřit se. Jedna z respondentek zdůrazňuje, že díky této podpoře se nehroučí ze svých problémů a ostatní uvádějí, že cítí větší klid, když za nimi někdo stojí a „kryje jim záda“.

Dále respondentky uvádí jako přínosné poradenství, díky němuž se dozvěděly mnoho možností ohledně nadací, dluhového poradenství nebo nároku na sociální dávky, které jim pomohlo právě v oblasti sociálně ekonomické pomoci.

Respondentky oceňují psychickou pomoc, vyslechnutí a možnost svěřit se. Jejich odpovědi dokazují, že se díky sociálně terapeutické pomoci posouvají dál, jsou psychicky vyrovnané a motivované pracovat na zlepšení své nepříznivé situace.

Vzhledem k tomu, že sociálně terapeutická pomoc zapříčinila svými činnostmi psychickou stabilitu klientů a jejich motivaci v plnění dílčích cílů a dle výpovědí se socioekonomická pomoc odvíjela od terapeutické, vyšla jako nejpřínosnější **sociálně terapeutická pomoc**.

4. Jak se činnost Terénní asistenční služby odráží v životě klientů?

Odrážka služby v životě klientů se orientoval především na to, co se v jejich životě změnilo a co jim služba do života dala.

Odpovědi na tuto výzkumnou otázku zahrnuje kategorie „Odrážka služby v životě klientů“, která se odvíjí od několika bodů.

Jedním z nich byl osobnostní posun klientek. Respondentky uvedly, že změnil svůj přístup k povinnostem. Uznanly, že dříve přistupovaly ke svým povinnostem laxe a díky službě se staly zodpovědnějšími. Získaly tak nejen motivaci na budoucí změny ve svém životě, ale také ponaučení z mnoha chybných kroků. Činy, které dělaly dříve, by udělaly nyní jinak, nebo vůbec, což se odráží ve změně jejich prožívání.

Dále respondentky odpovídají, že se změnil jejich přístup v udržování stabilního příjmu a že je služba psychicky vyrovnala. Jednou z respondentek bylo potvrzeno, že si její psychické vyrovnanosti všimlo také okolí. Další změnu viděla klientka, která se často stěhovala v udržení svého nynějšího bydlení, příjmu a v přístupu ke svým dětem, který se projevuje ve výchově a v lepší komunikaci s dětmi.

V rámci odpovědí vyvstaly na povrch i získané zkušenosti, které klientky díky službě mají. Často uváděly získanou zkušenost s hledáním bydlení nebo s udržováním stabilního rodinného rozpočtu.

Polovina respondentek také zdůrazňuje, že získala zkušenost v komunikaci, díky níž zvládnou jednat v krizových situacích, na úřadech, či s jinými orgány. Jedna z nich si uvědomila také získanou zkušenost v odvaze, která jí dříve chyběla. Nyní je schopná řešit

většinu problémů sama, nebojí se ozvat a říct, když se jí něco nelíbí, nebo prosadit svůj názor.

Diskuze

Výsledky přinesly, že klienti Terénní asistenční služby si uvědomují její přínos a vidí jej především v jistotě, kterou jim služba poskytuje, v zodpovědnosti, ke které je služba vede, k pokroku, který udělaly a v důvěře. Přínos také vidí v podpoře, jež pociťují a v získaných zkušenostech.

Většina respondentů se shoduje, že neměla žádná očekávání, ba naopak služba předčila jejich představy o spolupráci. Výjimkou byla odpověď poslední respondentky, která měla jasná očekávání. Jako nejpřínosnější činnost byla shledána sociálně terapeutická pomoc. Závěr výzkumu přinesl odpovědi v návaznosti na odraz služby v životě klientů. Z odpovědí vyplynulo, že se služba odráží v podobě získaných zkušeností, osobnostním posunu a změny v přístupu a prožívání klientů.

Na podobné téma navazuje také další výzkum, zaměřený na přínos terénní sociální práce s rodinami pohledem pracovníků OSPOD. Trnová (2012) ve své diplomové práci uvádí, že pracovníci OSPOD shledávají přínos především v častém kontaktu s rodinami, v přímé pomoci, podpoře a vedení či doprovázení pracovníků, což potvrzuje výsledek naší vedlejší výzkumné otázky, která se zaměřovala na nejpřínosnější činnost TAS.

S výzkumem se shoduje také výzkum Plevové (2010) na téma Terénní sociální práce s romskou populací, jehož výsledky prokázaly, že velké procento obyvatel využívá služeb terénních sociálních pracovníků a je s touto službou spokojena.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zaměřovala na přínos Terénní asistenční služby u sociálně ohrožených rodin. Teoretická část se zaměřovala na terénní sociální práci v jejím vymezení, kontextu zákona, vývoj, specifika i na její výhody a nevýhody. Práce se věnovala problematice činností se sociálně ohroženou rodinou, v níž byla zmíněna podoba sociálně ohrožené rodiny, prostředí, v němž se pohybuje a rizika ovlivňující fungování rodiny. Závěr teoretické části byl věnován službám pro rodiny s dětmi, které navázaly na poslední oblast teoretické části a to na konkrétní představení Terénní asistenční služby. V praktické části byly naplněny stanovené cíle pomocí polostrukturovaných rozhovorů s klienty Terénní asistenční služby. Tato část zjišťovala přínos Terénní asistenční služby pohledem klientů, jaká očekávání měli a která z nich byla naplněna, jaká činnost Terénní asistenční služby byla pro ně nejprínosnější a jak se služba odráží v jejich životě. Cílem práce bylo zjistit, zda klienti vidí přínos v Terénní asistenční službě. Vedlejšími cíly bylo zjistit, jaká činnost byla pro ně nejprínosnější, jaká měli očekávání a zda byla naplněna. Posledním vedlejším cílem bylo najít odpověď na to, jak se činnost služby odráží v jejich každodenním životě. Nástrojem analýzy textu bylo otevřené kódování a k výstupu výzkumu vedly výsledky ze zakotvené teorie. Respondenti svou odpovědí prokázali, že si přínos Terénní asistenční služby uvědomují. Význam služby vidí především v jistotě, kterou jim služba poskytuje, v zodpovědnosti, ke které je služba vede, k pokroku, který udělaly a v důvěře. Přínos respondentky také vidí v podpoře, jež pocítují a v získaných zkušenostech. Dále se většina respondentů shoduje, že neměla žádná očekávání, ba naopak služba předčila jejich představy o spolupráci. Výjimkou byla odpověď poslední respondentky, která měla jasná očekávání. Poslední výzkumná otázka přinesla odpovědi v návaznosti na odraz služby v životě klientů. Vzhledem k tomu, že sociálně terapeutická pomoc zapříčinila svými činnostmi psychickou stabilitu klientů a jejich motivaci v plnění dílčích cílů a dle výpovědí se socioekonomická pomoc odvíjela od terapeutické, vyšla jako nejprínosnější sociálně terapeutická pomoc. Z odpovědí vyplynulo, že se služba odráží v podobě získaných zkušeností, osobnostním posunu a změny v přístupu a prožívání klientů. Výzkumné cíle se tedy podařilo naplnit. Přínos práce je shledáván ve zjištění přínosu Terénní asistenční služby, dále v čem vězí úskalí spolupráce a jak se služba odráží v každodenním životě klientů, což může dopomoci ke zkvalitnění činnosti Terénní asistenční služby.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-x.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.

BEJČEK, Jan Matěj. *Úvod do práce s rodinami migrantů s udělenou mezinárodní ochranou: právní aspekty uprchlictví, specifika sociální práce s rodinami uprchlíků, integrace a vzdělávání dětí a žáků z uprchlických rodin*. Vydání I. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2016. ISBN 978-80-7452-123-2.

BLÍŽKOVSKÝ, Bohumír. *Systémová pedagogika pro studium a tvůrčí praxi*. Ostrava: Amosium Servis, 1992. Amosium servis pedagogům. ISBN 80-85498-18-9.

DUNOVSKÝ, Jiří. *Dítě a poruchy rodiny*. Praha: avicenum, 1986. ISBN 08-040-86.

HAVLÍK, Radomír. *Aktuální problémy společnosti z pohledu sociologie*. Vydání I. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2016. ISBN 978-80-7452-121-8.

HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed. *"Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-76-8.

KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. V Praze: Triton, 2005. ISBN 8072546627.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.

KUVÍKOVÁ, Helena a Jozef BENČO. *Ekonomika verejných služieb*. V Banskej Bystrici. Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1284-0.

LEVICKÁ, Jana., et al. *Sociálna práca I*. Trnava: Oliva, 2007. ISBN 978-80-969454-2-9.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATĚJČEK, Zdeněk a Marie POKORNÁ. *Radosti a strasti: předškolní věk, mladší školní věk, starší školní věk*. Jinočany: H & H, 1998. ISBN 80-86022-21-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073675028.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd., Praha: Portál, 2008b. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MOTEJL, Otakar a kol. *Rodina a dítě*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2007. ISBN 978-80-254-1750-8.

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3323-1.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, ed. a POLÁČKOVÁ, Lýdie. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [Ostrava: Ostravská univerzita, 2008]. 201 s.

PLEVOVÁ, Silvie. *Terénní sociální práce s romskou populací* [online]. Olomouc, 2010 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/o04w0t/52230-935879439.pdf>. Bakalářská. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI Pedagogická fakulta Ústav speciálněpedagogických studií.

REKTOŘÍK, Jaroslav. *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2007. ISBN 978-80-86929-25-5.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.

ŠTĚRBOVÁ, Dana. Metody práce s rodinami s dětmi, možnosti a přístupy organizací a institucí mimo OSPOD a pověřené osoby I. Městský úřad Třinec, 2014. Dostupné také z: <https://www.trinecko.cz/StaticFiles/svaz/prilohy/files/ospod/Metodicky%20material%20VI%20I.pdf>

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 9788073673130.

TITCHKOSKY, Tanya. Disability: A Rose by Any Other Name? "People-First" Language in Canadian Society*. *Canadian Review of Sociology*. St. Francis Xavier University, 2001, 38(2), 125-140.

TRNOVÁ, Adéla. *Terénní asistenční služba a její přínos při podpoře fungování rodin s dětmi* [online]. Brno, 2012 [cit. 2022-04-05]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/d2kb7/Magisterska_diplomova_prace.pdf. Diplomová. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015. ISBN 978-80-7422-457-7.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vydání druhé, Praha: Karolinum, 2017. ISBN 978-80-2462153-1.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0225-7.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. *Příručka pro personální agendu a odměňování zaměstnanců* [online]. Česká republika: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006 [cit. 2021-10-1]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

ČESKÁ REPUBLIKA. Metodické doporučení MPSV: k sociální práci s ohroženou rodinou. In: Praha: MPSV, 2009, ročník 2009, číslo 9. Dostupné také z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf/ba7a119a-a609-3383-dbaa-76ee24b356ee

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů. In: *Www.zakonyprolidi.cz*. © AION CS, ©2010-2020, ročník 15, částka 111, číslo 2002. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-109/zneni-20140101>

Seznam webových zdrojů

Historie terénní sociální práce. *Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních* [online]. Praha: streetwork.cz, 2006, 30.10.2006 [cit. 2022-03-31]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=702

Terénní asistenční služba v rodinách s dětmi Zlín. *Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s.* [online]. Vsetín: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi, 2021 [cit. 2022-03-31]. Dostupné z: <https://www.azylovydum.cz/hledam-pomoc/terenni-asistencni-sluzba/3716-2/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
TAS	Terénní asistenční služba
SAS	Sociálně aktivizační služby
Sb.	sbírka
č.	číslo
s.	strana

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	57
-----------------	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovoru

Příloha P II: Přepis rozhovorů

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

1. Jste klientem Terénní asistenční služby, jak ji hodnotíte, v čem vám nejvíc pomohla?
2. Jakou činnost od služby jste nejvíce uvítala při řešení vaší tíživé situace?
3. Je něco, co vám ve službě chybí?
4. Jaký význam má pro vás služba?
5. V čem vám pomohla Terénní asistenční služba nejvíce?
6. Co vám ještě přináší spolupráce s Terénní asistenční službou?
7. Jak se vám spolupracuje s Terénní asistenční službou?
8. Jak se činnosti Terénní asistenční služby odráží ve vašem každodenním životě?
9. Co se změnilo od doby, kdy jsme spolu začali spolupracovat?
10. Jaké další změny pozorujete ve svém životě po vstupu do Terénní asistenční služby?
11. Jakým způsobem využíváte získané zkušenosti ze spolupráce?
12. Co pro vás spolupráce s Terénní asistenční službou znamená ve vašem osobním životě?
13. Jaká byla vaše očekávání na začátku spolupráce od Terénní asistenční služby a jaká očekávání se splnila?
14. S jakými překážkami jste se potýkala během spolupráce?
15. Doporučila byste Terénní asistenční službu svému známému a pokud ano, tak proč?

PŘÍLOHA P II: PŘEPIS ROZHOVORŮ

Paní Jana je samoživitelka. Dříve byla bez domova. Dlouhou dobu žila na azylovém domě. Žije s dcerou v jednopokojovém bytě. Je pracující, ale má ztíženou finanční situaci insolvenčí. Otec dítěte je ve výkonu trestu a paní Janě nehradí výživné. Rodinný rozpočet paní Jany činí třináct tisíc korun na měsíc, z něhož musí uhradit nájem, internet, obědy do školy, MHD kartu, jídlo, telefon a další pohledávky.

T: Pro začátek bych se Vás zeptala, jestli souhlasíte s tím, aby byl hovor nahráván. Nahrávku využiju pouze pro přepis rozhovoru, abych Vás teď mohla pozorně poslouchat a potom ji smažu.

J1: Jasně, to je v pořádku. Ano, souhlasím.

T: První otázka je tedy: Jste klientem Terénní asistenční služby. Jak ji hodnotíte? Myslím tím, v čem vám nejvíc pomohla?

J2: No.. já bych to zhodnotila velice kladně. Jakože opravdu super. Doporučila bych to každé mamince, která má problémy. Například s financema..jo, teda hlavně s financema takhle, protože jsem vyřešila strašně spoustu věcí, co se týká alimentů, jo podpory u soudu, prostě veškeré tady tyto věci. Kroužky jo, školku, prostě cokoliv jsem potřebovala jo, tak jsem vlastně díky této terénní službě jako měla. Prostě nevěděla jsem o různých nadacích, o kterých vím díky té službě. Prostě opravdu jako jo, jsem strašně moc spokojená, hrozně nám to pomohlo strašně moc, protože narovinu řečeno nebýt vás, tak jsme v (tiše zmíněno) prdeli. Jakože ale hodně, protože to fakt byla pomoc, že kolikrát člověk neměl ani (když to řeku blbě) na maso jo a prostě strašně moc mi to pomohlo. Hodně.

T: Tak druhá otázka, kterou bych na vás měla: Jakou činnost jste nejvíce uvítala při řešení vaší tíživé situace? Ať už to byl doprovod, poradenství, nebo řešení té finanční situace, vzdělání těch dětí a podobně. Co z toho jste nejvíce uvítala?

J3: No ...poradenství, že jsem se dozvěděla spoustu možností, které mám, o kterých jsem nevěděla a myslím, že o nich hodně matek neví, že to by jako toto a finance samozřejmě. To je prostě jasné.

T: Je něco, co vám ve službě chybí? Klidně zkuste povzpomínat, třeba jestli to bylo více aktivit, nebo motivační sezení, nebo si jen tak popovídat o těch problémech.

J4: Já si myslím, že pro některé maminky a zezačátku jsem byla taková jako hromádka neštěstí, tak to povykládání si. Prostě vykecat se jo, říct tady toto to. Málokterá máma může,

že tomu děcku to nesdělíte jako samoživitelka jo a prostě toto a opravdu jakože vy ji tam vyslechnete a rovnou pak poradíte, že jako jo. Že tenkrát jsem si ...myslím pracovnice před vámi, si ode mě vyslechla hodně..

T: Takže měla jste to tak, že vám to chybělo v té službě?

J5: Ne, já jsem to prostě do ní nasypala jo a ona já nevím, jako jestli myslela nebo nemyslela, ale vyslechla si mě a poradila mi. Jo, že prostě člověku se asi strašně moc uleví. Hrozně moc, že třeba by jste mohli ...já nevím. Nějak ty maminky popohnat, nebo jim to dát najevo. Prostě říct, že můžou kdykoliv, cokoliv, že to se strašně uleví psychicky té matce a fakt to pomůže.

T: Tak další otázka je: Jaký význam má pro vás služba? Co se týče vašeho vnímání.

J6: No, dává mi to jistotu. Jistotu, že se mám na koho obrátit, že mi někdo pomůže. To určitě ano.

T: Pak mám na vás otázku: V čem vám pomohla Terénní asistenční služba nejvíce?

J7: Psychicky a finančně. Jako to jednoznačně.

T: A kdybyste měla říct ještě něco konkrétnějšího? Například kdy byla ta situace natolik tíživá, že jste si řekla, že ta finanční pomoc vám opravdu pomohla.

J8: To bylo, když byla školka. Když začala školka, prostě to se ještě platilo školné a stravné a to bylo třeba patnáct set korun měsíčně a pro mě to bylo jako..prostě ne. Tam byl strach, že nedám dítě do školky a věděla jsem, že bych to nedala. V té době vlastně i babička na tom byla hodně, hodně špatně, protože se dlouhodobě léčila, takže ani ta by mi nepomohla a prostě nedokážu si představit, že bych prostě tu malou v té školce nemohla mít. Jo a to tenkrát vlastně přišla pracovnice TAS a byl to dar z nebes a se vším pomohla.

T: Jak se Vám spolupracuje s klíčovou pracovnící TAS, co se týče způsobu domluvy, časových možností, místa a podobně.

J9: No úplně bez problému. Ano, cokoliv kdykoliv, jakkoliv a aj že su kolikrát překvapená..prostě jakože.... sama už si připadám, když už toho bylo jako moc, že jako otravuju a třeba vy jste ještě mi jako zavolala „ještě je tady tahle možnost a ještě toto“ a to ...Takže jako super, jo.

T: Tak to jsem ráda, to je i pro mě dobrá zpětná vazba.

J10: *Jo, já jsem prostě vždycky položila ten telefon a říkám si s radostí „ježiši ty krásno“.*
(směje se)

T: Tak to ráda slyším. Občas mám obavy, jestli už nejsem až moc otravná.

J11: *Ne, ne, ne jakože ne, ale jde o to, že já jako matka si říkám: „ježiš kolik nás musíte jako těch klientek mít a ať už prostě neotravuju“.* Že to si člověk dá tak dohromady... a pak telefonát od vás „já paní Jano ještě mě napadlo...“ a to a člověk prostě tady sedí a jako super. Má radost. Je to strašně super. Je období, kdy toho potřebuju strašně moc a pak je období kdy zas nic.

T: Ano, to tak bývá v takových vlnách, to je v pořádku.

J12: *No..*

T: Tak dál se vás zeptám: Jak se činnosti Terénní asistenční služby odráží ve vašem každodenním životě? Je tím myšlené vlastně co se změnilo od doby, kdy jsme spolu začali spolupracovat?

J13: *No, já jsem se jako hodně vyrovnala. No, právě protože vím, že jste tady, tak že vím, že jakmile nastane nějaký problém, který já bych nedokázala vyřešit, tak prostě mám za kým jít a můžu to prostě řešit, takže jsem psychicky hrozně vyrovnaná, tím pádem se i více dceři věnuju a to.. K tomu dopomohla aj ta změna zaměstnání a to.. , ale že člověk nevidí věci tak strašně černě, že prostě ví, že tady někdo je, kdo mu může pomoci, že se hnedka nehroučím při každém „zaplaťte, zaplaťte“ tamto toto.. prostě že to pomůže hrozně psychicky. Moc.*

T: Takže nejvíc vnímáte změnu v té vyrovnanosti?

J14: *Ano, jo že nejsem prostě panikář a hned si nehážu mašlu při každé zapeklitosti. (směje se)*

T: Jakým způsobem využíváte získané zkušenosti ze spolupráce? Co z toho jste se naučila?

J15: *No, když má nějaká ..ted' jsem zrovna prostě jako...protože znám spoustu maminek samoživitelek, tak ale zas..když nechcou nechcou. Snažím se jim poradit, že jste tady a říct jim, že všechno je řešitelné.., ale musí chtít. Jsou tam maminky, které ...nevím.. by to fakt potřebovaly, ale když nechcou prostě, takže snažím se pomoci ostatním. Že jako jo, že tady ta pomoc je a to.. ale.*

T: Takže dá se říct, že jste si z toho odnesla tu pomoc, kterou byste ráda předala dál.

J16: *Ano, některým obzvlášť.*

T: Další otázka je dost podobná, ale stejně se zeptám, protože je možné, že přijdeme ještě na něco.

J:17: Ano, jistě.

T: Co pro vás spolupráce s Terénní asistenční službou znamená ve vašem osobním životě?

J18: Teď odpovím asi podobně. Mně to prostě hrozně psychicky vyrovnilo. To je tak pro mě nejvíc protože já jsem fakt..já jsem ..mně přišel problém a já jsem se hned hroutila. Jo, to okolí co mě znají, tak prostě ví a vidí na mně to, že jsem už v pohodě. Jo, že aj prostě rodina, já jsem každou chvíli brečela ségře do telefonu, prostě furt jsem se hroutila, sesypávala kamarádce (ta co mi hodně pomáhala s dcerou). Tak já jsem byla fakt hromádka neštěstí, jo takže..

T: Tak dá se říct, že ta spolupráce s TAS se odrazila ve vašem osobním životě v rámci toho okolí, jak vás vidělo, že jste se dala dokupy.

J19: Jo, to je pravda.

T: Jaké byly vaše očekávání na začátku spolupráce od Terénní asistenční služby a jaké očekávání se splnila?

J20: Neměla jsem vůbec žádné očekávání, protože jsem prostě tomu vůbec nevěřila. Jakože jo, někdo mi chce pomoci, no tak jako dobrý, tak to zkusím (směje se), ale že to bude až v takovém rozmezí prostě.. to bych neřekla. Já ani nevím, co jsem začala dělat jako první, jestli to bylo něco asi s tatínkem od dcery nebo jo něco toto. Nebo jsem potřebovala poradit něco k soudu... a pak se to rozjelo s tou školkou a všechno. Neměla jsem moc velké očekávání.

T: Takže říkáte, že to předčilo vaše očekávání?

J21: Jo, to určitě. To stoprocentně.

T: S jakými překážkami jste se potýkala během spolupráce? (časové možnosti, péče o děti, práce ...) Jaké překážky vyvstaly při té spolupráci? Co vám to ztěžovalo?

J22: Nic.. já jsem neměla žádné překážky, protože prostě když člověk chce změnu, tak si překážky nehledá.

T: Myslím, že už jste to tady zmínila, ale ještě se zeptám, jestli byste doporučila Terénní asistenční službu svému známému a jestli ano tak proč?

J23: Ano, ano.. no protože je to pomoc, o kterou jsem se přesvědčila, že to opravdu funguje, pomáhá a mně jste pomohli opravdu strašně moc. Jo a doporučila a snažila jsem se aj doporučit a uvidíme.. třeba se někdo ozve.

Paní Eva je pracující samoživitelka. Má za sebou drogovou minulost. Minulý rok porodila chlapečka, který má vážné zdravotní problémy. Otec je nyní ve výkonu trestu. Paní Eva má složitou i dluhovou situaci, na které stále pracujeme. Žije ve třípokojovém bytě s maminkou, o kterou se finančně stará, jelikož její maminka nemá nárok na důchod. Na byt nemá nájemní smlouvu. Majitel bytu jí odmítá novou smlouvu vydat a nesouhlasí ani s nárokováním dávek na bydlení.

T: Paní Evo, chci se vás zeptat, jestli by vám nevadilo, kdybych si náš rozhovor nahrála. Nahrávku využiju pouze na přepsání rozhovoru, abych vás teď mohla lépe poslouchat a potom ji hned smažu.

E1: Ne nevadilo, to je v pohodě.

T: První otázka je tedy: Jste klientem Terénní asistenční služby, jak ji hodnotíte, v čem vám nejvíc pomohla? Myslím tím, jak hodnotíte spolupráci, nastavené cíle, dokázala jste to, co jste chtěla?

E2: Víceméně se mi povedlo všechno, co jsem chtěla. Hlavně díky vám, protože nebyt vás, tak já s těma papírama, s ničím nezačnu, protože to je pro mě jedna velká neznámá a já tady v tom ne, že neumím, ale nechci prostě. Mě to tíží, mě to vadí to papírování a tak a díky vám jsem vyřídila v podstatě většinu věcí, který jsem potřebovala..no vlastně všechny. Protože my jsme si daly nějaké cíle že... a nějaké ty body a ty body jsme prostě splnily. Teď jsme měli pár bodů a ještě vlastně není konec února a ty body jsou pokryté..no splněné a to jenom díky vám.

T: No.. v poslední době jste právě zvládla většinu sama.

E3: No .., ale ty body podle kterých jsem jela, byly od vás, co jste mi zadala. Sama bych to prostě posunula na vedlejší kolej.

T: Tak další otázka je teda: Jakou činnost od služby jste nejvíce uvítala při řešení vaší tíživé situace? Například doprovod, poradenství, řešení finanční situace..

E4: Tady nejdůležitější a nejvíc co mě pomohlo, bylo, když jsme šly na to dluhové poradenství, že vůbec něco takového je, já jsem to nevěděla, takže tohle mě překvapilo, že mám vlastně vyřízený i tohle... a potom tady ty s těmi úředníky, jakože ty docházky k těm na

tu sociálku že, na ten obor, když jste s nima mluvila... taková ta celková spolupráce na těch úřadech. Je to super. Já jsem jenom ráda, že to šlo tak rychle.

T: No a je třeba něco, co vám ve službě chybí?

E5: No možná by nebylo špatné, nevím jestli... možná asi za celou tu společnost nějak sjednotit ty maminky a udělat nějaký..já nevím.. kroužek nebo nějaký ten... hodinku dvě toho volného času, že by se prostě seskupil dohromady a tam by se řeklo, jaké ony mají problémy a tohle.. a popřípadě se do toho...já nevím.. zapojila i nějaká hra tímto stylem.. protože i to člověku dodává hodně zkušeností, hodně prostě ponaučení a člověk se pak necítí sám s těma problémama, jakože i ostatní mají takové problémy a je potřeba je vyslechnout.

T: To je moc pěkný nápad. Určitě to v práci navrhnu. No a jaký význam má pro vás ta služba? Co pro vás znamená?

E6: Pro mě to znamená být zodpovědnější. Zodpovědnost.. To je, to je hlavní, hlavní bod, který já vidím, že když to neudělám tak jakože.. když neudělám daný úkol, který mám, tak se na mě může ten druhý dívat prostě tak, že ..že nechci...což je..no to já nechci, abych byla v ostatních očích, jakože jsem líná, nebo prostě, že jsem flegmatická..ne-e.. já vidím tu motivaci v tom, že je tam ta snaha a všechno jde, když se chce.

T: V čem vám pomohla ta služba úplně nejvíc?

E7: Po té sociální stránce.. po sociální stránce asi na bázi toho, že jsme řešily ty úřady a že jsme je vlastně vyřešily, ikdyž jsme byly hodně, hodně dlouhou dobu na jednom místě, stály jsme prostě.. ikdyž jsme se nemohly hnout ani tam ani tam, protože tu byl problém s tou nájemní smlouvou, že já jak nemám tu smlouvu, tak i přesto to šlo nějak udělat a hodně mi to pomohlo.

T: Jak se vám spolupracuje s Terénní asistenční službou? Jak se Vám daří domlouvát se s klíčovou pracovnící TAS?

E8: Já moc.. já nemám ráda jako nové lidi v mém životě nebo takhle nebo znova poznávat někoho nebo dávat mu důvěru nebo cokoliv, ale když jste mi řekla, že možná nebudete mít čas na mě.. , že máte plnou kapacitu a máte toho už hodně, tak jsem si řekla, že pokud nebudu mít vás, tak já nechci žádnou jinou jakože....., protože já jsem naprosto spokojená. Všechno, co jsme potřebovaly, tak jsme vyřídily a všechno šlo prostě hladce, ikdyž to řeknu tak.. ano šlo hladce a byly prostě výsledky.

T: Jak se činnosti Terénní asistenční služby odráží ve vašem každodenním životě? - Co se změnilo od doby, kdy jsme spolu začali spolupracovat?

E9: No... změnilo se hodně věcí ...hlavně se změnil z mé strany přístup k věcem, protože já jsem všechno ne, že bych to brala laxně nebo tak...ale všechno mělo čas. Já jsem všechno posouvala dál a dál a vy jste mě nenechala prostě, abych já něco posouvala, tudíž prostě mi to nedalo a prostě zbrchala jsem se, jak se říká a snažila jsem se prostě na ten čas, na který to bylo domluvené něco zařídit tak jsem se snažila to mít.. jako to hlavně.

T: A kdybyste měla říct ještě něco konkrétního, co se změnilo? Co vás napadá?

E10: Změnilo se toho hodně, co se týče v té hmotné oblasti.. jako když jsme měli potíže i s tím jídlem nebo takhle, že jste byla ochotná a té lásky donesla ...donesla z té banky... jídlo, tak nám to hodně pomohlo. Z toho člověk týden/dva vyžije, pokud se uskromní. Takže to je strašně jako po té finanční stránce pomoc.

T: Jaké změny ještě pozorujete ve svém životě po vstupu do Terénní asistenční služby?

E11: Zodpovědnější pohled k věcem..jakože ke spolupráci s kýmkoliv jako ...prostě poslední dva tři roky jsem se nikam nepohla a vlastně díky té společnosti a díky vám já jsem se prostě... jak to říct slušně no.. to je jedno.. nakopala do zadku a donutila jsem se jít a hledat třeba ten podnik, hledaly jsme ho spolu já bych to sama zase posouvala dál a dál a furt to má čas a stále bydlíme a stále je to takové jaké to je, ale to tak nejde dokola..bez smlouvy on nás může vyhodit ze dne na den a my neuděláme vůbec nic.

T: Jakým způsobem využíváte získané zkušenosti ze spolupráce? Co z toho, co jste se naučila s pomocí TAS využíváte a jak?

E12: Naučila jsem se, jak přistupovat k těm lidem na těch úřadech, protože to jsem nevěděla a nechápala jsem, proč to nejde.. něco cokoliv a byla jsem odměřená a zlá... bylo to tak, protože oni mi ... v mých očích mi nechtěli vyjít vstříc, ale přitom ono to nešlo. Oni neměli jak..to bylo hlavně tohle.. mám úplně jiný pohled na to a to jenom díky tady té společnosti, protože přeci jenom je to...furt ne státní, ale je to furt práce s lidma že ..a tady o tom to je.. ten přístup hlavně no.

T: Co pro vás spolupráce s Terénní asistenční službou znamená ve vašem osobním životě?

E13: V mém osobním životě.. no znamená to tak jako pokrok..šílený pokrok v mém osobním životě i celkově důvěra. Vlastně já mám vůči vám důvěru a mám vůči vám prostě přístup takový, že pokud vám něco řeknu, tak vím, že to řeknu vám a neříkám to dalším lidem, že

prostě vy máte ten... tu přísahu té mlčenlivosti, nebo jako se to říká a pokud vy byste to nedodržela, tak vy byste přišla o místo, že samozřejmě... a tohle mě já si myslím, že ano, že existují i jiné pracovnice, které to mají dodržovat ale nedělají to třeba, jak by měly, ale u vás .. jako vy jste za mnou stála, i když jsem vám říkala všechno narovinu a vy jste to vždycky podala tak, aby to bylo pro tu sociálku, aby to bylo tak, že oni to přijmou, i když vám jsem to řekla na plnou pusu a to je takové to, že mi někdo kryje ty záda, jak kdyby prostě, že já si v tomto nevidím do pusy a cítím v tom tu oporu a jako když bych měla nějaký velký problém a potřebovala si popovídat a svěřit se, tak bych určitě věděla, komu zavolám.

T: Jaká byla vaše očekávání na začátku spolupráce od Terénní asistenční služby a jaké očekávání se splnila?

E14: Tak očekávání... očekávání jsem neměla žádné. Já jsem měla spíše obavy. Obavy z toho, že přeci jenom to je spolupráce se sociální službou že.. a měla jsme obavy, že udělám něco špatně a můžu prostě přijít o malého nebo tak a přitom vy jste ...já jsem i kolikrát udělala něco špatně možná... já nevím .. možná ani ne, ale vy jste mě za každou cenu uklidnila a říkala jste, že to bude dobré, že to prostě vymyslíme a jede se dál, že a všechno probíhalo prostě, jak mělo. Takže já si myslím, že mé očekávání...já jsem si myslela, že půjdete za jedno se sociální službou, že prostě jste tu od toho, že mě máte hlídat, ale ba naopak, nebylo to hlídání, ale pokaždé, když jste přišla, tak jsem měla za to, že jde prostě přítel, jde si za mnou popovídat a jde mi pomoci vyřešit nějaké problémy. Očekávání jsem fakt neměla, spíš jsem byla překvapená, že je to tak prostě fajn no...a to je vlastně vaše poslání a to vy plníte opravdu na sto procent.

T: Moc děkuju. Pak je tady otázka: S jakými překážkami jste se potýkala během tady té spolupráce?

E15: Mně napadá tady to bydlení.. s tím jsme měli docela jakože obtíž vůbec něco sehnat nebo něco... a taky vím, že prostě jsem měla dát na vás tehda tady s tím bytem, že když teče do bot, tak je lepší vzít něco, než nemít nic. Takže tohle mě taky... to je prostě ponaučení pro mě. Jako fakt pokud je to dobrá nabídka (i když ty kritéria nesplňuje v mých očích tak jak by mělo na sto procent), tak nikdy nic nesplňuje na sto procent, vždycky je někde nějaký háček. Tak jsem si říkala, no... ona měla prostě pravdu, měla jsem ji poslechnout. Ale i to zlé je pro něco dobré. Člověk se učí celý život.

T: Doporučila byste Terénní asistenční službu svému známému? Pokud ano, tak proč?

E16: Určitě doporučila už jenom skrze to, že mám okolo sebe hodně... hodně jako maminek. No a nejenom maminek, ale i rodin, co mají finanční problémy, co jsou psychicky ..po psychické stránce celkem nevyrovnaní a nedokážou s tím prostě bojovat sami a vy jste názorným příkladem toho, jak když si člověk myslí, že to nejde, tak vy ukážete cestu, jak to jde a že to jde.

T: Poslední otázku tady nemám ani napsanou, ale doplnila bych ji ke konci, protože mne právě napadla. Přehodnotila jste během naší spolupráce nějak své životní hodnoty?

E17: Životní hodnoty.. no to se nedá říct, že životní hodnoty, ale asi mám jiný pohled na hodně věcí, jakože jinak přemýšlím nad věcmi, protože prostě vím, že mi kolikrát hodně věci nestálo za to, že jsem je vůbec dělala, nebo že jsem ztrácela čas nad věcmi, které byly prostě banalitou a nepodstatné a tady toto mě změnilo hodně, jakože se víc přiklánět k tomu, co člověka posune výš a dál, aby prostě nestál na jednom místě.

Paní Marie je samoživitelka. Má čtyři děti, z toho tři v péči a jedno na Slovensku v péči otce. Paní Marie přišla ze Slovenska. Nikdo z nich tady neměl zdravotní pojištění, děti nebyly přihlášeny do školky a do školy, neměli bydlení ani žádné sociální dávky.

T: Paní Marie pro začátek bych se vás zeptala, jestli vám nebude vadit, když náš rozhovor nahraju. Potřebuju vás teď pozorně poslouchat a proto je pro mne lepší udělat audionahrávku k přepsání, než zaznamenávat odpovědi během rozhovoru.

M1: Ano, to mi nevadí.

Jste klientem Terénní asistenční služby, jak ji hodnotíte a v čem vám nejvíc pomohla? (jak hodnotíte spolupráci, nastavené cíle, dokázala jste to, co jste chtěla?)

M2: Ano spolupracujem s Terénnou asistenčnou službou a hodnotím ju veľmi dobre ...no v čem mi najviac pomohla, tak mi pomohla vybavit všetky potrebné věci ohľadom dětí, taky aj školy a teraz budeme spolupracovať na školke, pomohla mi príspevky vybaviť ...je tam toho ako hodně. Prostě vybavili jsme viac než sme mali.

T: Jakou činnost od služby jste nejvíce uvítala při řešení vaší tíživé situace?

M3: Všetko, všetko pretože já jako Slovenka ako cudzinka by som tu nevybavila vobec nič sama. Takže mně to pomohlo vo všetkom.

T: A kdyby jste to měla ještě víc specifikovat? Napadá vás něco konkrétního?

M4: Hlavně s týma doprovodma, že prostě kolkokrát by ma fakt ako...mají ostatní iný prístup keď ste so mnou jako keď idem sama někde. Tak ako ono sa to...ono člověk vidí ten rozdiel a prístup.

T: Takže v tom vidíte nějakou větší podporu?

M5: Ano ano.. a prostě kvoli těm doprovodom sa aj vela vecí vybavilo.

T: Je něco, co vám ve službě chybí

M6: Nie, já som spokojená. Aj keď já mám svoje muchy a je toho na mňa hodně tak ale vždy sa vieme nějako dohodnuť. Zatial tam bolo všetko, čo som potrebovala. Nevie.. a bolo tam toho viac než som čakala. Napríklad ty doučovateľky pre diečka alebo tak.. takže prostě mě momentálně nič nenapadá.

T: Jaký význam pro vás ta služba má?

M7: Jako znamená pre mňa hodně pretože já som v životě toto nezažila, aby mi někdo pomohol. Takže já som velmi ráda. Je to jiné..no samozrejme že...nevím. Je to podpora velká podpora, protože člověk keď tu je z cudziny tak k němu jinak pristupujú ako k normálnému českému občanovi. Je to jiné prostě. Je to lepší rozhodně lepší.

T: V čem vám pomohla služba nejvíc?

M8: Hlavně po tej finančné stránke hlavně ty finančné dary..Vianoce..moje děti mali pekne Vianoce hej. Takže já som ráda ako a prostě ve všem, protože my chodíme stále spolu a vlastně aj s těma súdama vypisování papierov a to mi hodně pomohlo například asi najviac to vypisování pretože já som na to ...no antitalent. Já som to dávala vždy mamke a ta mi to vypísala ale teraz ani ona neveděla. Tu sú jiné zákony ako na Slovensku je tu strašně vela rozdielov a já som strašně ráda aj keď niekedy nevnímám, tak ste mi pomohla vypísať ty papiere.

T: A napadá vás něco, co pomohlo přímo vám?

M9: Ano.. v rámci mňa.. takého psychologa. Tak my si povykládáme a mně to strašně pomáhá sa vykládat'. Nebo nie, že psycholog, ale spíš že mám takú kamarádku, že prostě sadněme na kávu kolkokrát a povykládáme si, vypočujete ma, já sa vyrozprávám .já som zkusila aj toho psychologa, ale pak už som tam nešla. A jako aj děti vás beru...hlavně malá ta si vás oblíbila a stále sa pýtá kedy dojdete, tak jí vravím at' sa nebojí že sa isto zas ukážete.

T: Jak se vám spolupracuje s Terénní asistenční službou? Jak se Vám daří domlouvát se s klíčovou pracovnící TAS? Myslím tím v rámci i vašich časových možností, nebo místa.

M10: Jako já som ráda a aj to hodnotím za veľmi dobré, lebo vždy sa nejako dohodneme. Keď je treba niečo vybaviť, tak je jasné, že pojdeme do mesta, ale jako myslím si, že je to dobré, že aj keď dojdete ku nám domov, že vidíte jako to funguje u nás doma.

T: Jak se činnosti Terénní asistenční služby odráží ve vašem každodenním životě?

M11: Zmenilo se hodne vecí. Zmenil sa pristup k mojom deťom.. aj to vyjadrovanie už je inší, snažím sa s nima inak rozprávať.. nějak slušnejšie a snažím sa u nich vybudovať aj ten rešpekt..což mi sice ještě nejde, ale pracujem na tom. Teraz toho bolo fakt na mňa hodne, tak som aj kašlala na ty děcka a na všetko, ale už je to dobré.

T: Jaké další změny pozorujete ve svém životě po vstupu do Terénní asistenční služby?

M12: Nevieť...no tak děti mají vybavenou aj tu zdravotnú poisťovnu což je úplně super, což som ráda, školu majú taky.. teraz sa ide na školku.. s exekucou ste mi pomohli, hned som vám volala a hned' jste nasedli na autobus a prišli, takže ja som rada. Hovorím, je to iné. Já som si nedala nikdy pomociť a každému kam idem tak mu hovorím, že.. „aha ty nemáš svoju terénnú asistentku? Nevyužíváš to?“ Že oni o tom ani nevedia vobec.. že aj jim hovorím, že sa opýtám, či by mohli to taky využiť. Já som ráda, že já som to využila a fakt mi to pomohlo.. hodne.

T: Jakým způsobem využíváte získané zkušenosti ze spolupráce? Co z toho, co jste se naučila s pomocí TAS využíváte a jak?

M13: Hlavně například keď niečo vybavujem sama, tak hlavně som sa naučila komunikovať viacej. Komunikovať s druhými ľuďmi, lebo já keď som bola například v reštaurácii so sestrou, tak nie, já som bola ticho a sestra komunikovala za mňa. No a teraz je to také, že aj já otvorím ústa a komunikujem, že hocikedy sa opytam prostě. Opytám sa sice stokrát, aby ma neodbili, že to som sa taky naučila, aby ma nikdo neodbil hned'. Teraz prostě už viem aj sama si to obvolat, zavolám si, taky som sa vybybala aj majitelke bytu po tom incidentě, ale ted' už nie. Normálne som jí vysvětlila situáciu a pochopila to.

T: Co pro vás spolupráce s Terénní asistenční službou znamená ve vašem osobním životě?

M14: No ako určité tam bude ta odvaha.. že mám jako odvahu vůbec něco.. jako všeobecně hovorím a také to je, že .. no neviem ako sa to povie ale no prostě mi to vyhovuje tak ako to je. Mně to dalo strašně hodne do života, pretože mám odvahu riešiť niečo vůbec, mám viac

chut' do života aj keď som unavená niekedy, alebo fakt už vyčerpaná, že už mám nervy na pochodu, ale to tak dva až tri dni prejde a pak mám zas chuť niečo riešiť a prostě vybavovať věci a obstarat' ty děti a do práce chodit s úsměvom (no na brigádu).

T: Jaká byla vaše očekávání na začátku spolupráce od Terénní asistenční služby a jaké očekávání se splnila?

M15: Práveže nič som nečakala. Práveže keď sme začali, tak nič. Já som tomu neverila, pretože som to v živote nezažila a ešte keď som požádala o veľakú pomoc, tak sa každý na mňa vykašlal. Takže já som teraz v tejto dobe som nadspokojená, že ano, že ste človek ktorý sa na mňa nevykašlal. Prostě ktorý fakt na tých úradov stál za mňou a byl sa nějakým způsobem za mňa a hlavně za děti. Předčilo to moje očekávanie, pretože človek, ktorý moc pomoci nemá a vlastně požádá vela lidí o pomoc a nikdo mu nepomůže aj keď mamka mi hodně pomáhá, ale takto, že cudzí člověk, který vás nepozná a fakt vám pomáhá vybavovat' ty věci tak je to iné, ako ti kamarádi od kterých čakáte alespoň tu psychickú podporu a vykašlú sa na vás.

T: S jakými překážkami jste se potýkala během spolupráce?

M16: Noo.. s mojou psychikou. S mojou psychikou, pretože keď sme začínali, tak sme toho strašně vela vybavili. No a časom už som ostala taká unavená a ono už na mňa všechno tak dolehlo, že už som prostě fakt vybehla a ako.. za co sa stále ospravedlňujem, ale na mňa to už všetko tak dobehlo, že já som nevěděla, či já som a už vtedy stačil jeden zlý pohľad nebo něco a už som vybuchla. Pre mňa je to náročné už v tej psychickej stránke, keď je na mně toho moc, tak už prostě musím dát pauzu. Jinak já si nedám poradit, nedám si absolutně nič.. uzavrem sa do seba, ale naštěstí to dopadlo dobre. Přesně na to je to aj dobre, že sa dá dohodnúť, že nějako keď aj vidíte, že já keď som vám minule povedala, že ešte to musím nechat' tak, tak jako je to lepší keď sa tam nechá ty dva, čtyry dni pauza, protože pak už je nechut' do všetkého, že keď už mám viacej starostí a viac věcí, tak ako je to na člověka vela a doléhá to už po té psychickej stránke. Ne po fyzickej ale skor po tej psychickej, že ako ešte sa bojíte ze súdov a je toho fakt.. jako toho hodně.. nebo aspoň na mňa toho bolo hodně.

T: No a jedna z posledních otázek je, jestli byste doporučila Terénní asistenční službu svému známému a pokud ano tak proč?

M17: Ano aj som doporučila maminkám. Mně to pomohlo a verím, že by to pomohlo aj jim. Vo vela věcích.. které prostě sme sa bavili, tak ty maminky prostě jako.. jednak nevěděli o tejto službě a kolkovela maminek neví o tej službě.. s vela maminkami som sa rozprávala, že

ano pomohlo by im to ozaj, pretože mám jako minimálně čtyři maminky, ktoré o tom ani nevěděly.

T: No a poslední otázka, která mě tak napadá.. tak přehodnotila jste nějaké věci v životě po vstupu do naší služby?

M18: No.. práce. Jako já sa stále snažím najít tu práci inú, ale lepšie platěnú. A taky bydlení, mně už se nechce stěhovat. Já už mám z toho neustálého sťahovanie také mindráky, že neviem, či by som to už dala. No já ano, ale děti by ho už nedali.. mají tu kamarádov a svůj pokoj. Už by som do toho nešla. Takže asi to som přehodnotila.

Paní Petra je samoživitelka. Živí se přivýdělkem v úklidových službách. Má dvě děti předškolního věku, z toho jedno mentálně postižené. Rodina se potýká s finančními problémy. Paní Petra nemůže najít zaměstnání, které by sjednotila se školkou dětí a s nadměrnou péčí o postiženou dceru.

T: Paní Petro, nebude vám vadit, když si rozhovor nahraju? Je to kvůli tomu, abych ho mohla zapsat a teď vás pozorně poslouchat.

P1: Ano, nevadí, klidně nahrávejte.

T: První otázka teda je: Jste klientem Terénní asistenční služby, jak ji hodnotíte, v čem vám nejvíc pomohla?

P2: Já si teda utřím nějak ty myšlenky, protože je toho celkem hodně. Tyjo.. každopádně s čím mi bylo hodně pomozeno, nebo spíš nabídnuta pomoc tak to bylo v tom, co se týče oběhávání úřadů jo.. hlavně teda co jsem nevěděla tak příspěvek na bydlení takže příspěvek na péči a tady ty věci, to byla super pomoc pro mě. Potom třeba taky ty finanční dary od nadace že u toho jsem taky měla nějakou podporu z vaší strany, že prostě šlo to vyřídit, pomohlo to, takže úplně super. No a ještě takhle..ty nastavené cíle..jako úplně nevím, jak bych to řekla, ale nastavené cíle.... jako každopádně snažíme se pracovat jako na té práci, nějak jako hledat nějaké způsoby nebo možnosti, takže to je super, že nestojíme na jednom bodu mrazu teď práci sice nemám, ale posouváme se stále dál, že vymýšlíme alespoň tu brigádu, nebo do budoucna to podnikání na OSVČ, což je taky super do té budoucnosti, že vím jaké možnosti tam jsou a tady tohleto.. no a co bylo úplně super, jak jste mi zprostředkovala ten úklid u té paní z Vizovic. No a co se týče té komunikace jakéhokoliv problému, tak vím, že když mám jakýkoliv problém a nevím, jak si s ním poradit, nebo je to

pro mě taková zapeklitá situace, tak vím, komu můžu zavolat a zeptat se a hlavně taky vím, že mám ve vaší službě takovou jako oporu, že prostě na některé věci není člověk sám a vím, že se můžu o někoho opřít, kdo mi jako pomůže, takže to je pro mě taková záchranná stanice.

T: Jakou činnost od služby jste nejvíce uvítala při řešení vaší tíživé situace?

P3: Takhle.. co mě tehdy hodně pomohlo tak když jsem zjistila, že dcera není úplně v pořádku. Tam byla tehdy opravdu velká pomoc ještě od vaší kolegyně, která mi poradila, kam si musím zajít a co musím vyřešit a řešila to se mnou za pochodu, takže tam bylo opravdu to poradenství, vše jsem se dozvěděla, na co mám nárok a co je potřeba. No a když jsme se dozvěděli, že dcera má první stupeň mentální retardace, tak nám tehdy pomohli i v té nadaci, že nám přispěli na tu moji dceru a díky tomu jsem měla i lepší tu finanční situaci, že jsme koupili bačkůrky, batoh do školky a podobně.

T: Je něco, co vám ve službě chybí?

P4: No, tak přemýšlím jako co.. tyjo já nevím, já jsem jako spokojená, jako vyloženě já bych tam nic přidávat nemusela, protože jako za mě super, jako akce taky u vás jsou, akorát jak byla ta corona, tak to vím, že nějak extra nešlo, ale minule jsme byli u vás na akci na těch koníkách, což si děcka užili a já nemám asi žádný dodatek, co by mi tam chybělo. Já sama za sebe jsem spokojená jo.. takže asi tak.

T: Jaký význam má pro vás služba?

P5: Jaký význam? ...no jak jsem říkala pro mě to má hlavně význam to, že tam mám určitou jistotu, že jako nemůžu si říct: „stalo se mi to a to a mám nějakou situaci, kterou nevím jak vyřešit a nemám s kým si promluvit, s kým o tom mluvit, s kým o tom jednat“.. a podobně. Takže pro mě opravdu, že můžu o tom s někým otevřeně komunikovat jo.. a svěřit se. Takže pro mě tady tohleto je obrovské plus a je to hlavně teda ta jistota.

T: V čem vám pomohla TAS nejvíce?

P6: Tak když to vezmu, tak hodně jakože řešený problém s tou dcerou.. ten příspěvek na péči, protože to bylo pořád „vyříd'te toto a toto“ a já jsem zůstala na to hledět proboha, kde co mám mít teďka do toho ti doktoři a papíry a lítala jsem v tom jak Hurvínek. Takže jako toto mi hodně pomohlo.

T: Jak se vám spolupracuje s Terénní asistenční službou? Jak se Vám daří domlouvat se s klíčovou pracovnící TAS?

P7: Co můžu říct způsob komunikace za mě jako super. Dycky jako, když řeknu, jsem v práci, mám brigádu, tak co se týče pracovníků, tak vždycky vyhovíte jo.. i těm podmínkám, jestli to bude doma u nás, nebo jestli máme k vám dojít a nebo hlavně je super, že se dá domluvit i na tu určitou hodinu, že jste takoví flexibilní, což je pro ty rodiče a hlavně pro mě super, že nemusím hnedka spěchat ze školky po ránu. Pro mě je to víc lepší doma, je to takové otevřenější a já se tu víc cítím v takové harmonii a klidu a ta atmosféra je taková jiná, než někde na chodbě na židličce, je to otevřenější více doma.

T: Jak se činnosti Terénní asistenční služby odráží ve vašem každodenním životě?

P8: Tyjo.. to je zajímavá otázka. Jako momentálně akorát, že se přehupuju z brigády na brigádu, ale alespoň nějaký příjem stále mám, že je důležité, že nejsem doma a nic nedělám. No a co je změna, tak že dítě mi půjde do první třídy do základní školy a mám udělaný zápis, což byla pro mě obrovská pomoc, protože já jsem nevěděla, kde co jak vyplnit a odevzdat, takže to byla skvělá pomoc... no tak to bylo zas něco nového, kde jsem se teď posunula.

T: No a napadá vás ještě něco, co se změnilo?

P9: No toto je takové těžké jako posoudit, protože já jsem v této službě byla už na Vsetíně a vlastně když se mi malá narodila, tak jsem byla pod OSPODEM. Takže jako pořád jsem byla pod nějakým dohledem. Já bych sice teď vaší službu nemusela mít, ale já ji chci mít..jo dobrovolně, protože jako fakt říkám, mně je jako dobře takhle s váma a už jsem si aj jako zvykla a jako upřímně mám strach, že kdybych vás teďka zrušila, tak by se mohla stát situace, že se něco stane a prostě už bych to musela vyřešit sama a tak. Takže tohle je pro mě jistota zatím ještě, ale jinak.. jako to je těžko posouditelné.

T: Tak mě ještě napadá, že se vám hodně změnila ta situace s bydlením.

P10: Ano, to je pravda. Jako kdybych to měla říct od začátku, tak my jsme začínali na azylovém domě, když se dcera narodila. Tam jsem byla ještě před porodem. Pak jsem se stěhovala do Karolínky a pak jsem skončila zase na azyláku. No a stabilizovala se mi ta situace, jak jsem se přestěhovala tady do Zlína. To se jako uklidnilo, když jsme začali bydlet tady, kdy už vlastně bývám tady jeden rok. Jako můžu říct, že hlavně už když se s dětma vracíme domů, tak ví, že doma je tady. Už vidím, že od těch dětí nepadají otázky „kam jedeme domů?“ a že už ví, že bydlíme tady. Že ví, kde mají ten pokojíček, kde na ně čekají ty hračky jo a podobně ..že už tady mají jako zakořeněné.. nějak.. no opravdu už jsem získala ten byt a byla to hrozná makačka a strašně jsem se z toho radovala, když jsem věděla, že máme možnost dlouhodobého pronájmu.

T: Jakým způsobem využíváte získané zkušenosti ze spolupráce? Co z toho, co jste se naučila s pomocí TAS využíváte a jak?

P11: Tak.. co jsem se naučila? ..no konečně si oblitávat ty úřady, které potřebuju, že už nepotřebuju člověka, který půjde se mnou a bude mi radit, co mám říct, takže jsem se naučila sama hodně komunikovat, vyjadřovat se a jinak k té praktické stránce..třeba když jsme se bavili o tom zaměstnání, tak jsem se naučila sama si udělat životopis, nebo napsat motivační dopis..ten jsem se naučila krásně psát, takže i tady tohleto ohledně té práce. No a hlavně co musím říct, naučila jsem se zodpovědnosti. Fakt jako že vím, že nejen od vaší strany ale i od lékařů a podobně a taky kolikrát jste už říkala, jak jsme se bavili i o těch termínech, že jsem kolikrát zapoměla, kde co mám dojít a teď už jsem se naučila si to fakt psát na ledničku, takže kolikrát už vím, že 11.3 mám dojít tam a tam. No a tím, jak jste mi zezáčátku pomohla a připomínala mi to v SMSkách, tak jsem se to už pak naučila si poznamenávat a taky trošku i té zodpovědnosti, že to člověk už nelajdá. Takže prostě vím, že se podívu a mám to a nemusím se rozčilovat, co mělo být to a to datum. Takže jako komunikace, zodpovědnost a prostě fakt i ten motivační dopis, životopis, že jsem se sama naučila odepisovat na firmy.. takže v tom je ten pokrok.

T: Co pro vás spolupráce s Terénní asistenční službou znamená ve vašem osobním životě?

P12: Pro mě..jako já když to takhle řeknu, jako nevím, jestli vyloženě se dá tímto způsobem odpovědět, ale já to zkusím. Jako kolikrát prostě...jako podle mě..jsou tyto služby jako málo ocenitelné, jako tak to řeknu narovinu a jako ty pracovnice v sociálních službách ať je to kdekoliv.. jo i v těch rodinách, že rodiny jsou různého typu a tak, že musíte mít minimálně nervy ze železa a kolikrát se prostě zadržet, abyste něco neřekli třeba, co nemáte, že opravdu tam prostě člověk musí na to mít nějakou psychiku, takže to je takové.. a hlavně i ta flexibilita, že to nemáte občas jako v těch rodinách úplně lehké.

T: A to nějak vnímáte v tom vašem osobním životě?

P13: Ne já to beru tak, že ...jako v osobním životě.. jako teoreticky se to takhle dá říct, že prostě jako jste jako.. no teď jsem se do toho zamotala. No, jak bych to řekla zkráceně. Jde o to, že si z vás člověk může vzít příklad, že jste prostě pracující jo a všechno a že to vaše povolání je občas náročné, že kdybych třeba já do budoucnosti si chtěla hledat povolání, tak bych určitě šla dělat něco podobného co vy, protože miluju děti, lidi, komunikaci jo a takže.. z vašeho hlediska, když se na vás dívám, tak bych si taky ráda hledala něco takového. Já jsem si dělala kurz sociálního pracovníka, ale to bylo zase u starších lidí. Tak bylo to jinačí,

ale něco takového bych hledala.. jednou třeba do budoucnosti, bych to chtěla využít ve svém volném čase jako dobrovolník.

T: Jaká byla vaše očekávání na začátku spolupráce od Terénní asistenční služby a jaké očekávání se splnila?

P14: No.. očekávání bylo tehdy takové, že konečně prostě někde se zakořením, ustálím se, nebudu už taková rozlétaná, což se podařilo, že opravdu je byt, opravdu jsem si našla nějakou tu práci, alespoň dočasnou, děti mi chodí do té školky, nestěhujeme se, takže opravdu vlastně komplet celý život se mi dal dohromady a už jako tak nějak v tom neplaveme, že to máme nějak dokupy prostě fakt i to zázemí, školku, povinnosti, všecko a hlavně máme i to své zázemí, takže tak.

T: S jakými překážkami jste se potýkala během spolupráce?

P15: Tak jako většinou, jako to má asi každý rodič, tak sem tam nějaká ta nemoc dětí, ale to bývá běžné, takže nebrala bych to jako omezení nějak těch cílů, že to bylo vždycky dočasně, ale jako asi vyloženě.. no jako možná ta péče o děti, ale to je taky každodenní činnost, takže když se na to dívám, tak tam velice nic nebylo, co by nám zabraňovalo v té komunikaci a vždycky se našel nějaký ten způsob ať to bylo přes telefon, nebo emailem, nebo nějaké podklady na zaslání a podobně tak vždycky se to dalo nějak vyřešit, když jsem měla děti nemocné.

T: Doporučila byste Terénní asistenční službu svému známému, pokud ano tak proč?

P16: Jasně že ano, když to řeknu jako opravdu, že já jsem ještě nebyla v tak těžké situaci, jako byla třeba nějaká jiná rodina nebo tak, ale jako kdybych měla tu možnost znovu, tak neváhám ani minutu a znovu jdu do té spolupráce zrovna s váma, protože jak říkám rodině to hodně pomůže a dá a hlavně se hodně naučíte během té spolupráce, takže za mě úplně super.

T: Přehodnotila jste něco, co jste vnímala před službou jinak a díky té službě se to změnilo?

P17: Teoreticky by tu byla jedna věc, ale nedá se říct, že bych to úplně přehodnotila. Jak jsme se bavili o tom řidičském průkazu, tak jako chtěla bych, ale není to ještě úplně, že bych to tak cítila, že mám pořád z toho řízení strach. Jako chtěla bych si ten řidičák udělat, kdybych na to měla ty finance, ale ten strach tam ještě je. No a jinak přehodnotit.. no co jsem změnila, tak hodně tu šetrnost, že prostě fakt jako když peníze nejsou.. a já jsem teda byla vždycky člověk, který chtěl všechno dokonalé a krásné a perfektní, ale naučila jsem se, že

*když je konec měsíce, tak vím, že musím odložit tu pětistovku, na kterou nesmím šáhnout.
Takže i ten způsob šetření a nějakého omezení. Takže to je jako pravda.*

T: Tak já děkuju moc za rozhovor a je to ode mě vše.