

# Proměny práce sociálních pracovníků OSPOD v době covidové

Bc. Romana Nyklová

---

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. Romana Nyklová
Osobní číslo:	H20033
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Proměny práce sociálních pracovníků OSPOD v době covidové

### Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce, sociálně – právní ochrany dětí a pandemie COVID –19.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového 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:**

- ELICHOVÁ, Markéta, 2017. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.
- MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2016. Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3336-7.
- NOVOTNÁ, Věra, 2016. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem. 2., aktualizované vydání. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7554-022-5.
- PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK, 2012. Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4317-2.
- ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **9. prosince 2021**

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

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 9. prosince 2021

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 4.4. 2021

*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 nahlédnutí 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 pisy 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, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

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

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

3). Odprá-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 výdělků jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, kter é na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku proměn práce sociálních pracovníků OSPOD v době covidové. Teoretická část je rozčleněna do tří hlavních kapitol. Pojednávají zejména o sociálně-právní ochraně dětí, blíže představují sociálního pracovníka a specifika sociální práce s rodinou. Praktická část této práce přináší výsledky kvalitativně orientovaného výzkumu. Hlavním cílem bylo zjistit, jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19. Práce se zabývá tím, jak sociální pracovníci přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie. Taktéž se snaží přijít na to, jaká je zkušenost sociálních pracovníků se změnou v rodinných situacích v době covidové nebo jak sociální pracovníci rozumí překážkám, které u nich nastaly v souvislosti s covidem-19. Výzkumný soubor tvořilo pět sociálních pracovníků z oddělení sociálně-právní ochrany dětí v České republice.

**Klíčová slova:** sociálně-právní ochrana, sociální pracovníci, sociální práce s rodinou, děti, doba covidová

## **ABSTRACT**

The diploma thesis focuses on the issue of changes in the work of social workers from the department of social and legal protection of children in the time of covid. The theoretical part is divided into three main chapters. They deal mainly with the social and legal protection of children, they introduce the social worker and the specifics of social work with the family. The practical part of this work presents the results of qualitatively oriented research. The main goal was to find out what is the experience of social workers of OSPOD with the change of their role in connection with covid-19. The thesis deals with how social workers think about changing cooperation with parents during a pandemic. They also try to find out what the experience of social workers with the change in family situations during the covid period or how the social workers understand the obstacles that they have encountered in connection with covid-19. The research group consisted of five social workers from the department of social and legal protection of children in the Czech Republic.

**Keywords:** social-law protection, social workers, social work with family, children, covid time

Touto cestou bych ráda poděkovala PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za připomínky, cenné rady a za pomoc při realizaci mé diplomové práce. Taktéž bych chtěla poděkovat všem účastníkům rozhovoru a pracovníkům orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří mi umožnili provést výzkumné šetření právě na jejich oddělení.

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

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ</b> .....	<b>13</b>
1.1 OPATŘENÍ A ČINNOSTI SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ.....	15
1.2 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ.....	17
1.3 VÝVOJ OCHRANY DĚTÍ A JEJICH PRÁV V ČR .....	18
<b>2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK</b> .....	<b>21</b>
2.1 ETICKÁ PODSTATA SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	22
2.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	25
2.3 SYNDROM VYHOŘENÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	26
<b>3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU</b> .....	<b>29</b>
3.1 NÁSTROJE POMOCI OHROŽENÝM RODINÁM .....	30
3.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE V OBLASTI NÁHRADNÍ PÉČE O DÍTĚ .....	32
3.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU TÝRANÉHO, ZNEUŽÍVANÉHO A ZANEDBÁVANÉHO DÍTĚTE.....	33
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>35</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU</b> .....	<b>36</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	36
4.2 CÍLE VÝZKUMU .....	37
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	37
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	37
4.5 POJETÍ VÝZKUMU .....	38
4.6 VÝZKUMNÝ NÁSTROJ .....	39
4.7 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	40
<b>5 VÝSLEDKY VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT</b> .....	<b>46</b>
5.1 PETR.....	46
5.2 LENKA.....	49
5.3 ALENA.....	51
5.4 SIMONA .....	53
5.5 ŠÁRKA.....	55
5.6 SPOLEČNÁ TÉMATA .....	57
5.7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	64
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>66</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>68</b>



<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>72</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>74</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>75</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>76</b>

## ÚVOD

V našem výzkumu se zaměřujeme na proměny práce sociálních pracovníků OSPOD v době covidové. Již před vznikem této pandemie byla práce sociálních pracovníků OSPOD velmi různorodá a co se týče pracovní náplně také velmi bohatá. V důsledku příchodu covidu-19 došlo téměř v celé společnosti ke změnám v rodinách. My se zaměříme na rodiny s nezletilými dětmi, které jsou právě v péči OSPOD. Cílem diplomové práce je nejen zjistit, jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19, ale také vyzkoumat, jak sociální pracovníci přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie. Dále je naším cílem zachytit zkušenost sociálních pracovníků se změnou v rodinných situacích v době covidové. Rovněž se snažíme zjistit, v jakých situacích došlo k pozitivnímu nebo naopak k negativnímu posunu. Následně nás zajímá, jak sociální pracovníci rozumí překážkám, které u nich nastaly v souvislosti s covidem-19.

Teoretická část je členěna do tří hlavních kapitol, které vytvářejí teoretický základ pro zkoumanou problematiku a následně pro vlastní výzkum. Zaměřují se především na sociálně právní ochranu dětí, kde jsou definována opatření a činnosti, zařízení nebo vývoj ochrany dětí a jejich práv. Dále se pozornost upírá také na sociálního pracovníka a jeho role a na etickou podstatu sociální práce nebo syndrom vyhoření, který může v některých případech nastat. Poslední kapitolu tvoří sociální práce s rodinou, ve které si nastíníme nástroje pomoci, oblast náhradní péče o dítě a také sociální práci s rodinou týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte.

V praktické části se zabýváme výzkumným problémem a výzkumnými cíli, spolu s hlavními a dílčími výzkumnými otázkami. Představíme si výzkumný soubor, který tvoří základní vzorek pro naše šetření. Výzkumným nástrojem, který jsme zvolili ke sběru dat, jsou rozhovory. Po sběru a analýze získaných informací bude výzkumné šetření vyhodnoceno pomocí interpretativní fenomenologické analýzy.

V závěru představíme definitivní výsledky našeho výzkumu a odpovíme na předem stanovené výzkumné otázky společně s doporučením pro praxi. Výsledky a doporučení mohou posloužit jako přehled pro ostatní pracovníky OSPOD, a to k porovnání s vlastní zkušeností nebo k obohacení dosavadních poznatků vztahujících se ke zkoumané problematice. Taktéž slouží pro rodiny s dětmi v péči OSPOD jako celkový pohled na zaměstnání a změny pracovní činnosti pracovníků, zejména v covidové době.

Krátce si představíme důvod, proč jsme si zvolené téma vybrali, a také, proč je vhodné se touto problematikou zabírat a dále ji zkoumat. Jak je uvedeno v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, úkolem těchto orgánů je vyhledávat ohrožené děti, projednávat nedostatky v chování dětí a také v rodičovské výchově. Dále konat opatření omezující nepříznivé vlivy, které působí na děti, nebo pravidelně hodnotit situaci rodiny s ohroženým dítětem (Matoušek a Pazlarová, 2016). V období onemocnění covid-19, kdy byl volný pohyb osob značně omezen a styk s ostatními členy rodiny byl častější, mohli jedinci zažívat ohrožení v podobě nevhodného zacházení, nebo dokonce násilí mnohem častěji než kdy předtím. Samozřejmě se jedná o dost zátěžové a psychicky náročné období. Nárůst konfliktů se projevil i v partnerských vztazích, které do té doby byly pozitivní. I v rodinách, kde zatím k žádnému ohrožení dítěte ze strany rodičů nedošlo, je tato situace riziková. Dochází k působení více stresových faktorů, které mohou způsobit až frustraci. Nemusí jít vždy o tak krajní případy jako je násilí nebo zneužívání. Stačí, když jeden z rodičů ztratí zaměstnání, dojde ke ztrátě bydlení nebo nejsou rodiče schopni zabezpečit základní životní potřeby pro nezletilé dítě (Šance Dětem, 2020).

Zhoršení situace v rodině do budoucna předpovídají i odborníci. Předpokládají, že se zvýší počet rodin s dětmi, které budou pod dohledem pracovníků OSPOD. Co však nepředpokládají je, že by se zvýšil počet dětí, které budou odebírány z rodin. Ani nebude docházet k situacím, ve kterých sami rodiče odloží své děti. Další předpoklad, který uvedli, je vyšší počet problémů spojených se vztahy v rodině. Jako první se jedná o fyzické nebo psychické násilí. Se zvýšením případů souhlasí 73 % odborníků. Druhým problémem ve vztazích může být zhoršení komunikace nebo hádky v rodině. Počet odborníků, kteří se na tomto faktu shodli, je také 73 %. Posledním problémem je zvýšená míra rozvodů či rozchodů. S tímto tvrzením souhlasí 67 % dotazovaných. Lze rovněž předpokládat, že dojde k nárůstu výchovných problémů u dětí. Takový pohled zaujímá 67 % dotazovaných odborníků. Došlo také na zodpovězení otázky: U kterých služeb očekáváte v době po pandemii změnu poptávky? V souvislosti s OSPOD odpovědělo přibližně 15 % tázaných, že se poptávka výrazně zvýší, a okolo 55 %, že se poptávka zvýší (© Nadace Sirius, 2020).

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

Sociálně-právní ochrana dětí (SPOD) představuje činnosti a aktivity, kterými je snaha o zabezpečení práv dětí. Mezi zásadní práva dětí patří např. právo na život v rodině, příznivý vývoj, rodičovskou péči a právo na vzdělání. Nadále také představuje ochranu dětí před týráním (psychickým i fyzickým), zneužíváním i zanedbáváním či vykořisťováním. V České republice (dále jen ČR) je podstatnou právní normou zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Podle tohoto zákona se sociální a právní ochranou míní náležitá výchova, kdy každé dítě má právo na ochranu svého příznivého vývoje. Součástí je i ochrana jeho jmění. Snahou SPOD je neodmyslitelně i obnova funkcí rodiny, které byly z různých důvodů oslabeny či porušeny. V případě nemožnosti výchovy a péče o dítě ve vlastní rodině je zajištěno náhradní prostředí rodinného typu (zákon č. 359/1999 Sb.).

Ochranu dětí však nemůžeme zahrnout do jedné právní úpravy, jelikož se jedná o daleko rozsáhlejší pojem. SPOD je součástí dalších právních předpisů a má základ jak ústavní, tak i mezinárodní. Promítá se do oblasti práva občanského a je přítomna i v jiných oblastech, např. v oblasti trestní, sociální, zdravotní, školské nebo daňové (Novotná et al., 2016).

Mezi orgány, které v ČR zajišťují sociálně-právní ochranu dětí, patří obecní úřady nebo obecní úřady obcí s rozšířenou působností (dále jen ORP). Dále ji zabezpečují krajské úřady, Úřad práce ČR a Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV). V souvislosti s cizinou pak Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí (ÚMPOD). Výkonem SPOD mohou být pověřeny i jiné subjekty, které nepatří mezi výše zmíněné orgány. Z nich se pak stanou tzv. pověřené osoby a toto povolení udělují krajské úřady. Všechny orgány i pověřené osoby, které vykonávají SPOD, se musí řídit standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí. Standardy jsou obligatorní a mají tak zaručit kvalitu, která je nutná pro zajištění ochrany. Krajský úřad, který je nadřízený obecním úřadům, kontroluje kvalitu výkonu SPOD. U pověřených osob provádí inspekci, tedy kontrolu kvality poskytování, krajská pobočka Úřadu práce (dále jen ÚP)(Matoušek a Pazlarová, 2016).

Standardy jsou součástí příloh č. 1, 2 a 3 ve vyhlášce č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Každé číslo přílohy odpovídá tomu, kým je SPO poskytována. Všechny zmíněné standardy jsou založeny na principu bodového hodnocení. Každé kritérium, které bylo splněno, je ohodnoceno jedním bodem. Součástí standardů je již zmíněné bodové zhodnocení a principy. Obsahují také sociální práci s

klientem, zajištění výkonu SPO po stránce organizační, personální, provozní a technické (vyhláška č. 473/2012 Sb.).

Podle zákona č. 359/1999 Sb. je za dítě považována osoba, která je nezletilá. Dosažení (právní) zletilosti určuje občanský zákoník. Po roce 2014 není v ČR možno nabýt zletilosti jinak než dosažením 18 let. Sociálně-právní ochrana je v ČR určena dětem, které zde dlouhodobě nebo trvale pobývají. Není při tom však podmínkou, že se musí jednat pouze o české občany. Ochranu mohou využít dokonce i cizinci. Ve zvláštních případech může být ochrana poskytnuta i dětem, které se na území ČR zdržují jen na přechodnou dobu, a to v omezeném rozsahu (tzn. rozsah zajišťující pouze nezbytnou pomoc). Zákon respektuje i osobní a územní působnost, zajišťuje tedy ochranu dětem, které pobývají na území ČR legálně. S tím má souvislost i zásada teritoriality. Není totiž možné, aby orgány a pověřené osoby vykonávaly SPOD na jiném než českém území (tedy na území cizího státu). „Kompetence OSPOD není založena na formálním kritériu občanství či administrativního pobytu, ale na faktickém kritériu obvyklého bydliště dítěte.“ To znamená, že OSPOD má oprávnění přijímat opatření, která chrání dítě nebo jeho majetek (Macela et al., 2019, s. 43).

V předchozím odstavci jsme si definovali pojem dítě a také to, kterým dětem je ochrana poskytována. Jinými slovy – jaké děti na ni mají nárok. Nyní se podíváme na **okruh dětí, subjektů**, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje. Jako první můžeme zmínit nezletilé osoby, jejichž rodiče zemřeli. Ochranu se na ně může vztahovat i v případě, kdy jejich rodiče neplní povinnosti, které jsou dány rodičovskou odpovědností podle občanského zákoníku. Dalším příkladem může být situace, kdy rodiče práva dětí (taktéž plynoucí z rodičovské odpovědnosti) zneužívají nebo nevykonávají vůbec. Následně může jít o situaci, kdy bylo dítě svěřeno do péče či výchovy jiné osoby, s čímž se pojí také určité povinnosti, a tato osoba je neplní. Další skupinou dětí jsou jedinci, kteří svůj život vedou nemravným anebo zahálčivým způsobem. Rozumí se tím např. užívání alkoholu nebo jiných návykových látek. Jedná se o děti, které nerespektují školní docházku, živí se prostitucí nebo nepracují vůbec, i když nemají na zabezpečení svého živobytí. Spadat sem mohou i děti, které spáchaly trestný čin. Pokud se jedná o jedince mladšího 15 let, nazývá se to čin jinak trestný. Také se může jednat o různé opakované přestupky nebo jiné porušení soužití ve společnosti. Pozornost orgánů SPOD upoutají i děti, které opětovně opouští domov za účelem uprchnutí od svých rodičů. Může se jednat i o děti, jejichž životy, svoboda nebo zdraví jsou ohroženy, a to kvůli trestnému činu, který byl na nich spáchán osobou, která o ně měla pečovat. Obdobná situace může nastat i při násilí, které se odehrává mezi rodiči navzájem, a dítě je

tímto nevhodným chováním ohroženo. Subjekty SPOD jsou taktéž děti, které se opětovně nachází v zařízeních, která jim mají zabezpečit permanentní péči, nebo se v takovém typu zařízení nachází déle než půl roku. Pomoc je nadále poskytována dětem, které žádají o azyl nebo o udělení mezinárodní ochrany. Jednat se může o jedince, kteří využívají doplňkovou ochranu. Zároveň však nejsou doprovázeni rodiči na území ČR. Ve všech případech se jedná o nepříznivé ohrožení vývoje dítěte. Současně je důležitá také délka a intenzita trvání problému a ve všech zmíněných situacích musí zasáhnout OSPOD. Zákon č. 359/1999 Sb. nepředpokládá, že by se jednalo o skutečnosti, které mají krátkodobý nebo jednorázový charakter (Polišenská, Feberová a Stuchlík, 2019).

V knize Novotné a Fejta (2009) má každý podle zákona **oprávnění upozornit na nevhodné chování dětí** právě jejich rodiče. Zároveň se toto oprávnění vztahuje i na poukázání skutečnosti nebo ohlášení závadného chování příslušnému orgánu SPOD. Nejedná se však o povinnost a za nedodržení osobě nevzniká žádná sankce. Mělo by však být povinností každého občana, aby se zasadil o dodržování práva a chránil děti, které se vzhledem ke svému nízkému věku nemohou bránit samy. I samo dítě má právo ohlásit takovou skutečnost odpovědným orgánům, přičemž rodiče nemusí být o této informaci uvědoměni. Samozřejmou zásadou orgánů SPOD je dodržení mlčenlivosti.

## 1.1 Opatření a činnosti sociálně-právní ochrany dětí

V zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, můžeme ve třetí části najít opatření sociálně-právní ochrany. V této podkapitole se blíže zaměříme na preventivní a poradenskou činnost, která je definována v §10–§13a. Detailně se podíváme na §10 a §11, který definuje poradenskou činnost. Rovněž se budeme zabývat §13, ve kterém nalezneme výchovná opatření.

### Preventivní činnost

V případě obecního úřadu spočívají preventivní činnosti především ve vyhledávání dětí, které jsme definovali jako okruh dětí nebo jako subjekty SPOD. Úlohou obecního úřadu je komunikovat s dítětem o jeho nepatřičném chování, snažit se působit na rodiče ohledně nedostatků ve výchově a zároveň je pobízet k plnění jejich povinností a závazků vůči dětem. Obecní úřady také mohou sledovat, zda dítě navštěvuje prostředí, které je pro něj ohrožující, případně mu zamezit v přístupu do tohoto prostředí. V neposlední řadě je nutností obecního úřadu, aby oznámil obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, že se jedná o děti, které jsme nazvali jako subjekty SPOD. Obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen v

rámci činnosti preventivní sledovat vlivy, které na dítě působí nevhodně, a zároveň nalézat jejich příčinu. Samozřejmostí je vyhodnocení situace rodiny s dítětem, která se uskutečňuje v pravidelných intervalech. Na základě tohoto hodnocení je následně nutné zpracovat individuální plán ochrany dítěte. ORP mají v pravomoci také organizaci případových konferencí, které mají za úkol řešit situaci konkrétního dítěte v ohrožení. Na konferencích přitom spolupracují s rodiči a jinými odborníky, kteří jsou pozváni podle dané situace, kterou rodina řeší. Může se jednat o zástupce např. ze školy, kde dítě studuje, nebo orgánů policie, státních zástupců či jedinců, kteří poskytují sociální služby. Kraje a obce v samostatné působnosti mají za úkol tvořit dispozice pro děti v oblasti kulturní, zájmové či vzdělávací (Macela et al., 2019).

### **Poradenská činnost**

Jak zmiňují Novotná et al. (2016), obecní úřady obcí s rozšířenou působností mohou pomoci rodičům při řešení s problémy (výchovnými nebo jinými). Tyto problémy jsou přitom spojeny s péčí o dítě. Dále je rodičům poskytováno poradenství ohledně vzdělávání a výchovy, případně také rady týkající se péče o dítě se zdravotním znevýhodněním. Jsou organizovány kurzy a přednášky, které mají napomoci při řešení výše zmíněných problémů. Pomoc je zajišťována i při podávání návrhu soudu nebo při vymáhání vyživovací povinnosti vůči dítěti. Pomoc poradenská se poskytuje i osobám, které se chtějí stát pěstouny nebo osvojiteli. Krajské úřady naopak zajišťují poradenskou pomoc a následnou přípravu jedinců, kteří chtějí být pěstouny či osvojiteli. Zajištěna je samozřejmě i příprava dětí potenciálních osvojitelů nebo pěstounů.. Příprava se uskutečňuje v rozsahu podle věku a vyspělosti dětí, aby byly na příchod nového dítěte připraveny.

### **Výchovná opatření**

Orgány SPOD mají možnost rodině navrhnout jedno z výchovných opatření, které jim stanovuje zákon. V každém případě je nutností volit taková opatření, která odpovídají individuálním zvláštnostem, spolu s přihlédnutím k okolnostem věci. Prvním opatřením je **napomenutí**. Podle povahy se jedná o nejmírnější výchovné opatření. Napomenutí se může orientovat směrem k dítěti, ale i k rodiči nebo jiné osobě, která je odpovědná za výchovu dítěte (zvláště pokud jde o porušení řádné péče). Druhým opatřením je **stanovení dohledu**. Takový druh opatření se provádí za spoluúčasti školy nebo jiných institucí. Může jít také o osoby, které mají vliv na dítě v okolí jeho bydliště. Dalším výchovným opatřením je **uložení restriktivního opatření**. Povaha tohoto typu je rozhodně závažnější než pouhé napomenutí. OSPOD může zakázat konkrétní činnost nebo pobývání na určitých místech, včetně účasti



na akcích. Děje se tak hlavně z toho důvodu, aby se zamezilo nepříznivým vlivům, které na dítě mohou nevhodně působit. Posledním opatřením, které OSPOD může uložit, je **nařízení poradenské pomoci nebo účast na mediaci**. Pak je třeba, účastnit se odborné poradenské pomoci nebo mediace, kdy alespoň jedno setkání se zapsaným mediátorem je povinné. Bud' pro dítě, rodiče, nebo jinou osobu, která má odpovědnost za výchovu dítěte. O těchto opatřeních může rozhodnout i soud, a to v případě, že obecní úřad obce s rozšířenou působností tak neučinil (Polišenská, Feberová a Stuchlík, 2019).

## 1.2 Zařízení sociálně-právní ochrany dětí

Ve čtvrté části zákona č. 359/1999 Sb. nalezneme zařízení SPOD. Podle tohoto zákona jsou jimi zařízení odborného poradenství pro péči o děti, sociálně výchovné činnosti, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále jen ZDVOP) nebo výchovně-rekreační tábory pro děti. Fyzické a právnické osoby nebo obce či kraje mají právo na založení těchto zařízení. Bližší specifikace pro způsob zřízení zákon neudává. K tomu slouží obecné právní předpisy. **Zařízení odborného poradenství pro péči o děti** poskytuje dětem, a zejména jejich rodičům, doporučení, která mají za cíl zlepšit výchovu dítěte. Oblastí je i řešení vztahů mezi nimi, otázky sociálních i rodinných problémů. Zařízení je vhodné i pro rodiče dětí, které mají zdravotní postižení. V takovém případě jsou jim poskytnuty informace, jak o dítě pečovat nebo kde posbírat důležité dovednosti i znalosti (Novotná et al., 2016).

**Zařízení sociálně výchovné činnosti** jsou zařízeními, která slouží především dětem. Pokud mají děti výchovné potíže nebo vyrůstají v nepříznivých sociálních poměrech, mohou tato zařízení využívat k trávení volného času. V důsledku nepříznivých podmínek mohou doma trávit čas nezbytný pro uspokojení základních životních potřeb a ve zbylém čase se ocitají na ulici nebo někde venku. Tam je snadná cesta k nalezení nevhodných podnětů k jejich zdravému vývoji. Máme na mysli drogy, alkohol nebo jiné aktivity, které je mohou negativně ovlivnit a ohrozit. Zařízení mohou být nápomocna i ve zdokonalování sociálních dovedností. V podstatě svou náplní a činností kopírují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Ta nabízí služby ambulantní, v některých případech i terénní. Cílovou skupinou jsou děti od 6–26 let, které jsou v důsledku špatných vlivů ohroženy (Macela, 2019; Novotná et al., 2016).

**Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc** je definováno zákonem č. 359/1999 Sb., „jako poskytnutí ochrany a pomoci dítěti, které se ocitlo bez jakékoliv péče, nebo je-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohrožen“ (§ 42). Zařízení nabízí pomoc i pro děti, které se

staly obětí syndromu CAN a dochází k omezování jejich základních práv. V těchto situacích je pomoc a ochrana zajištěna prostřednictvím ubytování, zdravotních nebo i psychologických služeb. Samozřejmě včetně uspokojení základních životních potřeb. V takovém typu zařízení může být jedinec umístěn z rozhodnutí soudu, a to v případě žádosti ORP nebo zákonných zástupců dětí. Zažádat o umístění může i samotné dítě. Maximální počet ubytovaných dětí je 28, přičemž jeden zaměstnanec může ve stejnou dobu poskytovat péči čtyřem dětem. Horní hranice délky pobytu se liší tím, na čí návrh bylo dítě do ZDVOP umístěno. Pokud se jedná o zákonné zástupce, je délka setrvání v zařízení nastavena na tři měsíce. Jestliže o pobyt zažádá ORP nebo samo dítě se souhlasem svých rodičů, může být poskytnuta pomoc v délce šesti měsíců. Délka pobytu na základě rozhodnutí soudu se řídí podle délky stanovené ve výchovném opatření (§ 42 zákona č. 359/1999 Sb.).

### 1.3 Vývoj ochrany dětí a jejich práv v ČR

Právě v období dětství, kdy je jedinec nejvíce zranitelný, se jeho osobnost formuje významným způsobem. Byly doby, kdy společnost považovala dítě za naprosto nesvéprávné, a to bylo pak v důsledku toho podřízeno moci rodičů. Nejvýznamnější změny nastaly v 20. století, kdy postupně docházelo k zásadnímu zlepšení v postavení dítěte ve společnosti. Obzvláště po druhé světové válce se pomalu dostáváme ke společnosti pedocentrické, která zájmy a hlavně práva dětí posouvá na první místo. Nejedná se pouze o úpravu práv dětí, ale také o ochranu, zachování a taktéž zlepšení podmínek pro život. Pomoc dětem, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, je jedním z hlavních cílů SPOD. Jde převážně o ochranu dítěte a vyřešení jeho problému (Kahoun et al., 2007).

V ČR existují pro ochranu dětí a jejich práv významné dokumenty. Mezi ně patří i závazné dokumenty mezinárodní, které ČR ratifikovala a je povinna se jimi řídit. Velmi významný dokument představuje **Listina základních práv a svobod**. Ta je součástí ústavního pořádku ČR. Pro naše potřeby je nejdůležitější článek 32, ve kterém nalezneme ochranu rodičovství a rodiny. Také je zde pojednáváno o potřebě zabezpečit dětem a mladistvým zvláštní ochranu. Zvláštní péče je věnována také ženě v těhotenství. Stejná práva jsou garantována i dětem narozeným mimo manželství. Každé dítě má jistě právo na péči a výchovu od rodičů. V jistých případech mohou být rodičovská práva omezena a nezletilé dítě je v tomto případě separováno od rodičů proti jeho vůli. Stává se tak na základě zákona a rozhodnutím soudu (Novotná et al., 2016).

**Úmluva o právech dítěte** je další důležitý dokument zabezpečující ochranu rodiny a dětí. Česká a Slovenská federativní republika ji ratifikovala v únoru roku 1991. Tento dokument v sobě zahrnuje jak práva politická, občanská, ekonomická, tak i práva kulturní nebo sociální. Tato práva můžeme dále rozčlenit do čtyř kategorií. První z nich je právo na život a přežití. Zahrnuje v sobě právo na přiměřenou životní úroveň, zajištění potravy, zdravotní péče a právo na bydlení. Druhou kategorií můžeme nazvat právo na osobní rozvoj. Sem řadíme právo na vzdělávání a na přístup k informacím. Je zde zahrnuta i svoboda myšlení nebo náboženství. Třetí kategorií je právo na ochranu. Tím je myšlena ochrana před ubližováním, krutostí, odloučením od rodiny nebo vykořisťováním. Poslední skupinu tvoří právo na účast, tedy participaci. To znamená, že dítě má právo vyjádřit svobodně vlastní myšlenky a názory. Ve věcech, které se týkají konkrétního dítěte a jeho osoby má právo mít vlastní slovo, které ostatní musí respektovat (Novotná a Fejt, 2009).

Nadále v krátkosti zmíníme další významné mezinárodní dokumenty, které jsou potřebné pro výkon SPOD. Hrají důležitou roli, jelikož spolupracují se soudy a také s ÚMPOD v Brně. Mezi **dokumenty OSN** patří Mezinárodní pakt o občanských a politických právech nebo Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech. Oba pakty tehdejší Československo podepsalo v roce 1968. Mezi **dokumenty Rady Evropy** patří Úmluva o ochraně lidských práv a svobod. Tato úmluva byla ČSFR podepsána v únoru roku 1991. Dále Evropská úmluva o uznání a výkonu rozhodnutí o výchově dětí a obnovení výchovy, která v ČR vstoupila v platnost v roce 2000. Dále také Evropská úmluva o osvojení, jež byla Českou republikou ratifikována také v roce 2000. O rok později ČR ratifikovala Evropskou úmluvu o právním postavení dětí narozených mimo manželství. Ve stejný rok přijala i Evropskou úmluvu o výkonu práv dětí. Výbor ministrů Rady Evropy přijal v roce 2002 také Úmluvu o styku s dětmi. Nadále jsou významné i **úmluvy přijaté na zasedáních Haagské konference**. Jedná se např. o Úmluvu o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí, kterou ČSFR podepsala v roce 1992, nebo o Úmluvu o ochraně dětí a spolupráci při mezinárodním osvojení. Tato úmluva byla ratifikována roku 2000. Mezi **úmluvy Mezinárodní organizace práce** (dále jen MOP) patří Úmluva MOP č. 182, o zákazu a okamžitých opatřeních k odstranění nejhorších forem dětské práce. Českou republikou byla ratifikována v roce 2001 a v platnost vstoupila roku 2002 (Novotná a Fejt, 2009).

Podle evropských institucí je definování sociální ochrany volně vyjádřeno jako „soubor opatření, jimiž společnost chrání své občany před nesnázemi, které mohou být způsobeny absencí nebo zásadním snížením příjmů v důsledku nepříznivých životních okolností“

(Matoušek et al., 2013a, s. 459). Dále je podle autorského kolektivu důležité poskytovat rodinám a dětem v ohrožení jak sociální, tak ekonomickou podporu. Ta je určující podle převládajícího názoru, který evropské instituce zastávají. Rodiny mají kromě finanční pomoci nárok i na další preventivní nebo následnou pomoc či služby. Ty mohou být např. ve formě pěstounské péče, rané péče, komunitních služeb určených rodinám s dětmi nebo služby poskytované dětem, které mají specifické zdravotní potřeby.

## 2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Soubor činností, jež pracovníci SPOD vykonávají při sociální práci s rodinou, je obsažen v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. I přes nesouhlas rodičů dětí mohou jako jediní z pracovníků pomáhajících profesí získávat informace zvláštními způsoby. Těmi jsou např. informace od dětského lékaře nebo od zaměstnavatele rodičů. Doptávat se na výchovu a řádnou péči o dítě mohou pracovníci u zaměstnanců mateřských nebo základních škol, které dítě navštěvuje. Mají možnost realizovat v rodinách sociální šetření podle místa jejich bydliště (Bechyňová a Konvičková, 2008).

K výše zmíněným činnostem a celkově k výkonu sociální práce je samozřejmě potřeba určitá kvalifikace. V ČR se takové **předpoklady na kvalifikaci** definují v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Kvalifikace je odrazem vzdělání, úrovně profesní přípravy či průběhu a délky praxe. Odbornou způsobilostí pro vykonávání profese sociálního pracovníka je dosažené vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Zajisté se musí týkat oblasti sociální a tou je např. sociální politika, sociální práce nebo sociální péče, sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, charitativní a sociální činnost anebo speciální pedagogika. I v zákoně o SPOD č. 359/1999 Sb. jsou definovány požadavky v rámci odborné způsobilosti, které opravňují jedince k výkonu dané profese. Hlavním předpokladem je ukončené studium různorodého zaměření. Patří sem např. ošetrovatelství, psychologické a pedagogické vědy, právo nebo dětské a všeobecné lékařství. Kromě odborné způsobilosti se počítá s tím, že sociální pracovník bude taktéž zdravotně způsobilý a také bude svéprávný a bezúhonný (Matoušek et al., 2021).

Pro vykonávání profese, kdy sociální pracovník používá a zužitkovává poznatky z graduálního a pregraduálního vzdělávání, jsou důležité i **osobnostní předpoklady**. Techniky, metody, metodiky a teorie jsou vším tím, co se projevuje v praxi přes sociálního pracovníka, kdy on sám je právě tím nástrojem v sociální práci, který je neúčinnější. Přes jeho osobnost prochází veškeré dovednosti, zkušenosti a také způsobilosti. Nejsou určující pouze znalosti. Etická odpovědnost a osobnost sociálního pracovníka je náležitým předpokladem. Dovednosti a znalosti získané v průběhu studia na školách nejsou konečným stadiem. Výkon SPOD klade na jedince důraz v oblasti celoživotního vzdělávání a prohlubování svých znalostí stejně tak, jako kultivování vlastní osobnosti. To se může dít prostřednictvím uvědomění svých slabých stránek a zároveň potřeby růstu. K tomu může napomoci sebereflexe, supervize, samostudium nebo vlastní psychohygiena (Mátel, 2019).

## Kompetence sociálních pracovníků

K samotnému výkonu povolání nestačí pouhá kvalifikace. Tím nejdůležitějším nejsou ani schopnosti nebo vlohy, musíme k tomu přistupovat holisticky a brát v úvahu i dovednosti, znalosti, postoje nebo osobnostní vlastnosti a předpoklady. Tyto části celku nám definují jiný pojem, a tím je označení kompetence (Elichová, 2017).

Mlčák et al. (2005) v rámci rozhodujících pracovních oblastí v sociální práci dělí profesní kompetence na kompetence ve vztahu ke klientům, k pracovnímu týmu či pracovní organizaci nebo ve vztahu k systému sociálních služeb.

Podle autorů se měkké dovednosti dělí na osobní kompetence, které zajišťují schopnost zacházet sám se sebou. Sem můžeme zařadit např. sebekontrolu, disciplínu, sebemotivaci, odolnost vůči stresu, odvahu ke změnám nebo zachování klidu a soustředěnosti na konečný výsledek. Další jsou sociální kompetence – schopnost kontaktu s druhými lidmi, s čímž souvisí i etika a chování. Neměla by chybět ani přesvědčivost nebo vcítění se do pocitů druhých, tedy empatie. Důležitým aspektem je i schopnost řešit konflikty adekvátně a přesně pojmenovávat problémy a následně hledat jejich řešení. Posledními kompetencemi jsou metodické kompetence. Ty nám pomáhají vizualizovat si složité obsahy nebo úkoly a pokoušet se je kreativním způsobem řešit. Tato kompetence nám umožňuje odhadnout čas a podle něj si plánovat veškeré úkoly tak, abychom je dokázali ve stanoveném čase splnit (Mühleisen a Oberhuber, 2008).

### 2.1 Etická podstata sociální práce

Není pochyb o tom, že výkon sociální práce v sobě zahrnuje také to, že sociální pracovník musí každodenně o něčem rozhodovat. Samozřejmě mu k tomu dopomáhá aplikace teorie sociální práce, ale ve většině činností má jeho rozhodnutí etický charakter. Děje se tak v případech, kdy sbírá informace, jedná, provádí sociální šetření v rodině nebo se rozhoduje o metodách, které využije. Pokud se jedná o zvláště závažné rozhodnutí, mohou pracovníci zažívat pocity strachu nebo viny. To, jaká je kvalita služby, která se poskytuje klientům, je také odrazem oddanosti a schopnosti etického počínání pracovníků. „Každá sociální práce je zcela bezprostředním procesem etického uvažování a jednání“ (Elichová, 2017, s. 58). Při takovém jednání může být pracovníkovi nápomocen etický kodex, který v sobě definuje profesní etiku. Nejsou v něm však definovány přesné postupy a to, jak se sociální pracovník v dané situaci zachová, je pouze na něm. Proto je vybaven jak teoretickými znalostmi, tak praktickou přípravou.

## Etický kodex sociálních pracovníků ČR 2021

IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) byla jako organizace založena v roce 1956. V roce 2018 v Dublinu naposledy schválila společně s IASSW (Mezinárodní asociací škol sociální práce) závazné Prohlášení o etických principech. A proto mají všechny společnosti, které jsou součástí federace, povinnost řídit se současným prohlášením. Tento dokument nahradil Etiku sociální práce – principy z roku 2004, která byla přijata v australském Adelaide (Mátel, 2019).

Součástí IFSW je i Společnost sociálních pracovníků (dále jen Společnost), která existuje od roku 1990 jako odborná a dobrovolná organizace. Tato organizace má za cíl přispívat a zvyšovat stupeň odbornosti v praktických činnostech a celkově se spoluúčastnit na rozvoji sociální práce s pomocí členů, kteří se zde sdružují. Společnost je tvůrcem a vydává u nás Etický kodex sociálního pracovníka ČR (dále jen kodex). Společnost je členem IFSW od roku 1995. Český kodex je platný pro všechny pracovníky, zahrnuje tedy i ty, kteří nejsou příslušníky Společnosti (Stanovy Společnosti sociálních pracovníků ČR, 2016).

Mezi **devět zásadních etických principů**, které vychází ze společného dokumentu IFSW a IASSW, patří uznání přirozené lidské důstojnosti, prosazování lidských práv nebo prosazování sociální spravedlnosti, které je dále rozčleněno na pět podkapitol. Mezi ně se řadí: čelit diskriminaci a institucionálnímu útlaku, respekt k rozmanitosti, rovný přístup ke zdrojům, čelit nespravedlivé politice i praktikám a na závěr budování solidarity. Prosazování práva sebeurčení, práva na participaci nebo respektování důvěrnosti a soukromí jsou další etické principy vycházející z dokumentu. Dále sem řadíme jednání s lidmi jako celostními bytostmi, etické využití technologií a sociálních médií, což představuje respektování principů i v případě, pokud nejde o kontakt tváří v tvář nebo profesionální integritu. To respektuje odbornost a bezúhonnost pracovníků, stejně jako odpovědnost vůči osobám, se kterými jsou v kontaktu. Principy v tomto dokumentu můžeme považovat za mezinárodní etický kodex, ze kterého vychází i ten náš český (Mátel, 2018).

Etický kodex ČR je rozdělen na pět hlavních částí. Tou první jsou **hodnoty sociální práce**, jež zahrnují lidskou důstojnost, sociální změnu a rovnost, mezilidské vztahy nebo mlčenlivost a diskrétnost. V zásadě jde o to, aby pracovník nahlížel na každého jedince v souladu s jeho individuálními potřebami. Poskytoval mu informace takovým způsobem, kterému bude rozumět. Aby pracovník přistupoval spravedlivě ke všem a nedopouštěl se diskriminačního jednání. Sociální pracovník si je vědom udržování mezilidských vztahů jak s kolegy, tak profesionály z jiných zařízení a institucí. Informace získané od klientů v

žádném případě nikomu nesdělujeme, a to ani po ukončení spolupráce. **Etická zodpovědnost** je další částí, která je nadále rozčleněna na etickou zodpovědnost ke klientovi sociální služby, k zaměstnavateli, ke kolegům v sociální práci, k profesi a odpovědnosti a v neposlední řadě i zodpovědnost ke společnosti. Součástí kodexu jsou i **etické problémy a dilemata**, kterým se budeme více věnovat dále. Předposlední část pojednává o **závažnosti etického kodexu**, kterou jsme nastínili již v úvodu tohoto pojednání o kodexu. V **závěru** tohoto dokumentu se hovoří o nenahraditelnosti vnitřní motivace a vlastní odpovědnosti za výkon profese, kterou kodex nemůže v žádném případě zastoupit (Etický kodex sociálního pracovníka ČR, 2021).

### **Dilemata v sociální práci**

Sociální pracovníci mohou být vystaveni také etickým a profesním dilematům. Podle Pemové a Ptáčka (2012) se tak nejčastěji stává tehdy, pokud pracují v přímém kontaktu s rodinou. Rozhodují se, zda je jejich hlavním úkolem rodinu kontrolovat nebo ji chránit a snažit se podpořit (pomoc). Hranici mezi těmito dvěma protipóly nelze určit zcela jednoznačně. Rozhodování pro ně není příjemné a můžeme to považovat za jedno z nejproblematictějších rozhodnutí, které sociální pracovník musí vykonat. Ať už se jedná o osoby, které jsou doopravdy závislé, ve smyslu imobilního jedince, který potřebuje pomoc osobního asistenta, nebo formálně závislé, kdy se vyjednává o výchovném opatření pro dítě. Klienti mohou zneužít podpory a využít pomoci a dobra konaného pracovníkem ve svůj osobní prospěch. Zároveň je nutné si uvědomit, že tyto dvě roviny – kontrola a pomoc – jsou neoddělitelnou složkou sociální práce. Tento konflikt je nejvíce viditelný v případech, kdy si pracovník myslí, že za celou situaci si může klient vlastním přičiněním nebo nedostatečně spolupracuje na vyřešení svého problému.

Podle výzkumu Šrajera et al. (2008) probíhá vznik dilematu ve čtyřech krocích. První fáze probíhá ve chvíli, kdy se pracovníci střetnou s neslučitelnými pracovními podmínkami. Například pokud je mnoho klientů a nedostatek času na věnování potřebné doby každému z nich. Druhá fáze probíhá skrze morálně neutrální vnímání. Pracovník se snaží pomoci všem a ve všech potížích, které jedinec má. Je si vědom skutečnosti, že ostatní kolegové chtějí, aby vykonal vše, co musí, ale zároveň se orientoval pouze na to nejnutnější a hlavní. V dalším kroku se pracovníkům mění konflikty očekávání v dilemata tehdy, pokud jsou vůči nim morálně citliví. V opačném případě autoři předpokládali, že by pracovníci zůstali vůči nim lhostejní. Poslední fází je domněnka, že v případě, pokud si pracovník nebude připouštět



odpovědnost za zvolení jedné nebo druhé neslučitelné možnosti, nebude podléhat žádnému dilematu.

**Defenzivní a reflexivní praxe** je rozlišení dvou přístupů v situaci podle Banksové (1995), kdy dochází ke konfliktu povinností a práv v praxi sociálního pracovníka. Defenzivní praxe se vyznačuje tím, že pracovník své povinnosti vykonává pouze v rozsahu zákona nebo zadané práce od zaměstnavatele. Řídí se pravidly, tudíž nemůže být potrestán či nést zodpovědnost za něco, co neudělal nebo udělal špatně. Tento pracovník nerespektuje individuální potřeby jedinců. Ti se musí přizpůsobit chodu organizace, aby tam zapadli. Správný přístup by měl být opačný – organizace musí reagovat na klientovy požadavky a přání. V reflexivní praxi je sociální pracovník autonomní. Za svá rozhodnutí je ochoten převzít zodpovědnost. Je si vědom etických dilemat, která v průběhu praxe mohou nastat. Dokáže se vypořádat s pochybnostmi a je odhodlán převzít odpovědnost a rizika, která z toho plynou. Jeho osobní i profesní hodnoty jsou jistější. V praxi je dokáže koordinovat (Matoušek et al., 2008).

## 2.2 Role sociálního pracovníka

Podle Matouška et al. (2013b, s. 44) „se sociální pracovník pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.“ Jelikož pracovník zasahuje do fungování a života rodin, musí být vše právně ošetřeno a legitimizováno.

Pokud pojednáváme o pracovníkovi OSPOD, ani tam není jeho role přesně vymezena. V zákoně č. 359/1999 Sb. je popsán výčet povinností a činností, které pracovníci mají plnit. V rámci výkonu povolání se proto jedná o spojení několika činností do rolí, které mohou vykonávat. Mezi ty řadíme například roli poradce, obhájovatele nebo zprostředkovatele dalších služeb. Dále může zastávat roli administrátora nebo v rámci působení na pracovišti vyhodnocovat kvalitu své práce. Působit lze i jako oznamovatel v případě, že jde o skutečnost, ve které došlo k nerespektování zákona (Matoušek a Pazlarová, 2016).

V rámci výkonu svého povolání vykonává sociální pracovník ve vztahu ke svému klientovi, tedy rodině, několik rolí. Role se mohou vzájemně doplňovat nebo i prolínat. Za sociální role označujeme takové chování, jehož způsob je daný a očekávaný a souvisí s určitým sociálním statutem. Jako první můžeme zmínit **roli poradce**. Taková role představuje poskytnutí poradenství. Rozeznáváme dvě úrovně, a to základní a odborné. Jde o pomoc

informační, ve které se pracovník snaží o to, aby se jeho klient lépe uplatnil a orientoval se ve společnosti. Radit se mu snaží také za účelem rozvoje nebo růstu. (Mátel, 2019).

Druhou rolí je **cvičitel sociální adaptace**. V této roli se snaží pracovník pomáhat tím, že vede klienty k postupné změně v chování. Cílem takové změny bude hlavně to, že sami v budoucnu dokážou vyřešit podobný problém. Sociální pracovník je tu od toho, aby tyto změny podporoval, popř. v krizové situaci působil preventivně. Následně může vykonávat **roli případového manažera**. Ta se uplatňuje zejména v práci s problémovými rodinami. Jde o dlouhodobou roli v práci s klienty, kteří mají více zdravotních nebo sociálních problémů. Účelem je zabezpečit správnou volbu, spolupráci a souvislé zajištění služeb všem klientům. Další role se v praxi ukazuje jako **zprostředkovatel služeb**. Sociální pracovník pomáhá klientovi s orientací v síti sociálních služeb. Je mu k dispozici s navozením prvního kontaktu a výběrem vhodné sociální služby (Vrtišková, 2009).

V **roli administrátora** je pracovník ve vedoucí pozici. Buď jako ředitel nebo pracovník, který vede oddělení. V práci vykonává především funkci manažerskou. Úkolem je naplánovat a rozvíjet práci ostatních pracovníků zařídit takové metody a postupy v práci, které by odpovídaly klientele a zvyšovaly kvalitu poskytovaných služeb. Obvykle je tato role spojena s funkcí personálního manažera (personalista). Je jím pracovník, jehož činnosti zahrnují konzultace, supervize, výcvik nebo řízení spolupracovníků (Mühlpachr, 2004).

### 2.3 Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků

Burnout neboli syndrom vyhoření je podle Matouška et al. (2008, s. 55) „soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.“ **Mezi příčiny se řadí** – především velké množství práce, kdy nedochází podle pracovníků ke zlepšení situace klientů. Absence supervizních programů či nekvalitní pracovní vedení mohou být dalšími kroky ke vzniku syndromu. Nepřispívá ani nedostačující ocenění nebo hodnocení pracovní činnosti. Mezi další příčiny může patřit rivalita nebo soupeření mezi spolupracovníky. Problémovým se může zdát i nedostatečný prostor pro kreativní práci nebo zatěžující byrokratická kontrola. **Projevy syndromu vyhoření** mohou být zpočátku nenápadné. Pracovník neprojevuje o případ zájem, nepracuje tak tvořivě jako předtím. Spíše se zaměřuje na předepsané postupy a k případům není tak citlivý jak býval. Z toho důvodu dochází k minimalizaci styků s klienty. Upřednostňuje administrativní práci, jelikož zde nemusí komunikovat s klienty nebo spolupracovníky. Postupem času mnohokrát

dochází k pracovním neschopnostem, konfliktům. V krajních případech mohou nastat situace, ve kterých dochází ke zneužívání klientů (Gulová, 2011).

Burnout syndrom prochází podle většiny autorů několika fázemi. Jedná se o proces, který trvá delší dobu. Některé fáze může jedinec přeskočit nebo jimi procházet postupně. Modelové fáze se liší podle autorů. Model, který se skládá ze tří fází, je považován za nejjednodušší. Naopak při nejsložitějším modelu si postižený může projít až dvanácti fázemi. Např. autoři Edelwich a Brodsky popisují **průběh syndromu vyhoření** od fáze idealistického nadšení, přes stagnaci a frustraci až po apatii. První fáze idealistického nadšení je charakterizována velkými ideály, nadprůměrným nasazením jedince v práci a obrovským množstvím energie. V krajním případě se pracovník může až ztotožnit s životy svých klientů a žít pouze pro své zaměstnání. Díky pocitu sebeuspokojení v pracovní oblasti pak nepovažuje žádný jiný zdroj uspokojení za dostačující. Stagnace čili druhá fáze syndromu je popisována jako ztráta počátečního nadšení. Práci jedinec stále vykonává dostačujícím a uspokojujícím způsobem. Po několika zklamáních zde dochází k přehodnocení svých zájmů a hodnot a do popředí se dostává kariérní růst nebo mzda. Pracovník ani jeho rodina si nejsou vědomi žádných projevů, které by se přibližovaly syndromu vyhoření. V další fázi roste zklamání pracovníka. Frustrace je doprovázena pocity bezmoci. Do konfliktu se dostává představa a realita práce. Rozdíl mezi tím, co by mohl udělat a co je reálně uskutečnitelné a lze to provést. Pracovník si uvědomuje, že není schopen pomoci všem klientům, ale že jsou jeho možnosti ohraničeny. Ocenění a hodnocení od nadřízených a klientů je nedostačující, a navíc nastává boj také s byrokracií. V poslední fázi – apatie – dojde u pracovníka k naprosté rezignaci. Svě zaměstnání navštěvuje pouze za účelem vydělávání peněz. Svě pracovní úkony omezuje pouze na ty, které jsou nejnütnější. S klienty je v kontaktu pouze v případě, že je to vážné, a jenom na omezenou dobu. Pocity může doprovázet i zoufalství a vidina toho, že jiné pracovní uplatnění není možné. Nejsou zde žádné vyhlídky do budoucnosti, které by změnily pracovníkův pohled na změnu a celkovou situaci. Syndrom vyhoření je podle Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN) přiřazen do kategorie doplňkové, tudíž nespadá do kategorie nemocí (Stock, 2010).

Ze všech možností by bylo nejvhodnější, aby se situaci předcházelo a byla k dispozici včasná **prevence**, která by těmto fázím a vůbec vzniku syndromu vyhoření zabránila. V případě, že se pracovník s vyhořením dostane do konečné fáze, je důležité tuto situaci řešit vhodným způsobem.

Nejlepším způsobem v každém případě je, abychom se snažili předejít problému, než ho později řešili. V případě prevence syndromu vyhoření je základem duševní hygiena. Její součástí je zpravidla dodržení režimu dne, pravidelný pohyb, spánek, odpočinek a zvláště relaxační cvičení. Tím jedinec dosáhne celkového zlepšení své odolnosti. Především režim dne mohl být v době covidové problematický. Pravděpodobně největší problém při řešení tohoto syndromu je stav, kdy si člověk uvědomí, že tímto syndromem trpí. Jeho postupný a ne snadno rozeznatelný začátek může zapříčinit pozdější uvědomění, a tím pádem včasnou intervenci. Prevenci můžeme rozčlenit na dvě skupiny: interní a externí. První typ prevence se zaměřuje na ohrožené jedince a na metody, jimiž lze předejít syndromu. Druhý typ se orientuje na vnější podmínky, které mohou syndrom vyvolat, a jejichž uspořádáním by se dalo syndromu předejít. Interní prevence v sobě zahrnuje definování vlastních priorit. Jedinec musí být schopen si podle důležitosti stanovit životní a pracovní návyky i úkoly. Sociální opora zde hraje nepostradatelnou roli. Pracovník i jeho blízké okolí musí být s to povzbuzovat, naslouchat, spolupracovat. Významná je i emoční opora či poskytování zpětné vazby. Externí prevence je charakterizována úpravou pracovních podmínek, zjednodušením administrativní činnosti nebo programy, které se orientují na osobní rozvoj nebo poradenství. K řešení syndromu dopomáhá nalezení místa v práci, které v situaci ohrožení pracovníkovi pomůže ke chvilkové relaxaci nebo odpočinku. Kvalita interpersonálních vztahů je taktéž neodmyslitelná, pokud jde o prevenci syndromu, jelikož v situacích, kdy se dlouhodobě problém neřeší, dochází k jeho zhoršení. (Švamberk Šauerová, 2018).

**Supervizi**, tak jak ji definuje Matoušek et al. (2008), se rozumí vzájemná kooperace mezi supervidovaným a supervizorem. Za supervizora je považován odborně způsobilý jedinec, který vede supervizi. Supervizant je supervidovaným pracovníkem. Účelem takové spolupráce je rozvoj sebereflexe pracovníka. Snaží se spolu najít vhodné řešení situace, kterou právě jedinec řeší. Hledají společně cestu k porozumění vztahů, souvislostí a pocitů, které se odráží v pracovní náplni. Jedná se o metodu, která zvyšuje profesionalitu a také kvalitu práce.

Supervize má za cíl naplňovat tři hlavní funkce – normativní, formativní a posilující. Normativní se zaměřuje na standardy, normy a profesní odpovědnost. Snaží se podporovat a zabezpečovat kvalitní služby zprostředkované sociálními pracovníky. Formativní funkce je ve smyslu edukační. Jedná se o rozvíjení profesních dovedností prostřednictvím zpětné vazby z praktických činností. Posilující funkce je charakteristická orientací na sebeuvědomění, seberozvoj a motivaci k práci a plnění dalších úkolů (Špirudová, 2015).

### 3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

Rodina jako sociální instituce je považována za nejstarší. Můžeme ji současně definovat jako sociální subjekt i sociální objekt. Z pohledu subjektu se tak děje na základě pomoci vlastním členům. A jelikož je rodina i objektem, sociální politika státu na ni v případě potřeby orientuje své úsilí a činnosti tak, aby jí náležitě pomohla. Definovat rodinu jednotně je poněkud složité. Je možné ji charakterizovat na základě souhrnu znaků, které má společné, nebo díky funkcím, které plní. Proto za rodinu můžeme označit malou, neformální, primární a členskou sociální skupinu. Malá je pojímána vzhledem k intimitě, emocionalitě a samozřejmě velikosti. Členská se vyznačuje nemožností výběru, zda chce jedinec setrvat v rodině či nikoliv. Do konkrétní rodiny se narodí a ihned se stává jejím členem. Primární je vzhledem k tomu, že jedince formuje a ovlivňuje od narození (Pemová a Ptáček, 2012).

Podle Slovníku sociologických pojmů můžeme za rodinu považovat seskupení lidí, kteří na sebe vzájemně působí a vytváří jednu domácnost. Jejich vztahy jsou potvrzeny pokrevním příbuzenstvím, manželstvím nebo osvojením. Většinou je rodina tvořena dětmi, rodiči a sourozeneckými vztahy mezi dětmi. Za primární rodinnou formu označujeme dospělé osoby a jejich společné potomky (Jandourek, 2012).

Jiní rodinu definují jako spojení ženy a muže. Rodina vzniká narozením alespoň jednoho dítěte. Náležitá péče a výchova dětí je hlavním účelem zakládání rodin. Pro společenství lidí představuje rodina základní buňku ve společnosti (Gabura, 2012).

**Ohrožené rodiny** jsou podle Matouška et al. (2013a, s. 302) „ty, ve kterých rizikové faktory nejsou dostatečně vyvažovány působením protektivních faktorů či vlivem dalších zdrojů.“ V důsledku toho je rodina ohrožena rozpadem nebo je její člen ohrožen vážnou újmou. Pod rizikovými faktory si můžeme představit např. nevěru, trestnou činnost, alkoholismus nebo užívání jiných návykových látek. Jedná se zkrátka o vše, co ohrožuje pospolitost rodiny. Mezi protektivní faktory lze zahrnout pravý opak rizikových. Jsou to ty, které pomáhají rodině překonávat bariéry a potíže. K tomu dopomáhá sociální inteligence dětí nebo resilience dospělých. Za další zdroje jsou považovány osoby z místní komunity, spolupracovníci či ostatní členové rodiny nebo materiální zabezpečení rodiny. Za **mnohobproblémové rodiny** jsou označeny takové, které mají potíže se zvládnutím svých kompetencí (zajištění bydlení, finančních prostředků, nebo údržba vlastní domácnosti v takovém stavu, který by odpovídal potřebám členů, již v ní žijí).

Podle Bechyňové a Konvičkové (2008) mohou být ohroženým rodinám ve formě pomoci poskytovány opatření SPOD, sociálních služeb nebo jiných programů, které tvoří celkový soubor podpory dítěte s názvem **sanace rodiny**. Úkolem sanace rodiny je redukovat a hlavně předcházet důvodům, které zapříčinily vznik ohrožení dítěte. Snahou je zachování rodiny jako celku tím, že se poskytuje podpora a pomoc rodičům i dětem. Cílem je také předcházet krokům, které by vedly k odebrání dětí z rodiny a následnému umístění v zařízení ústavní nebo ochranné výchovy. Pro sanování rodiny je sestaven multidisciplinární tým. Členové týmu jsou tvořeni pracovníkem SPOD a pracovníkem centra pro sanaci rodiny. Pokud se pracuje s rodinou, jejíž dítě je umístěno mimo ni, pozvou se pracovníci z daného zařízení. Tím může být zařízení ústavní výchovy nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Multidisciplinární tým mohou tvořit odborníci z jiných oblastí, kteří spolupracují s rodinou. V tomto případě jde o učitele, dětského lékaře, soudce, psychologa nebo o speciálního pedagoga. Sanace rodiny představuje podle Matouška (2016, s. 185) „postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny.“ V praxi sociální práce by měla být sanace na prvním místě a první volbou v případech, kdy v rodině dochází k násilí nebo ohrožení dítěte.

### 3.1 Nástroje pomoci ohroženým rodinám

Individuální plán ochrany dítěte, případové konference nebo rodinné konference představují nástroje, kterými lze pomoci ohroženým rodinám. Zároveň se jedná o nástroje, které přispívají k realizaci služeb, zejména sociálně aktivizačních (Fabián, 2021).

#### Případové konference

Velmi důležitá je přípravná fáze. Záleží na tom, zda jde o akutní případ či nikoliv. Pokud by hrozilo zhoršení situace v rodině neočekávaně, bylo by na plánování méně času. V první řadě je rozhodným krokem výběr koordinátora plánování. Tím může být zvolen pracovník SPOD nebo jiný odborník, který je ve spolupráci s rodinou. Ať už volba padne na kohokoliv, koordinátor plánování zodpovídá za přípravu i realizaci. Případová konference představuje setkání všech zúčastněných, kteří jsou ve stejný čas na stejném místě. Takové setkání trvá přibližně 90 až 120 minut. Všichni účastníci se snaží vytvořit plán, jenž by pomohl rodině s dítětem. Zahájení konference startuje prezentací důležitých informací o současném stavu rodiny. K tomu se následně rodina vyjádří. Koordinátor je zároveň moderátorem, který se snaží stimulovat a podněcovat rodinu, aby se podílela na hledání řešení, které by mělo vliv

na jejich situaci. Ostatní účastníci v hledání řešení pomáhají. Konečným výsledkem má být individuální plán ochrany dítěte nebo rodiny. (Matoušek a Pazlarová, 2014).

### **Individuální plán ochrany dítěte**

Výsledkem úvodní případové konference a také celkového hodnocení dítěte či rodiny je sestavení individuálního plánu ochrany dítěte, dále jen IPOD. Hlavním rysem je, aby byl uspořádan a složen z činností a úkonů, které jsou reálně proveditelné, jelikož se na jeho plnění budou podílet celé rodiny i s dětmi. Největší pozornost by se měla věnovat právě cílům a tomu, jakými způsoby se k nim rodina dopravuje. Přitom musí brát v úvahu i kapacitu nebo dostupnost služeb v okolí, které budou zapotřebí při úspěšném zdolání cíle. Součástí IPOD je i časový harmonogram, ve kterém by mělo k naplnění dojít. (Pemová a Ptáček, 2012).

Základem je dobře zformulovaný cíl, který se musí týkat konkrétní situace a jejího řešení. K chybné formulaci by došlo v případě, kdyby byly popsány pouze činnosti, které rodina vykonává špatně. Proto je nutné volit slova a vyjadřovat se výrazy s neutrálním nebo kladným zabarvením, nikoliv slovy s negativním zněním nebo s použitím zákazů, příkazů či jiných direktivních výrazů. Cíle musí být v souladu s kritérii SMART metody. Mezi ty řadíme konkrétnost, měřitelnost, aktuálnost, reálnost a termínovatelnost. Konkrétně musí být definováno, na čem se v průběhu případové konference všichni zúčastnění dohodnou. Měřitelný ve smyslu toho, jak poznáme, že k naplnění cíle došlo – jak a podle čeho. Aktuálnost souvisí se situací v rodině, zda nedošlo k výrazné změně, která by znemožnila dosažení cíle. Reálnost již byla definována a blíže specifikována. Posledním kritériem je termínovatelnost, což je spojeno s časovým harmonogramem, který byl přiblížen o pár řádků výše. Běžně se plánuje na tři až čtyři měsíce, které následují (Bechyňová, 2012).

Při tvorbě IPOD je vhodné brát zřetel na mikrosociální systém, mezosystém a také na makrosystém. Do prvního systému patří vlastní zdroje rodiny, do druhého zahrnujeme komunitu nebo školu dítěte, poslední systém je tvořen regionem, ve kterém rodina žije. Nelze se zaměřovat jen a pouze na bezprostřední okolí rodiny. Právě školy jsou tím místem, ve kterém může dojít k odhalení různého typu ohrožení dítěte. První známky mohou zpozorovat učitelé již při zhoršení kázně nebo prospěchu ve škole, nedostatečné komunikaci se školou ze strany rodičů nebo při zanedbávání školní docházky. Dalším subjektem, který řeší situaci rodiny je praktický dětský lékař. Zejména pokud dojde k odhalení nebo podezření na týrání či zanedbávání dítěte. Jejich povinností je oznámit tuto skutečnost OSPOD (Matoušek et al., 2014).

### 3.2 Sociální práce v oblasti náhradní péče o dítě

Jak bylo definováno v první kapitole, každé dítě má právo na život v rodině a rodičovskou péči. Pokud to není možné, ať už z jakéhokoliv důvodu, odchází dítě do péče třetí osoby. Tím máme na mysli náhradní péči. Můžeme ji podle kolektivu definovat na péči rodinného a ústavního typu. Pokud jde o péči rodinného typu, o dítě pečuje osoba nebo pár v jejich vlastní domácnosti. V ústavním typu dítěti zajišťují péči osoby, které se střídají, a současně je to jejich zaměstnáním. V zařízení jsou děti společně s jinými dětmi. Pokud opravdu dojde k odloučení dítěte z rodiny, je rozhodnutím soudu přemístěno mimo ni. V tomto okamžiku dochází k sanaci rodiny, kterou jsme si blíže specifikovali ve třetí kapitole. Pokud se ani přes veškerou snahu zákonných postupů nepodaří rodině pomoci, je prioritní najít dítěti stabilní náhradní prostředí co nejdříve. Soubor činností, které se vzájemně prolínají a které OSPOD vykonává, se nazývá zprostředkování. Celý tento proces je upraven v zákoně č. 359/1999 Sb. a v dalších vyhláškách (Trnková, 2018).

Mezi zprostředkovanou náhradní rodinnou péči (dále jen NRP) řadíme: osvojení (adopci), pěstounskou péči a poručenství s osobní péčí. Za nejvyšší formu NRP považujeme **osvojení**, které nalezneme v občanském zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.). Pokud by mělo dojít na osvojení, je nutný souhlas biologických rodičů. Pouze v případě, kdy budou splněny podmínky dané zákonem, lze s rozhodnutím soudu osvojit dítě bez rodičovského souhlasu. Pokud se nenalezne rodina, která by si dítě osvojila v zemi, ze které dítě pochází, lze uskutečnit adopci do ciziny, popř. z ciziny, a to na základě zákona č. 359/1999 Sb. Zprostředkovatelem je Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně (Konečná et al., 2017).

**Pěstounská péče** (dále jen PP) je upravena v občanském zákoníku a je také definována v zákoně č. 359/1999 Sb. Podle tohoto zákona je pěstounem osoba v evidenci nebo osoba pečující. Výkon PP je založen na péči o dítě, které je této osobě svěřeno. Ta nemá vůči dítěti vyživovací povinnost. Nárok na zastupování má pouze v běžných, základních věcech. V ostatních případech žádá o povolení biologické rodiče nebo soud. Veškerá práva a povinnosti se specifikují v Dohodě o výkonu PP. Tato dohoda se uzavírá s obecním úřadem obce s rozšířenou působností podle trvalého bydliště pečující osoby. Ta má nárok na dávky PP. Mezi ty patří například příspěvek na úhradu potřeb dítěte, odměna pěstouna, příspěvek na zakoupení osobního motorového vozidla, příspěvek při převzetí nebo ukončení PP.



**Proces zprostředkování** a svěření dítěte do PP můžeme popsat v několika fázích. Jako první se podá žádost, že chce být jedinec zařazen do evidence. Tu vede obecní úřad obce s rozšířenou působností podle trvalého bydliště. Následně musí žadatel absolvovat sociální šetření u něj doma, tedy v místě, kde má reálné bydliště. Výsledky šetření se posílají na krajský úřad spolu se zbytkem dokumentace, která obsahuje např. majetkové poměry nebo zdravotní stav žadatelů. Na krajském úřadě musí podstoupit psychologické vyšetření a jejich požadavek je posouzen posudkovým lékařem. V této fázi se snaží identifikovat stabilitu a vztahy v rodině stejně jako motivaci k výkonu PP. Veškeré získané informace posoudí krajský úřad a na základě toho rozhodne, zda bude žadatel zařazen do evidence či nikoliv. Poté je na řadě výběr rodiny pro dítě. Vše se odvíjí s ohledem na potřeby dítěte, v žádném případě naopak. Krajský úřad má v evidenci také seznam dětí, které čekají na umístění do PP. Jakmile dojde ke shodě a jsou vybráni vhodní pěstouni, zprostředkovává se první osobní kontakt s dítětem (© Středisko náhradní rodinné péče).

**Poručenství s osobní péčí** je pro děti, jejichž rodiče jsou po smrti, nejsou způsobilí k právním úkonům nebo byli své rodičovské odpovědnosti zbaveni. V takovém případě je soudem jmenován poručník. Rozdíl mezi právy a povinnostmi v porovnání s biologickými rodiči je ten, že poručník nemá vyživovací povinnost a nesmí rozhodovat o majetku dítěte. Je v roli „zákonného zástupce“, což znemožňuje zásah biologických rodičů. Na druhou stranu nemá stejné postavení jako osvojitel. Rodiče dítěte mohou jmenovat osobu vhodnou stát se poručníkem. V ostatních případech je určen někdo z rodiny či blízkých. Pokud se jedná o poručenství s osobní péčí, je uzavřena „Dohoda o výkonu pěstounské péče“ a poručník má právo na vyplacení dávek stejně jako pěstoun. V této situaci je rodina s dítětem navštěvována v pravidelných intervalech sociální pracovníci OSPOD. V krajním případě, kdy se nenajde žádná vhodná fyzická osoba, je soudem jmenován OSPOD obecního úřadu obce s rozšířenou působností, přičemž osobní péče nemusí být nedílnou součástí (zákon č. 89/2012 Sb.).

### **3.3 Sociální práce s rodinou týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte**

Rodiny, které jsou v evidenci OSPOD mohou být postiženy nejzávažnějším jevem a projevem chování. Tím je syndrom CAN neboli syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte nebo jiná forma domácího násilí. Pod dohledem sociálních pracovníků mohou být i děti, kterých se domácí násilí přímo nedotýká. Je přítomno mezi rodiči navzájem

a děti jsou jím nepřímo ohroženy. Významným předpokladem v důsledku takového jednání je velká pravděpodobnost výskytu zanedbávání dítěte, kdy dochází k selhání rodičů a jejich povinností. Ovšem není v silách pracovníků OSPOD, aby zasahovali ve všech rodinách, ve kterých se tento jev domácího násilí vyskytuje, mnohdy o něm ani nevědí. Proto se krátce podíváme na sociální práci s rodinami, ve kterých pracovníci OSPOD řeší případy syndromu CAN. Dobrá praxe vychází z předpokladu, že pracovníci nedělají závěry předčasně, ale zhodnotí situaci na základě všech dostupných informací ke konkrétnímu případu (Pemová a Ptáček, 2012).

K tomu by jim mělo napomoci pár principů, na kterých je postaven **system ochrany dětí**. První princip se označuje jako systematizace procesu ochrany dětí. Spočívá v tom, že celý proces je založen na efektivnosti, systematizaci a transparentnosti. Provede se komplexní hodnocení a v souladu s tímto hodnocením se vypracuje individuální plán ochrany dítěte, o kterém bylo pojednáno v podkapitole s názvem Nástroje pomoci ohroženým rodinám. Pokud bude intervence efektivní a prospěšná, je zárukou toho, že u dítěte dojde k poklesu ohrožení a celkovému zlepšení situace. Princip komunitního přístupu k diagnostice a intervenci pojednává o tom, že veškerá pomoc, služby a aktivity na zlepšení stavu v rodině se mají odehrávat co nejbližší k místu bydliště. Dalším principem je zaměření intervence jak na dítě, tak i na rodiče. V případě rodičů jde zejména o kroky, které zvyšují jejich kompetence a pomáhají se zvládnutím krizových a jinak stresových situací. Princip profesionality poskytovaných služeb neznamena nic jiného, než že pracovníci, kteří na případech pracují, budou své vědomosti a dovednosti prohlubovat a neustále se vzdělávat. Součástí jsou i pravidelné supervize nebo mentoring (Pemová a Ptáček, 2016).

Sociální práce v případech syndromu CAN není záležitostí pouze dětí a jejich rodičů. Týká se to celé rodiny, ba dokonce i společnosti. Sociální pracovník nepracuje na případu sám. Ke zdárnému vyřešení a zmírnění dopadů a škodlivých vlivů na dítě je zapotřebí spolupráce s jinými odborníky. Kooperace s odborníky z oblasti školství, zdravotnictví nebo spravedlnosti se nazývá princip multidisciplinární spolupráce. Sociální pracovník poté vypracovává anamnézu, která slouží jako základní podkladový materiál pro ostatní pracovníky. Údaje, které jsou obsaženy v tomto materiálu, se skládají ze zdravotní a sociální stránky. K dispozici jsou také údaje o prenatálním a perinatálním období dítěte. Takto zformulovaná anamnéza slouží jako materiál pro sociální diagnózu. Ta naopak hodnotí působení dítěte po stránce tělesné, duševní i společenské. V návaznosti na sociální diagnózu se uskutečňuje sociální terapie (Smutková, 2007).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V této kapitole si představíme výzkumný problém, výzkumný cíl a pochopitelně i výzkumné otázky. Nadále se budeme věnovat výzkumnému souboru a celkovému pojetí výzkumu. Vymežíme si techniku, metodu a způsob zpracování dat. Záměrem praktické části je zachytit zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19.

### 4.1 Výzkumný problém

Praktická část se zaměřuje na konkrétní výzkumný problém, který se snaží odhalit zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19. Před dvěma lety začátkem března, kdy byl v ČR poprvé potvrzen případ onemocnění covid-19, nikdo z nás netušil, jak se životy lidí změní téměř ze dne na den. Jak případů rychle přibývalo, musela se učinit razantnější rozhodnutí, aby se šíření zamezilo.

Jedenáctého března došlo k uzavření všech typů škol, a tak děti, žáci i studenti přešli na distanční výuku. Následující den byl vyhlášen nouzový stav a s ním i omezení volného pohybu osob. Pár dní na to museli mít všichni občané po opuštění svého bydliště ochranu dýchacích cest. K tomu sloužily roušky nebo respirátory, zpočátku postačily i obyčejné šátky (© MZČR, 2022).

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo základní stanoviska k výkonu SPOD v době protiepidemiologických opatření. Ta se měnila v závislosti na aktuálních nařízeních. Jisté však je, že ohrožené děti nemohou být ponechány bez pomoci a náležité podpory, a proto OSPOD musel fungovat, i když s jistými omezeními. Zdraví dítěte a ochrana jeho života nepochybně byly vždy na prvním místě. Osobní kontakt měl v této době nahrazovat vzdálený, pokud to situace umožnila (© MPSV, 2021).

V souvislosti s těmito omezeními došlo k určitým proměnám v rodinných situacích, které následně působí i na práci pracovníků OSPOD. Výkon práce se dlouhodobě neobejde bez osobního kontaktu a zhodnocení rodinné situace na vlastní oči například v rámci šetření v domácnostech. Na základě výše zmíněných proměn ve společnosti v souvislosti s covidovou situací nás zajímá, jak se tímto vlivem proměnila práce sociálních pracovníků OSPOD, kteří jsou v dennodenním kontaktu s klienty - rodinami a jejich dětmi. Zajímá nás pohled pracovníků na výkon jejich profese, způsoby a podmínky práce. Taktéž jejich zkušenost s proměnou role v covidové době, kterou mohou hodnotit s odstupem času, jelikož covid-19 je tu téměř dva roky.

## 4.2 Cíle výzkumu

Hlavním výzkumným cílem této diplomové práce je zjistit, jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19. Také chceme odhalit, jak sociální pracovníci přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie. Dále se snaží přijít na to, jaká je zkušenost sociálních pracovníků se změnou v rodinných situacích v době covidové. V jakých situacích došlo ke zhoršení, a v jakých naopak ke zlepšení stavu v porovnání s obdobím před covidem-19. Dalším cílem je odkrýt, jak sociální pracovníci rozumí překážkám, které u nich nastaly v souvislosti s covidem-19.

## 4.3 Výzkumné otázky

Na základě výše uvedených cílů jsme stanovili hlavní a dílčí výzkumné otázky. Hlavní výzkumná otázka zní: **Jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti v covidem-19?**

1. Jak sociální pracovníci OSPOD přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie?
2. Jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD se změnou v rodinných situacích v době covidové?
3. Jak sociální pracovníci OSPOD rozumí překážkám, které u nich nastaly v souvislosti s covidem-19?

## 4.4 Výzkumný soubor

V rámci kvalitativního výzkumu za účelem zodpovězení hlavní výzkumné otázky (Jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19) byli účastníci šetření vybráni záměrným výběrem metodou sněhové koule. Sociální pracovníci OSPOD, již tvoří výzkumný soubor, byli voleni na základě několika kritérií. Jako první kritérium jsme určili, že se musí jednat o sociální pracovníky, kteří své povolání vykovávají na orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Jako druhé kritérium byla stanovena skutečnost, že tito pracovníci pomáhajících profesí musí své zaměstnání vykonávat alespoň 6 let, tedy i v době, kdy jsme s covidovým obdobím neměli žádnou zkušenost a pracovníci získali potřebnou praxi. Naším cílem bylo zjistit, jakou zkušenost mají sociální pracovníci OSPOD s proměnou jejich role v době covidové, v porovnání s dobou před pandemií.

Rozhovory byly realizovány s pěti sociálními pracovníky. Uskutečněny byly na pracovišti každého pracovníka po předchozí domluvě. Sběr informací byl ukončen po nasycení dat.

Zapojení do studie bylo zcela dobrovolné. Účastníkům byly předloženy cíle této práce. Zdůraznila se povinnost mlčenlivosti výzkumníka a taktéž fakt, že získané informace jsou důvěrné. Upozornilo se na skutečnost, že data slouží pouze pro výzkumné účely. Všichni účastníci souhlasili s nahráváním rozhovoru. Pro přehlednost jsou informace o probandech zaznamenány do následující tabulky. Vzhledem k zachování anonymity účastníků nebudeme uvádět konkrétní města, ve kterých se oddělení SPOD nachází. Písmeno Ú, a k němu přiděleno konkrétní číslo, slouží pro označení daného účastníka.

*Tabulka 1 Přehled účastníků rozhovoru*

<b>Jméno</b>	<b>Označení</b>	<b>Délka praxe</b>	<b>Funkce</b>
<b>Petr</b>	Ú1	9 let	Sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež
<b>Lenka</b>	Ú2	20 let	Sociální pracovnice, náhradní rodinná péče
<b>Alena</b>	Ú3	7 let	Sociální pracovnice
<b>Simona</b>	Ú4	6 let	Sociální pracovnice
<b>Šárka</b>	Ú5	8 let	Sociální pracovnice

#### **4.5 Pojetí výzkumu**

Pro zpracování empirické části diplomové práce jsme zvolili kvalitativní výzkum, který umožňuje formulování nových hypotéz a teorií. Snažíme se porozumět podstatě jevů, o kterých nemáme doposud tolik informací. Metody kvalitativního výzkumu můžeme využít pro sběr nových či neobvyklých názorů, zkrátka se snažíme objevit něco nového. Je však důležité zmínit, že veškeré teorie a hypotézy, které jsou provedeny kvalitativním přístupem, nelze zobecnit (Švaříček a Šed'ová, 2007). Toto pojetí výzkumu bylo zvoleno ve spojitosti s výzkumným problémem a hlavním cílem, což jsou zkušenosti sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19. Pro získání dat v souvislosti s tématem diplomové práce byly zvoleny hloubkové rozhovory. Práce se zabývá názory a

spíše subjektivním pohledem sociálních pracovníků na danou problematiku, a tudíž je vhodnější zvolit zmíněnou metodu kvalitativního výzkumu. Jejich názory a postoje vychází patrně ze zkušeností a hlavně z jejich praxe. I přesto, že covid-19 se objevil před relativně krátkou dobou, v porovnání se situací před dobou covidovou můžeme usuzovat, že dopady této pandemie minimálně proměnily situace v rodinách s dětmi, a tudíž se to může projevit i ve změně způsobů, činností nebo podmínek práce u sociálních pracovníků OSPOD.

#### 4.6 Výzkumný nástroj

Výzkumným nástrojem, který jsme vzhledem ke kvalitativně orientovanému výzkumu zvolili, je hloubkový rozhovor. Jedná se o metodu sběru dat, která je podle Švaříčka a Šed'ové (2007) nejčastěji využívanou právě v kvalitativních výzkumech. Existují dva typy takového rozhovoru, a to polostrukturovaný a nestrukturovaný. První typ rozhovoru je založen na připravených otázkách a tématech. Druhý typ, také označován jako narativní, může být postaven pouze na jedné otázce. Zbývající otázky postupně vyplývají při již poskytnutých informacích účastníkem. Jelikož má náš výzkum předem připravené hlavní i dílčí výzkumné otázky, a tedy i témata, která by měla být během výzkumu zodpovězena, vybrali jsme polostrukturovaný rozhovor. Podle Mišoviče (2019, s. 84) „polostrukturovaný rozhovor obsahuje připravené otázky, důsledně a systematicky orientované k identifikaci výzkumných témat pomocí detailních odpovědí.“

Ještě před samotným kvalitativním rozhovorem je zapotřebí udělat pár rozhodnutí. Hlavně co se týče formy, obsahu nebo pořadí otázek. Dále je třeba učinit rozhodnutí o případné délce celého rozhovoru. Ten obvykle trvá hodinu až hodinu a půl. Délka je pouhým odhadem, záleží na výstižnosti a podrobné odpovědi účastníků rozhovoru. Mimořádná pozornost by se měla zacílit na začátek a také na konec rozhovoru. Ohledně začátku je nutné získat souhlas se záznamem a odbourat např. stres nebo psychické bariéry. Tato úvodní část by měla trvat zhruba 10–20 minut. Hlavní fáze při dotazování okolo 30–40 minut. Při loučení nebo v závěru rozhovoru nám ještě mohou být poskytnuty důležité informace. Proto by bylo vhodné, aby ukončovací fáze trvala alespoň 5–10 minut (Hendl, 2016; Švaříček a Šed'ová, 2007).

Podle výše zmíněných fází rozhovoru se volí příslušné typy otázek. Pro úvodní fázi je typické začít se vstupními otázkami, které mají pomoci k nastartování konverzace a rozprůdění tempa rozhovoru. Nemají příliš mnoho společného s výzkumnými otázkami. K tomu slouží navazující a zjišťovací otázky. Může se jednat o přímou otázku nebo o

převyprávění důležitých slov. Výroky účastníka rozhovoru jsou ale stále obecné. K širšímu a přesnějšímu popisu využíváme specifikující a přímé otázky, na které získáváme přímé odpovědi. V průběhu rozhovoru můžeme využít otázky konstrukční, které slouží k přemostění mezi dvěma tématy. Nebo z toho důvodu, že jsme jedno téma již vyčerpali. Dále jsou nám k dispozici jak otázky odvádějící pozornost, tak otázky interpretační. Interpretační otázky nepřinášejí žádné nové informace k tématu, nýbrž parafrázuji účastníkovy odpovědi, které mají za cíl ověřit dosud získaná sdělení (Mišovič, 2019).

V našem výzkumu nám jde hlavně o zjištění toho, jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19. Zajímá nás, jak sociální pracovníci přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie. Dále chceme pomocí otázek zjistit, jaká je zkušenost sociálních pracovníků se změnou v rodinných situacích v době covidové a jak pracovníci rozumí překážkám, které u nich nastaly během této doby. Konkrétně z rozhovoru chceme získat informace od pracovníků ohledně jejich zkušeností s vnímáním změny ve způsobu práce nebo v proměnách činností, které tvoří jejich pracovní náplň. Těmito okruhy otázek jsme si charakterizovali schéma, jak by měl rozhovor vypadat. Předem jsme si podle zvolených okruhů připravili celkem 3 otázky. Tento typ rozhovoru nám umožňuje měnit pořadí podle daného okruhu, kterému zrovna věnujeme pozornost. Tato výhoda nám dopomáhá vytěžit maximum z uskutečněného rozhovoru. Počet otázek nám tvoří jádro rozhovoru. Jedná se o minimální počet otázek a témat, které je nutno probrat. Samozřejmě je možnost během rozhovoru doptávat se na doplňující otázky a informace, a tím získat celkový pohled sociálních pracovníků na toto téma (Miovský, 2006). Konkrétní znění otázek do rozhovoru uvádíme v příloze P I: Otázky do rozhovoru.

#### **4.7 Způsob zpracování dat**

Získané odpovědi budeme vyhodnocovat pomocí interpretativní fenomenologické analýzy (dále jen IPA). Tento způsob zpracování dat se orientuje na osobní, lidskou zkušenost. Bude pro nás důležité najít odpověď na hlavní cíl, jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19. Jak se změnil způsob práce nebo jaké překážky nastaly ve výkonu jejich povolání. Klíčová otázka zní: Co znamená daná zkušenost pro naše účastníky šetření? Prvním krokem po sběru dat bude transkripce rozhovorů. Hlavní roli zde hraje důležitá vlastnost výzkumníka, orientovaná především na naslouchání, pozorování a tvorbu empatického propojení s účastníkem rozhovoru. V první fázi získáme pomocí rozhovorů různé popisy jevů. Poté využijeme reflektující analýzu a následně



interpretujeme zkušenosti jedince, které nám sdělil. Postup fenomenologické interpretace můžeme shrnout do čtyř bodů. Jak již bylo zmíněno, nejprve uskutečníme hloubkové rozhovory s účastníky, při kterých sdělí své prožitky a zkušenosti. Odpoví nám na předem připravené nebo doplňující otázky. Poté se budeme věnovat zkušenosti jedince v neproměnných strukturách, což můžeme označit jako esence zkušenosti. Další krok, který učiníme, je nalezení kolektivních rysů u všech našich účastníků. Výsledkem bude zpráva, kterou sestavíme po analýze dat. V ní nalezneme popis prožitých životních zkušeností s proměnou jejich role v pracovním prostředí. Účelem takového výzkumu a zároveň i naším cílem je, aby čtenáři pochopili určitý fenomén a spolu s tím mohli lépe zaujímat a přijímat různá stanoviska k danému problému (Hendl, 2016).

Jak již bylo naznačeno výše, po sběru informací z rozhovorů jsme data zpracovávali pomocí IPA. Celý proces a způsob provádění tohoto druhu analýzy není jednotný. Není totiž ani špatný, ani správný způsob zpracování. Je čistě na výzkumníkovi, jak se k tomu postaví a jakou cestu zvolí. Pokud je výzkumník zkušenější, může zvolit inovativní postoj. Přesto jsou k dispozici kroky, které i začátečníkům pomohou v analýze získaných dat. A podle nich jsme postupovali i my. První krok analýzy bylo **čtení a opětovné čtení**. Součástí této prvotní fáze bylo ponořit se hlouběji do původních dat získaných z rozhovorů. To se uskutečnilo ve formě prvního písemného přepisu rozhovoru, kdy opět docházelo ke čtení informací. Abychom prohloubili vžití se do situace účastníka rozhovoru, bylo nápomocné si představovat hlas účastníka. Pro ještě větší pochopení bylo užitečné si audiozáznam přehrát ještě jednou. Tento krok posloužil k tomu, aby se účastníkovi zajistila naprostá pozornost, a ten se tak mohl stát středobodem celé analýzy. Bylo proto nutné této fázi věnovat dostatečný čas. Vzhledem k času, který jsme tomu věnovali, jsme si dokázali vytvořit určitý model struktury rozhovoru. Již dopředu jsme mohli předpovídat, jak se dané části příběhu, a tedy i data, spojí na závěr dohromady (Smith, Flowers a Larkin, 2009).

Druhým krokem byly **počáteční poznámky**. Jednalo se pravděpodobně o časově nejnáročnější a nejpodrobnější část této analýzy. Bylo nutné nechat otevřenou mysl, aby nedošlo pouze k povrchnímu popisu a komentování toho, co bychom od výzkumu očekávali. V průběhu čtení přepsaných rozhovorů jsme komentovali a zaznamenávali vše, co nám přišlo zajímavé. Bylo nám umožněno zachytit konkrétní způsoby, kterými jedinec mluvil o určitém problému, tedy změně jeho role. Také jsme identifikovali, jak celému problému rozumí nebo jakým způsobem o něm přemýšlí. Jak uvádí Smith, Flowers a Larkin (2009), neexistoval žádný přesně daný postup co a jak komentovat. Nebylo ani nutné dělit rozhovory

na významové celky a k těm následně přiřazovat naše komentáře. Přepsané rozhovory s širokými okraji jsme si vytiskli. Následně jsme si podtrhávali významná sdělení a části vět. Dalším úkolem k počátečním poznámkám bylo najít vhodný nadpis, jak bychom podtrženou část nazvali. Krok jedna s krokem dva může úzce souviset. Již při prvotním čtení a poslechu nahrávky jsme mohli určit nějaká témata a mít v hlavě alespoň návrh struktury, o kterou se následně budeme opírat.

Krokem číslo tři byl **vývoj nových témat**. Protože jsme rozhovory několikrát poslechli a napsali si počáteční poznámky, následně jsme mohli data redukovat na jednotlivá, rodící se témata. V této fázi jsme nepracovali pouze se získanými a poté přepsanými daty. Zde jsme museli zapojit opět naše poznámky a vlastní komentáře. Pracovali jsme s nimi takovým způsobem, že jsme je přetvářeli na výstižná témata. Cílem těchto témat bylo zachycení kvality, kterou měl účastník rozhovoru s danou zkušeností. Názvy témat nemusejí být definitivní. Nové téma jsme mohli pojmenovat metaforou nebo citací, kterou respondent vyslovil (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013). Přehled takových vznikajících podtémat můžeme vidět v tabulce č. 2. Uveden je abecední seznam s podtématy a označením. To je tvořeno číslem strany a řádku, kterému náleží.

*Tabulka 2 Ukázka abecedního seznamu podtémat*

10.	Problémoví rodiče	5.131
11.	Problémy ve vzdělávání	2.46
12.	Prohloubení stávajících problémů	2.48
13.	Spolupráce	2.33
14.	Strach	2.37
15.	Šetření v domácnostech	3.89
16.	Telefonická komunikace	3.81
17.	Zajištění PC techniky	5.149
18.	Změna volnočasových aktivit u dětí	2.55
19.	Ztráta zaměstnání	5.135

- 131 dobře, František nemá respirační problémy, ale Anežka má. A za týden zase řeknou, Anežka  
132 nemá, ale František ano. **Znám takové případy. A najednou jsou doma měsíc.** *Problémovi rodiče*
- 133 V: *Jak byste hodnotil míru zapojení do řešení problémů ze strany rodičů?* *ztráta zaměstnání*
- 134 Ú1: No to záleželo. Byli rodiče, kteří **přišli o zaměstnání, nebo to zaměstnání nefungovalo,**  
135 takže byl zastaven provoz. Takže tam přišlo k poklesu příjmů určitě. Plus se to kumulovalo  
136 s tím, že ti **rodiče s těmi dětmi zůstávali doma.** Takže pochopitelně u nás mohlo narůstat větší  
137 napětí, protože my pracujeme s dětma staršíma. Mezi dvanáctým a osmnáctým rokem věku.  
138 Takže tam mohlo narůstat napětí v tom, že když už měli problémy se školou, tak teď v té  
139 škole přece jenom jsou pod odborným dohledem pedagoga. Rodiče nemají pedagogické  
140 vzdělání. A **setkali se s novou situací online výukou.** Samozřejmě kdo z nás zažil nějaké *distanční výuka*  
141 online školení tak ví, jak těžké je udržet pozornost při online výuce, kde nemáte interakci  
142 s ostatními dětmi. Takže to pochopitelně mělo vliv. A ti **rodiče se podíleli tak, že se neustále**  
143 **snažili děti motivovat, napomínat.** Ale mohly vznikat i konflikty. Někteří rodiče to vůbec *zapojení rodičů*  
144 nezvládali, jak kteří. Podíleli se na tom tak, že museli shánět zařízení. Pokud jste *zajištění*  
145 **samoživitelka a máte tři děti, tak tři notebooky s největší pravděpodobností doma nemáte.** *PC techniky*
- 146 Tam je spíš problém, aby vůbec měli nějaké připojení k internetu. Takže pokud jsme k tomu  
147 mohli nějakým způsobem pomoci, ať už doporučit terénní asistenční služby. Byly zase různé  
148 nadační organizace, které zprostředkovávaly tady tu PC techniku. Samotné školy měli PC  
149 techniku navíc, takže bylo to takové propojení všech, aby ty děti pokud se bavíme o výuce,  
150 tak aby k ní měly nějaký přístup vůbec.
- 151 V: *A jak dlouho pracujete jako kurátor?*
- 152 Ú1: Devět let.
- 153 V: *Děkuji za Vaši spolupráci a Váš čas.*
- 154 Ú1: Nemáte za co.

Pokračovali jsme krokem čtvrtým, a to **hledáním spojení napříč vznikajícími tématy**. Měli jsme doposud chronologicky seřazená témata. V této fázi jsme zjistili, že ne všechna témata musí být v analýze začleněna. Proto došlo i k odstranění některých témat a spojení témat v jedno. K tomu jsme se dopracovali následujícím způsobem. Všechna doposud zjištěná témata jsme si vypsalí na jednotlivé kousky papíru a poté jsme se snažili přiřazovat k sobě takové, které mají podle nás něco společného nebo spolu souvisí. Není to nezbytně nutné, ale pro lepší orientaci a manipulaci s tématy je vhodné napsat si ke každému tématu číslo strany a řádku, na kterém se nachází v přepsaném rozhovoru. Vytvořili jsme si seznam nadřazených témat. Kritériem pro zařazení témat do finálního seznamu je nejen četnost jejich výskytu v datech, ale také jejich bohatost a schopnost osvětlovat danou zkušenost (Smith a Osborn, 2003 in Řiháček, Čermák a Hytych, 2013).

*Tabulka 3 Ukázka vystávajících nadřazených témat s podtématy*

<b>Změna komunikace</b>	
<u>Návštěva dětí v zařízeních</u> Práce v terénu (3.77) Změna volnočasových aktivit u dětí (2.55)	<u>Návštěva rodičů</u> Rizikovní rodiče (5.131) Telefonická komunikace (3.81) Nárůst klientů (3.67)

Dále jsme podle autorů Smithe, Flowerse a Larkina (2009) provedli následný krok, který nám umožnil **přechod na další případ**. Tento krok informuje o tom, že jsme celý proces, tedy kroky od čtení a opakované čtení až po hledání spojení napříč vznikajícími tématy, opakovali podle počtu respondentů. Až jsme se dostali k poslednímu kroku. Závěr analýzy jsme zakončili **hledáním vzorců napříč případy**. Museli jsme si například položit otázku, jaká je souvislost mezi zkušenostmi našich respondentů, nebo jak dochází k osvětlení jednoho případu prostřednictvím druhého. Některá témata jsme v průběhu tohoto zjišťování prepisovali, jiná se zase v tomto kroku stala nadřazenými, což nám pomohlo analýzu posunout na úroveň teoretickou ještě více než doposud. Poté jsme vztahy mezi tématy znázornili pomocí tabulek. Tabulkové zpracování jsme využili také na vyobrazení tématu tak, jak se objevovala u samotných respondentů.

Tabulka 4 Nadřazená témata účastníků

Účastník <b>PETR</b>	Účastnice <b>LENKA</b>	Účastnice <b>ALENA</b>
Spolupráce s rodinami	Spolupráce s rodinami	Spolupráce s rodinami
Problémy v rodinách	Problémy v rodinách	Problémy v rodinách
Změna komunikace	Změna komunikace	Změna komunikace

Účastnice <b>SIMONA</b>	Účastnice <b>ŠÁRKA</b>
Spolupráce s rodinami	Spolupráce s rodinami
Problémy v rodinách	Problémy v rodinách
Změna komunikace	Změna komunikace

## 5 VÝSLEDKY VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

Nejprve budou prezentovány výsledky analýzy pomocí IPA každého účastníka rozhovoru zvlášť. Pořadí účastníků bude odpovídat tomu, v jakém sledu byly rozhovory uskutečněny. Následně se podíváme na společná témata, která byla shledána u více jedinců z našeho výzkumného souboru, jelikož posledním krokem analýzy je hledání souvislostí nebo vzorců napříč všemi případy. Na závěr budou představeny výsledky šetření a zodpovězeny odpovědi na výzkumné otázky.

### 5.1 Petr

Účastník rozhovoru Petr vykonává své zaměstnání na OSPOD na pozici sociálního pracovníka. Již 9 let působí i jako kurátor pro děti a mládež. Jeho klientelou jsou ohrožené děti, které zákon o sociálně právní ochraně dětí definuje v paragrafu 6 písmena c. Abychom si lépe představili jeho náplň práce, tak zmíníme běžné úkony, které ho denně provází. Jedná se zejména o šetření v domácnostech, spolupráci s policií, spolupráci se soudy a se školami nebo konzultace s klienty. Účastní se také výchovných komisí nebo pořádá případové konference. Jak uvádí sám Petr „*ta činnost je velmi rozmanitá.*“

Tabulka 5 Seznam nadřazených témat a podtémat účastníka Petra

Nadřazená témata	Podtémata
Spolupráce s rodinami	Fáze vývoje pandemie
	Strach
Problémy v rodinách	Problémy ve vzdělávání
	Problémoví rodiče
	Nárůst klientů
Změna komunikace	Návštěva dětí v zařízeních
	Návštěva rodičů

Podle Petra je důležité rozlišovat různá časová období pandemie covid-19. V rozhovoru sděluje, že „*nejzásadnější změny přišly v podstatě hned na začátku toho pandemického období. Začátek března, půlka března 2020, kdy tady nastala naprosto bezprecedentní situace.*“. Jelikož se nikdo z nás předtím s takovou situací neseťkal, museli reagovat na

změny pohotově. Projevilo se to také ve **spolupráci s rodinou** v době pandemie. Zpočátku, v prvních měsících, se ve velké míře projevilo u lidí strach a raději zůstávali doma. Proto se pomoc zaměřila na řešení aktuálních a neodkladných potřeb rodinám s dětmi. *„Ať už to byl rozvoz roušek třeba. Těm nejohroženějším rodinám zajištění jídla.“* Po překonání těžkých začátků s covidem-19 se situace začala měnit. Přišlo období letních prázdnin a zdálo se, že pandemie ustala. Školy byly zavřené, a tak pracovníkům OSPOD odpadla vzájemná spolupráce. I v zaměstnání účastníka Petra se činnosti vrátily do „starých kolejí“. *„Obnovila se šetření v rodinách, obnovila se spolupráce s policií – vyšetřování apod. Nebo výsledky, v našem případě účasti na výsledku.“* Další zlom nastal opět v období měsíců září–října. V této době bylo vyhlášeno omezení pohybu, tedy lockdown.

Jelikož byl v našich životech covid-19 přítomný již nějaký čas, začaly na povrch vyplouvat **problémy v rodinách**, které pracovníci museli řešit. Jak již bylo nastíněno v předchozím odstavci, šetření v domácnostech a spolupráce s rodinami zprvu neprobíhala tak často, jak tomu bylo za normálních okolností před dobou covidovou. *„V momentě, kdy zase pandemie zesílila, tak se to nějakým způsobem regulovalo, ale už to nikdy nedošlo do takového stavu jako v těch prvních dvou měsících, že by se úplně ta činnost víceméně zastavila.“* V této době jsme se setkali s další novou situací, a tou je distanční výuka u dětí. Covid-19 neproměnil pouze práci zaměstnanců OSPOD, ale také poměry v rodinách, s kterými pracovníci kooperují. Ty poté přináší nové výzvy a bariéry při řešení vzniklých potíží. Někteří rodiče přišli o zaměstnání nebo u nich došlo k poklesu příjmů. Co se týče spojitosti s online výukou, tak jak uvádí pan Petr: *„tam je spíš problém, aby vůbec měli nějaké připojení k internetu. Takže pokud jsme k tomu mohli nějakým způsobem pomoci, ať už doporučit terénní asistenční služby. Zkrátka tak, aby k ní měly nějaký přístup vůbec.“* Rodiče s dětmi mnohdy často zůstávali doma, a tak pochopitelně mohlo narůstat napětí mezi dvěma generacemi. *„Rodiče se podíleli tak, že se neustále snažili děti motivovat, napomínat. Mohly vznikat i konflikty.“* V několika případech se změnila situace v tom, že se prohloubily stávající problémy nebo se objevily nové. *„Ve spoustě rodin se začaly projevovat problémy ve vzdělávání těch sociálně slabých dětí.“* Nelze to však zobecnit na všechny klienty pana Petra, ale sám sdělil, že *„v hodně případech to tak bylo.“* Pan Petr zaznamenal problémy u tzv. hraničních rodin, kde *„každopádně došlo k propadu prospěchu.“* Jiné děti měly problémy se školní docházkou. Situaci mnohdy neulehčili ani sami rodiče. Účastník rozhovoru Petr se setkal s několika problémovými rodiči, kdy celou situací manipulovali a vymlouvali se například na respirační onemocnění. Sám uvedl příklad: *„František nemá respirační*

*problémy, ale Anežka má. Za týden řeknou, Anežka nemá, ale František ano. Zním takové případy. A najednou jsou doma měsíc.“* Z pohledu pana Petra bylo zřejmé, že došlo k nárůstu nových případů/klientů. *„Já si myslím osobně, že došlo k navýšení.“* Určitý podíl na tom může mít také pozastavení volnočasových aktivit u dětí. U hraničních dětí, které měly problémy již před covidem-19 se setkal s tím, že po delší časové odmlce už nechodí do těchto aktivit vůbec. Situace se však zhoršila i u bezproblémových dětí. *„I tyto děti, které mají normálně běžně nastavený režim, nám najednou začaly chodit do lokalit, které jsou nám známé, jakože se zde setkávají děti s rizikovými projevy chování.“* Doba covidová sice ještě neskončila, ale je zda přítomná už téměř dva roky. I za tak relativně krátkou dobu můžeme vidět proměny jak v rodinách, tak hlavně v podmínkách a způsobech práce u pana Petra. Nelze však postřehy a osobní zkušenosti Petra s jeho klienty generalizovat.

**Změna komunikace** znamenala přechod na telefonickou komunikaci. Při takové náplni a typu práce rozhodně nebyla dostačující a v některých případech se ukázala jako neefektivní. *„Do telefonu Vám řekne milion lidí, co chce. Pokud to nevidíte na vlastní oči, pochopitelně to je jiný druh práce prostě.“* Samozřejmě nelze výkon této profese provádět pouze telefonicky, a tak to nemohlo trvat dlouho. Jednalo se tak zejména opět v počátcích pandemické situace. Proto je zde důraz rozlišovat průběh a vývoj společně s pandemií. *„Takže začátek zmrazení úplné, všechno se řešilo telefonicky.“* Návštěvy v rodinách probíhaly pouze v nejnútnejších případech. Což mnohdy práci pracovníků OSPOD dost komplikovalo. Změnou pro ně bylo také to, že se řídili určitými metodikami. Od MPSV jim byla k dispozici doporučení k zajištění výkonu sociálně právní ochrany dětí. Navržen byl převážně písemný, telefonický či elektronický kontakt, který měli upřednostňovat před osobním. Zákonem mají danou povinnost navštěvovat děti, které jsou v ústavní výchově. Tyto návštěvy musí proběhnout jednou za tři měsíce. Další povinností je také návštěva rodičů těchto dětí. I zde byly v počátcích covidu-19 jasné změny. *„Takže tady nám bylo dáno na zvážení, jestli je vhodné tam jet, do toho zařízení nebo jestli to jde vyřídit telefonicky v rámci tohoto problému.“* Rozhodně to není udržitelný stav, tudíž tohle „zastavení“ trvalo první dva až tři měsíce. Poté se činnosti postupně vracely do chodu. *„Pak došlo k pomalému rozvolňování s tím, že se dodržovaly hygienické předpisy nebo tady ty opatření navržené vládou – roušky, dezinfekce, odstupy.“* S nastalou situací se musel vypořádat i Petr. Kladl si otázku: Kdy zasáhnout? V jeho práci tak nastalo poměrně nové dilema, které doposud nemusel řešit. Na jedné straně stálo ohrožené dítě v rodině a na druhém konci obava z přenosu nákazy. *„Za běžných okolností by ani nebylo diskuze, jestli do té rodiny jdete nebo*



*ne. Prostě se tam jde a hotovo.*“ Dilema, zda zasáhnout či nikoliv, se objevilo hlavně u rodin, ve kterých jsou rodiče onkologicky nebo jinak nemocní. Někdy byl rozhodující faktor i vyšší věk rodičů, a tím zvýšené riziko přenosu. Tyto obavy provázely Petra i v případě, že by dodržel všechna preventivní opatření. *„Nikdy nemáte stoprocentní jistotu, že do té rodiny něco nepřinesete. Může se to u vás projevit, nějak špatně se to sejde a někoho nakazíte.*“ Dilema, zda pracovat od stolu nebo v terénu, bylo jistě občas frustrující, zvláště v prvních měsících, kdy byl kontakt omezen. V tuto chvíli se komunikovalo hlavně přes mobilní telefony či e-maily.

## 5.2 Lenka

Paní Lenka pracuje na OSPOD téměř dvacet let. Agendu náhradní rodinné péče vykonává posledních šest let. Ve svém zaměstnání například doprovází pěstounské rodiny, chodí k soudním jednáním. Pracuje s rodinou ve chvíli, kdy je zde shledán zásadní problém a dítě odchází od rodičů. Její klientela, tedy děti, většinou žije se svými prarodiči. V několika málo případech mohou být náhradními rodiči starší zletilí sourozenci. Pracuje také s profesionálními pěstouny v rámci pěstounské péče na přechodnou dobu nebo zprostředkovává náhradní rodinnou péči žadatelům.

*Tabulka 6 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Lenky*

Nadřazená témata	Podtémata
Spolupráce s rodinami	První měsíce
	Běžný režim
Problémy v rodinách	Volný čas pěstounů
	Zhoršení vědomostí u dětí
	Přerušování kontaktu
Změna komunikace	Generační propast
	Limity ve výkonu práce

Stejně tak jako Petr, i paní Lenka zaznamenala největší změnu na začátku covidové situace. Vývoj pandemie pomyslně rozdělil **spolupráci s rodinami** na dvě období. *„Ta pandemie už je dva roky, takže se samozřejmě vyvíjí v čase.*“ První tři až čtyři měsíce označila za *„zaseknuté, kdy se to nějak moc neřešilo.*“ Poté co se situace začala zlepšovat, se věci dávaly

postupně do pořádku. I přes to ale nezaznamenala nárůst nových klientů. *„Tak si myslím, že to bylo taky standardně stejné, že se nějak nebáli chodit nebo něco.“* I Lenka v rámci výkonu SPOD má povinnost ze zákona navštěvovat děti jednou za půl roku. Rodiny, se kterými je uzavřena dohoda o výkonu pěstounské péče, musí přijít zkontrolovat jednou za dva měsíce. Tyto návštěvy ze zákona pochopitelně neprobíhaly v běžném režimu. Došlo tím k proměně způsobu práce u paní Lenky. *„To je pravda, že v tom začátku, když vezmu ten únor 2020 až toho dejme tomu května až června 2020, tak to bylo takové omezené. Tam byla velká změna, že jsme do rodin opravdu nechodili.“*

Během pandemického období musela paní Lenka reagovat i na další změny a **problémy v rodinách**, které se objevily. Tím byla online výuka u pěstounských dětí. V domácnostech podle jejích slov často nebyly ani počítače. Lehká situace to nebyla ani pro prarodiče. *„Ti neuměli nastavit tu techniku.“* Hlavně u dětí staršího věku nastával problém. *„Ti úplně nefungovali, nějak ten druhý stupeň. Toto jsme museli řešit.“* To se mnohdy odráželo i v atmosféře doma. *„Pak jsme cítili tlak v rodinách, že jsou dlouho doma.“* Jelikož se jedná o seniory, je pochopitelné, že potřebují dostatek odpočinku. Teď ale s dětmi trávili veškerý čas doma. Zajistit děti museli dopoledne a také odpoledne. *„Byli zvyklí načerpat trochu energie na ten odpolední čas.“* Také učivo už sami nezvládali, a tudíž jim neuměli vždycky poradit. Na druhou stranu zhoršení známek paní Lenka u dětí nezaznamenala. Co naopak zaznamenala je zhoršení vědomostí. Kromě toho se Lenka setkala s další změnou a zároveň bariérou, kterou musela řešit při své práci. Ta se týkala kontaktu náhradních rodičů s biologickými rodiči při předávání dětí. Obavy z nákazy měl a má samozřejmě každý. *„Pěstouni nechtěli dávat děti na ten styk, protože se báli, že se nakazí.“* S takovými obavami se nesetkala Lenka jen u prarodičů, ale také u profesionálních pěstounů. Bylo nutné vysvětlit, že kontakt musí probíhat dál a není možné, aby se přerušil úplně. Samozřejmě, že kritériem úspěšnosti je spolupráce a to, aby dítě dobře prospívalo v náhradní rodině. Ovšem kontakt s biologickými rodiči je nenahraditelný. *„Možná se na čas trochu zastavili. Pak jsme se to snažili jako po těch prvních dvou, třech měsících, kdy byli všichni v šoku už to nějak rozjet a ty kontakty zase nastavit.“* K přesvědčení napomohly také metodiky. Díky nim mohla paní Lenka pěstounům vysvětlit, jak lze bezpečně dítě předat a kontakt tak mohl pokračovat i nadále.

Jak již bylo řečeno, náhradními rodiči jsou ve většině případů prarodiče dětí. Také paní Lence byly k dispozici metodiky MPSV, jak uskutečnit setkání s rodinami. Bez pochyb byla s rodinou dítěte v kontaktu hlavně přes mobilní telefony. *„S tím e-mailem tam už je trošku generační rozdíl, protože ho moc nepoužívají.“* Vyskytly se také situace, které vyžadovaly

neodkladné řešení. „*Třeba jsme to řešili venku, kde jsme se potkávali. Ne uvnitř.*“ Náhradní řešení kontaktů představovala také **změna komunikace**. Byla volena zejména vzhledem k věku prarodičů, protože seniorská populace byla nejohroženější skupinou z hlediska nákazy. „*Takže my jsme se o ty seniory i trochu báli, protože v podstatě jsou to jediní lidé, kteří se o ty děti mohou starat.*“ Lenka i její kolegyně si uvědomovaly, že pokud by byl prarodič v dlouhodobé indispozici, dítě by muselo být umístěno v ústavním zařízení. „*Pokud to šlo, tak jsme to řešili fakt venkem. Jak už byly roušky, respirátory, už to bylo trošičku jednodušší.*“ V tomto ohledu paní Lenka musela pozměnit své pracovní návyky a myslet také v zájmu dítěte především na náhradní rodiče, kteří byli také v ohrožení. Limity ve výkonu práce se projevily u paní Lenky hlavně v absenci osobního kontaktu. „*Ten telefon a e-mail to eventuálně fakt nenahradí.*“ To dělalo účastníci Lence problém. Rozhodně chyběl i pěstounům. Další limitující a hlavně nepříjemnou situaci spojenou s covidem-19 řešila paní Lenka i se svými klienty. „*Na jaře v březnu 2021, což byli prarodiče, tak tam jsme řešili úmrtí manžela pěstounky právě na covid.*“ Jelikož sama Lenka měla zkušenost s úmrtím blízkého člena, bylo to pro ni o to víc intenzivnější. Pro pěstounku byla hlavně oporou. Ale nejen to. „*Řešila jsem s ní třeba to, že posílala fotky do nemocnice a zalisovávali to, kdyby se dědeček náhodou probudil, tak aby to tam viděl.*“

### 5.3 Alena

Účastnice Alena pracuje na oddělení SPOD již sedm let. Vykonává agendu opatrovnictví. Pracuje tedy převážně s dětmi, které zákon o sociálně právní ochraně dětí definuje v paragrafu šest. Její role je zastupovat dítě v rámci soudního řízení. To nastává například při úpravě výživného nebo při upravení majetkových poměrů (dědictví). Další náplní práce paní Aleny je evidovat, koordinovat péči o děti, které jsou vyhodnoceny jako ohrožené. Pracuje a vykonává dohledy nad rodinami, ve kterých jsou děti týrané, zanedbávané nebo zneužívané.

Tabulka 7 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Aleny

Nadřazená témata	Podtémata
Spolupráce s rodinami	Návaznost služeb
	Se školou (karantény)
Problémy v rodinách	Online výuka

	Řešení s policií
Změna komunikace	Zastavení - omezení
	Styk dítěte s rodičem

Celkovou **spolupráci s rodinami** a jinými subjekty paní Alena hodnotí pozitivně. Změna nastala hlavně ze začátku. „*Některé ty sociální služby, na které klienty odkazujeme, tak tam tu činnost měly pozastavenou delší dobu a nefungovaly.*“ Tady mohl nastat problém v návaznosti na služby. Rodinám bylo znemožněno se na sociální služby obrátit a nemohla tak pokračovat podpora a pomoc jako doposud. Později se ve většině případů vrátily rodiny zpět ke spolupráci a vzájemná kooperace probíhala stejně. Spolupráce s rodinami se v covidové situaci také proměnila. Limitující jsou hlavně naplánovaná šetření v rodinách, která se ruší kvůli karanténám. A ne ve všech případech je tato skutečnost opodstatněna. „*I když si myslím, že u některých to pravda není, že se v podstatě vyhýbají tomu, abychom tam přišli.*“ Podobnosti tohoto jednání jsme mohli zaznamenat, i co se týče styku při předávání dítěte mezi rodiči. Tyto neoprávněné výmluvy rodičů brání ve spolupráci a komplikují tak práci sociálních pracovníků. „*I teď se to řeší, že je dítě v karanténě, tak ho nebudu předávat druhému rodiči.*“ Proto je zde nutné zmínit opět metodiky MPSV, které slouží jako doporučení, jak předávat dítě ke styku druhému rodiči.

Zjistily se i hádky a jiné **problémy v rodinách**. Objevila se nová překážka, a tou byla online výuka. Paní Alena dostávala od školy podněty o dětech, které si nevyzvedávaly úkoly nebo se neúčastnily výuky. Takové neplnění povinné školní docházky se týkalo hlavně starších žáků. „*Takže tam se muselo pracovat s rodinou, s rodiči to projednávat.*“ Tyto komplikace byly zapříčiněny hlavně finanční situací rodin. „*Spíš to bylo v tom smyslu, že některé rodiny hlavně sociálně slabší, tak neměly počítač nebo připojení k internetu.*“ Některým rodinám to trvalo kratší dobu, některým delší. Nakonec se ale u všech rodin podařilo připojení k internetu zajistit a uhradit z vlastních prostředků. K zajištění počítačové techniky dopomohly podpůrné organizace. „*Například terénní služby nebo sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.*“ V několika případech, i přes veškeré vybavení a zabezpečení potřebných věcí, docházelo k zanedbání školní docházky. Paní Alena musela takové situace řešit dokonce s policií. „*Podávalo se pár podnětů na policii. V podstatě trestní oznámení na rodiče, protože zanedbání povinné školní docházky je trestný čin.*“ Stávalo se tedy, že rodiče

nereagovali na výzvy od pracovníků a dítě se nepřipojovalo na online vyučovací hodiny, neplnilo úkoly nebo nepsalo písemné zkoušky.

Viditelné změny v práci paní Aleny zapříčinila **změna komunikace** v důsledku omezení osobního kontaktu. Stejně tak jako u předchozích účastníků, tak i tady jsme se dozvěděli, že hned na začátku pandemie v roce 2020 došlo k pozastavení činnosti. *„Nikde nikdo nechodil, neprobíhalo žádné šetření. Byla pozastavena i činnost soudu.“* Ovšem činnost úřadu nelze zastavit na delší dobu, a tak toto období „zmrazení“ trvalo přibližně do května roku 2020. Dohled nad rodinami probíhal formou telefonické komunikace nebo pomocí e-mailů, kdy se rodiny s paní Alenou navzájem informovaly o nových skutečnostech a změnách. *„Kontrolovali jsme je nebo oni se sami ozývali, když bylo něco potřeba.“* Takové případy jistě nastaly. Problémy se ukázaly zejména v předávání dětí mezi rodiči, kdy jeden z rodičů zabraňoval styku se svým dítětem. *„Je pravda, že rodiče, kteří neradi dávají dítě druhému rodiči ke styku, tak tohoto taky zneužívali.“* Často se rodič vymlouval na nákazu nebo styk dítěte s covid-19 pozitivní osobou. Taková lež by v budoucnu mohla způsobit ještě další prohlubující se problémy hlavně u mladších dětí. *„Je to potom problém, protože si odvyknou a pak zase je pro ně těžké na nějakou delší dobu k tomu rodiči jet.“*

#### 5.4 Simona

Paní Simona vykonává svou pracovní pozici na OSPOD již šestým rokem. Její náplň práce by se dala rozdělit na dvě oblasti. Ta první je práce v terénu, tedy s klienty přímo v jejich přirozeném prostředí. Jedná se buď o jejich domácnosti, nebo zařízení, ve kterých jsou momentálně umístěni. Zařízením může být dětský domov nebo azylový dům pro matky s dětmi. Druhou část tvoří práce administrativní. Každou provedenou práci je třeba zaznamenat a napsat zprávu o provedeném šetření. Nezbytné jsou i návštěvy soudů a přítomnost na soudních jednáních, kde se projednávají konkrétní situace vždy v nejlepším zájmu dítěte.

Tabulka 8 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Simony

Nadřazená témata	Podtémata
Spolupráce s rodinami	Naléhavé situace
	Děti na ulici
	Soudní jednání

Problémy v rodinách	Na začátku pandemie
	S odstupem času
Změna komunikace	Pracovní doba
	Výhody

**Spolupráce s rodinami** prošla také nepatrnou změnou. Práce v terénu jistě nemohla být pozastavena na delší dobu, než bylo nezbytně nutné. Naskytly se také situace, které vyžadovaly osobní kontakt a zhodnocení přímo na místě. „*Samozřejmě když bylo něco naléhavého, tak jsme do toho terénu vyjeli,*“ sdělila Simona. Pokud zaznamenala, že se v rodině nebo v zařízení nic zásadního neděje, postačil telefonický rozhovor. Postupem času se situace s covidem-19 začala zlepšovat a opět se v plném proudu obnovila terénní práce a také soudní řízení. Osobní překážkou paní Simony je ochrana dýchacích cest, tedy použití roušky nebo respirátoru při soudních jednáních. „*Už tak jsou tam rodiče ve stresu, už tak je jim méně rozumět a mumlají,*“ prohlásila Simona, že toto jí hodně vadí. Při práci v terénu účastnice Simona začala potkávat na ulici děti, o kterých věděla, že mají mít v danou dobu distanční výuku. „*Tak jsme ty rodiče napomenuli, že si to nepohlídali.*“ Podle odpovědí paní Simony bylo zřejmé, že covid-19 na spolupráci s rodiči neměl žádný vliv. „*Když ten rodič chce spolupracovat, tak spolupracoval už před tím.*“ Nejednalo se pouze o školu, ale celkovou kooperaci s pracovníky OSPOD.

Dalším větším tématem byly děti a škola v době pandemie, což někdy mohlo působit **problémy v rodinách**. Pokud se stávalo, že se dítě delší dobu nepřipojovalo na distanční výuku, má škola ohlašovací povinnost. Třeba zmínit, že tuto povinnost měla i před pandemií, kdy se do škol chodilo prezenčně. V případě paní Simony nedošlo k situacím, které by vyžadovaly zásadnější řešení, nebo ji škola nijak oficiálně nekontaktovala. „*Možná mi volali, že co se děje, že se třeba ten konkrétní žák nepřipojil,*“ sdělila Simona. Po návštěvě rodiny se ukázalo, že nešlo o vážný problém, který by rodina vědomě skrývala před pracovníci OSPOD. „*Opravdu to bylo technikou, že jsem viděla, že jí padá internet.*“ Postačila řádná omluva žáka. Za celou dobu covidu-19 se nesetkala Simona s rodinou, ve které by komplikace trvaly delší dobu a vyžadovaly by radikálnější řešení, třeba ohlášení na Policii ČR. Potíže byly zapříčiněny především celkovou situací v rodině. Docházelo k hádkám, jelikož rodiče i děti trávili většinu času spolu. „*Většinou máme klienty, kteří jsou sociálně slabší a bydlí například v garsonkách celá rodina.*“ Samozřejmě kromě interpersonálních

konfliktů řešili také problémy s připojením a technikou k zajištění online výuky. Potom, co děti začaly opět navštěvovat instituci školy, se postupně zlepšovala i situace v rodinách. Určitě tomu pomohl pravidelný režim, sociální kontakt a opětovné docházení do škol, což eliminovalo i výchovné problémy. „*Myslím si, že ty děti se v té škole víc unaví, vyblbnou, mají tu aktivitu tam,*“ potvrdila paní Simona s tím, že školy ji již tolik nekontaktují.

Zpočátku největší změna, která paní Simonu provázela, byla **změna komunikace** a proměna způsobu práce. Tato změna se dotkla především úpravy pracovní doby a přechodu na práci z domova, tzv. home office. „*My jsme se tady s kolegyňkou střídaly, abychom se nepotkávaly dvě v kanceláři.*“ Ze začátku probíhalo střídání jednou za dva dny, následně třeba i po týdnu. Cílem ovšem bylo zamezit šíření covidu-19. Paní Simona tuto změnu brala jako velmi přínosnou a viděla v ní hned několik výhod. „*Doma jsem na tu práci měla klid, takže jsem si udělala administrativu v pohodě, v klidu,*“ konstatovala účastnice Simona. Nerušil ji například ruch na chodbě nebo zvonění více telefonů. Jak již bylo několikrát řečeno, omezila se především práce v terénu a kontakty probíhaly hlavně telefonickou formou. Došlo k omezení osobních schůzek, v případě Simony se nepořádaly ani případové konference. Důležité bylo, že ani toto paní Simonu nelimitovalo v zaměstnání. Jak sama uvedla, „*mně osobně vyhovoval ten home office, že to fakt bylo zpestření, ta práce z domova. Takže mi to nevadilo.*“

## 5.5 Šárka

Pracovnice Šárka vykonává svou pozici na OSPOD již osm let. Náplň pracovníků tohoto orgánu již byla několikrát představena. Pro upřesnění se jedná o terénní a také administrativní práci. V kompetenci paní Šárky jsou návštěvy soudních řízení a zastupování dítěte v jeho nejlepším zájmu. Pravidelně navštěvuje děti a rodiny těchto dětí buď v domácnostech, nebo v zařízeních, kde jsou momentálně umístěny. Tyto dohledové rodiny navštěvuje jednou za tři měsíce, jak stanovuje zákon. S prací s dětmi má Šárka zkušenosti již z minulosti, kdy pracovala ve Fondu ohrožených dětí.

Tabulka 9 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Šárky

Nadřazená témata	Podtémata
Spolupráce s rodinami	Nemoc nebo výmluva?
	Hlášení ze školy

Problémy v rodinách	Agresivita
	Predikce do budoucna
Změna komunikace	Pracovní změny
	Nenávaznost služeb

Jelikož se pracovní činnosti Šárky týkají především rodin s dětmi, je nezpochybnitelné, že transformace, které zde proběhly v době pandemie, ovlivnily i **spolupráci s rodinami**. Před dobou covidovou se domluvilo šetření v rodině a pokud nenastala závažná situace, nic nebránilo tuto schůzi uskutečnit. S příchodem onemocnění covid-19 se hodně změnilo. Nikdo nechtěl ohrozit zdraví druhých, a tak respektoval omezení návštěv jako paní Šárka. Postupem času se ukázalo, že ne všichni klienti paní Šárky jsou upřímní a zdálo se, že situace začínají využívat pro svůj prospěch. „*Nebo přijdeme a začnou kašlat, že my jsme nemocní a my na ně jestli mají covid a oni, že ne. Tak jim řekneme, ať nás pustí dovnitř,*“ sdělila Šárka. Zpočátku to ovšem Šárka dodržovala a uznávala, ale jak sama sdělila, „*to se mi stalo víckrát, že mi to dělali.*“ Pochopitelně se to netýkalo všech rodin. Někteří se návštěvám nebránili. V tu dobu probíhala distanční výuka u dětí a paní Šárka obdržela několik hlášení od škol. Proto bylo nutné navštívit rodiny a prošetřit situaci, proč se tomu tak děje. Výmluvy rodiny byly různé, někdy opodstatněné. „*A že zaspali třeba. Nebo jim to nejde. Pak nemají počítač. Připojení nejde.*“ Takové situace se týkaly především rodin sociálně slabších. Jak pokračovala situace s nákazou covid-19, upravovala se opatření. „*Ty děti, které byly slabší, tak si je učitelky vzaly do školy po jednom nebo po dvou.*“ Kdyby se paní Šárka od rodin nakazila, nebála by se o sebe, ale hlavně o své starší rodiče. Stále zvažovala, jestli „*jít na šetření nebo zůstat mezi dveřmi.*“

Dopady pandemie nejen na zaměstnání paní Šárky, ale celkově na populaci budeme jistě pozorovat s odstupem času. V počátcích pandemie, kdy se skoro vše uzavřelo a lidé nemohli téměř nikam, to v nich vyvolávalo nápor a jistě velké napětí. Změnu pozoruje i paní Šárka a sama uvedla, že „*lidi jsou teď agresivnější a jsou vystresovaní.*“ Zkrátka nezvládají tak vypjatou situaci a objevují se i **problémy v rodinách**. Rodiče mohou mít psychické problémy. Řeší to, jak sama sdělila „*alkoholem, drogami a tak.*“ Toto nevhodné řešení problémů alkoholem viděla hlavně u matek. Postupné prohloubení problémů pokračuje v některých případech až dodnes. Tyto negativní vzorce chování se přenáší i na děti, které v rodinách vyrůstají a nemají jinou možnost kam jít. „*Děti se hodně psychicky zhoršily.*“



*Sebeпоškozování a všechno.*“ I když se situace s covidovým obdobím po více než dvou letech začíná ubírat lepším a snad správným směrem, následky se mohou projevovat stále, mnohdy ne přímo vinou samotných rodičů nebo dětí. *„Bud' nemají finance, všechno se zdražilo. Zaměstnavatelé vyhazují.*“ Pak začne kolotoč, z kterého bude obtížné se vymanit. Jak Šárka sama předpovídá, *„budou se hádat, bít, rozvádět a pořád dokola.*“ Online prostředí, ve kterém probíhala veškerá výuka a komunikace se školou, může mít reálný dopad na zvýšený počet dětí závislých na mobilních telefonech nebo počítačích. *„Ted' sedí jenom u mobilu a u počítačů a hrají.*“ Jaké skutečné dopady kombinace těchto životních událostí a překážek přinese, ukáže nejspíš čas.

**Změna komunikace** spočívala, tak jako u předchozích účastníků všech rozhovorů, pouze v užívání telefonů, jelikož osobní kontakty byly s ohledem na průběh epidemie omezeny. Pracovní změny v době pandemie covid-19 se týkaly především mírného nárůstu klientů a nedostatečné návaznosti dalších služeb, které v tu chvíli nebyly dostupné nebo fungovaly v omezeném rozsahu. Zvýšený počet případů nejspíš zapříčinilo to, že rodiče, kteří pracovali z domu, byli v neustálém kontaktu v jedné domácnosti. Spolu s dítětem nebo dětmi, které v domácnostech absolvovaly distanční výuku. *„Tak to nezvládali a docela se rozvádí,*“ potvrdila paní Šárka. Problém je v tom, že spolu neumí řešit incidenty. Vždy se nemusí jednat o nové klienty, ale opakovaně přicházející. *„Je pravda, že někteří se nám sem vrátí i dvakrát do roka.*“ OSPOD spolupracuje i s jinými subjekty, například se sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi, na které své klienty odkazuje v další pomoci rodinám. Ty však v době covidové byly omezeny ve svém provozu delší dobu než samotný OSPOD. Nedošlo tak k dostatečné návaznosti těchto subjektů. *„My děláme i práci za sociálně aktivizační služby takhle. Rodiče někdy musíme učit, jak mají vychovávat,*“ prozradila Šárka s tím, že to byla pouze dočasná situace, dokud se chod služby opět nenavrátil do normálu.

## 5.6 Společná témata

Jakmile jsme dokončili přepisy rozhovorů a provedli jsme jejich analýzu, následoval poslední krok IPA. V této fázi jsme hledali vzorce napříč všemi rozhovory. Jak se zkušenosti jednotlivých účastníků rozhovoru protínají, co mají společného nebo jak jeden rozhovor osvětluje ten druhý? Prostřednictvím rozhovorů o zkušenostech a názorech na práci jsme od sociálních pracovníků OSPOD získali přehled proměn celkového způsobu a podmínek výkonu jejich profese, které zapříčinil covid-19.

**Společná témata** vyplývající ze všech pěti rozhovorů:

1. Spolupráce s rodinami
2. Problémy v rodinách
3. Změna komunikace

Následně si tato společná témata rozvedeme a současně si odpovíme na hlavní výzkumnou otázku **Jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti v covidem-19?** Dále se pokusíme odpovědět na veškeré dílčí otázky:

1. Jak sociální pracovníci OSPOD přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie?
2. Jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD se změnou v rodinných situacích v době covidové?
3. Jak sociální pracovníci OSPOD rozumí překážkám, které u nich nastaly v souvislosti s covidem-19?

### **1. Spolupráce s rodinami**

Jedno z nejhlavnějších témat pro všechny účastníky rozhovoru byla spolupráce s rodinami. Jejich výkon povolání, a s ním spojené činnosti a kompetence, zahrnují dennodenní kontakt s rodinou. Současně se tohle téma promítá i do první dílčí výzkumné otázky, ve které jsme se snažili zjistit, jak sociální pracovníci přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie.

Podle účastníka Petra přišly nejzásadnější proměny hned v počátku. Lidé měli strach a obávali se kamkoli chodit, proto setrvali raději doma. Primárním se stalo zajištění neodkladných záležitostí. Pan Petr zmiňuje zejména rozvoz roušek nebo zajištění jídla pro nejohroženější rodiny.

Stejný pohled na spolupráci s rodiči nebo rodinami mají taktéž účastnice Lenka s Alenou. Podobně rozdělily průběh pandemie a prvotní omezení spolupráce. Po čase se postupně obnovovala šetření, soudy a spolupráce s jinými subjekty. Pro paní Alenu bylo obzvláště limitující zrušení naplánovaných schůzek a šetření v domácnostech z důvodu karantén. U mnohých se prokázalo cílené vyhýbání se domluveným schůzkám.

Účastnice Simona opět zmiňuje spolupráci v naléhavých situacích, tak jako předchozí respondenti. Po rozvolnění opatření při práci v terénu upozorovala děti, které v té době měly

mít distanční výuku. Spolupráce spočívala v napomenutí rodičů a zvýšeném dohledu nad dětmi a jejich volným časem.

Účastnice Šárka se stejně jako paní Alena opakovaně setkávala s neochotou spolupracovat a také se záměrnými výmluvami na onemocnění covid-19. Pokud se takové jednání objevovalo vícekrát, rodinu i v takovém případě navštívila. Spolupráce nebyla se všemi rodiči stejná, našli se i takoví, kteří neměli problém nadále spolupracovat.

U všech pracovníků OSPOD jasně vyplynulo časové rozlišení období v průběhu pandemie. Největší změny pracovníci zaznamenali na začátku pandemie covidu-19. Přibližně od března do května roku 2020, kdy byla veškerá činnost pozastavena, a nevědělo se, jak s takovou situací pracovat. Spolupráce s rodinami byla omezena pouze na nejnutnější a nejaktuálnější problémy, které se musely neodkladně řešit. Odložila se šetření v rodinách, návštěvy dětí v zařízeních i návštěvy rodičů. V takových případech se veškeré situace projednávaly telefonickou nebo e-mailovou formou, což blíže popisujeme v dalším společném tématu: změna komunikace. V období letních prázdnin se situace uklidnila. Zlom nastal opět na jaře v roce 2020, kdy bylo podle vládních opatření vyhlášeno omezení pohybu. OSPOD a jeho pracovníci museli reagovat na změny opatření pohotově, a tím se měnily i podmínky práce u našich účastníků. Více než polovina z nich zaznamenala nárůst klientů v době covidové. Někteří z nich se vrací opakovaně i mimo tuto dobu. Nelze jednoznačně určit, zda tento nárůst zapříčinily souvislosti s covidem-19, i když samotní dotazovaní mají tento pocit.

Můžeme se tedy domnívat, že proměna práce a zároveň spolupráce s rodinami nastala s rostoucími obavami rodičů při předávání dětí z důvodu nákazy. Pracovníci řešili několik stížností, kdy jeden z rozvedených rodičů nechtěl dítě předat a zamezil tak kontaktu, na který má druhý rodič právo. Všichni dotazovaní zmiňovali metodiku od MSPV, která měla doporučující charakter k zajištění sociálně právní ochrany dětí, jak se zachovat v některých případech. Kromě upřednostnění telefonického kontaktu pro pracovníky je v tomto dokumentu i doporučení a návod pro rodiče, jak bezpečně dítě předat. Pracovníci se proto snažili rodičům vysvětlit, jak důležité je udržovat kontakt mezi dítětem a rodičem, a k tomu jim jistě dopomohl i tento manuál. Taktéž se u všech dotazovaných pracovníků objevil problém se zneužitím dané situace rodiči a přibýlo výmluv na respirační onemocnění za účelem vyhýbání se šetření a návštěv pracovníků OSPOD. Takové jednání zažívali především u sociálně slabých rodin.

## 2. Problémy v rodinách

Další velkou proměnou a zároveň tématem všech účastníků rozhovoru byly nově zjištěny problémy v rodinách, které jsou pod dohledem pracovníků OSPOD. Společně s tím, se nám dostává odpovědi na druhou dílčí výzkumnou otázku, která se zaměřovala na zkušenosti sociálních pracovníků OSPOD se změnou v rodinných situacích v době covidové.

Podle všech účastníků se stěžejním stala distanční (online) výuka u dětí navštěvujících základní a střední školy. Komplikace, které v rodinách nastávaly a které pracovníci museli řešit, se týkaly připojení k internetu nebo zajištění techniky pro tento typ výuky u sociálně slabých nebo nízkopříjmových rodin. Pomoc spočívala v doporučení terénní asistenční služby, která následně rodině pomohla v konkrétní potřebě. Nemožnost připojení k internetu byla ve většině případů jediným problémem, kvůli kterému se děti neúčastnily distanční výuky ze začátku epidemie covid-19. Po čase se podařilo připojení zajistit ve všech rodinách.

Účastník Petr zmiňuje zvýšené napětí v rodinách. U dětí v hodně případech pozoroval zhoršení prospěchu a někdy i chování. Rodiče se snažili děti motivovat, ale také napomínat. Z toho důvodu mohla vznikat nedorozumění a následně hádky. Některé stávající problémy se u dětí prohloubily, jindy se objevily nové.

Účastnice Lenka z náhradní rodinné péče zaznamenala problémy v rodinách spojené s online výukou. Jelikož jsou pěstouny starší osoby, mnohdy neovládají technická zařízení tak zdatně a mohou se objevovat komplikace, kdy sami nedokážou dítěti pomoci. Překážkou, kterou paní Lenka viděla, byl celodenní kontakt dětí se staršími pěstouny, kteří byli zvyklí si v dopoledních hodinách odpočinout, což je v jejich věku pochopitelné.

Došlo i na případy, kdy účastnice Alena musela řešit zanedbávání školní docházky s Policií ČR. Dítě se nepřipojovalo na výuku, neplnilo úkoly. Naštěstí podle všech rozhovorů nebylo takových případů mnoho. Většinou se jednalo o opodstatněné důvody, zapříčiněné výpadky internetového připojení. Společně s online výukou pracovníci zaznamenali zhoršení prospěchu a vědomostí.

Účastnice Simona se také setkala s podobnými situacemi, které ovšem nevyžadovaly zásah Policie ČR. Škola ji ale párkrát kontaktovala, aby se informovala o dětech a jejich důvodech o nepřipojení se na výuku. Podle jejích zkušeností se situace v některých rodinách zhoršily a docházelo častěji ke konfliktům, zejména u klientů, kteří bydleli ve větším počtu v menších bytech.

Účastnice Šárka také zaregistrovala nárůst konfliktů v rodinách. U některých rodičů si všimla zhoršených psychických problémů, které se řešily alkoholem nebo drogami. Psychické potíže se objevovaly i u dětí, které se začaly sebepoškozovat. Obavu má také ohledně závislostí na mobilních telefonech a počítačových hrách.

Dalším problémem zaznamenaným pracovníky OSPOD byly hádky v rodinách zapříčiněné celkovou situací. Jednalo se o agresivitu, stres, psychické zhoršení nebo sebepoškozování dětí. Tlak v rodinách byl zaznamenán hlavně zpočátku nebo později v každé vlně covidu-19. Děti se vyučovaly z domu, většina rodičů také pracovala z domu na home office, a tak napětí v rodinách mohlo vzrůstat. Rodinu také mohly postihnout finanční potíže. U některých došlo ke ztrátě zaměstnání, bydlení.

Celkovému stavu jistě nepomohlo ani uzavření volnočasových aktivit pro děti, které jim za normálních okolností zajišťují smysluplné trávení volného času. Z rozhovorů vyšlo najevo, že i děti, které nebyly před epidemií nijak problémové a navštěvovaly taková zařízení v běžném režimu, po dlouhých karanténách a jiných omezujících opatřeních přestaly chodit i po znovuotevření. Místo toho v době covidové navštěvovaly lokality, kde se schází děti s rizikovými projevy chování. Můžeme říci, že se tak dělo vzhledem k celkové celospolečenské situaci, kdy každý jedinec reaguje na situace různými způsoby. Jak bylo řečeno, zvýšený stres a napětí v rodinách mohl vyvolat nepříznivé podmínky pro soužití dospívajících dětí a jejich rodičů, což se následně odrazilo jak ve vztazích, tak v trávení volného času. Nepřispěla ani online výuka, které pro mnohé děti a studenty mohla znamenat lehčí a nenáročnou formu výuky. I přes přijatelné známky a průběh studia ve škole mohlo dojít ke zhoršení vědomostí, což nutně neznamená zhoršení prospěchu. Bylo by jistě zajímavé tuto oblast sledovat s delším časovým odstupem a zkoumat dopady distanční výuky na vědomosti žáků ve školách.

### **3. Změna komunikace**

Jelikož byl omezen osobní kontakt, aby se zamezilo šíření nákazy covidu-19, přešli všichni pracovníci OSPOD na telefonickou komunikaci. Většina záležitostí se řešila přes mobilní telefony nebo se využívalo e-mailové korespondence. Osobní kontakty se tak omezily na nejnnutnější případy. Až postupem času, kdy se opět covidová situace začala zlepšovat, se stýkání pracovníků s rodiči a dětmi obnovilo. V tuto chvíli téměř všichni účastníci rozhovoru zmínili určitou obavu či dokonce dilema.

Podle účastníka Petra tento přechod na telefonickou komunikaci nemohl trvat dlouho. Podle jeho názoru se nedá tahle profese vykonávat pouze po telefonu, jelikož se mnohdy řeší závažná rozhodnutí, která musí vyhodnotit až po osobní konzultaci s klientem. Dilema u pana Petra nastalo v okamžiku rozhodování, zda jít do rodiny s onkologicky nemocným nebo starším člověkem.

Stejně tak účastnice Lenka byla několikrát postavena před rozhodnutí, zda navštívit rodinu se starším členem rodiny. Vzhledem k tomu, že pracuje pro náhradní rodinnou péči, setkává se zejména s osobami vyššího věku, které působí jako pěstouni dětí. V případě jejich neschopnosti by musely být děti umístěny v ústavním zařízení.

Účastnice Alena také vnímá začátek doby covidové jako zastavení, kdy se nechodilo na šetření a komunikace probíhala pouze telefonicky nebo pomocí e-mailů. Klienti se paní Aleně sami ozývali nebo jim zpětně volala, aby zkontrolovala a zhodnotila jejich situaci.

Účastnice Simona omezení osobních schůzek a práci z domova hodnotila pozitivně. Podle jejích slov měla více prostoru na administrativní činnost. Home office jí umožnil pracovat bez ruchu na chodbách, kdy se s kolegyní v kanceláři střídaly. Brala to jako zpestření, a ne jako překážku.

Účastnice Šárka zmiňuje omezení provozu sociálně-aktivizačních služeb. Klienti s rodinami tak nemohli službu využívat a komunikovali telefonicky o svých potížích. Paní Šárka sdělila také to, že v době přerušování služby museli rodiče učit, jak mají své děti vychovávat.

Rozhodovali se, zda je situace natolik vážná, aby rodinu navštívili a potenciálně ohrozili členy rodiny i v případě, že využijí všech dostupných protiepidemických opatření a ochrany dýchacích cest (dezinfekce, respirátory), nebo zda jde situace řešit pouze po telefonu. Z předchozích zkušeností pracovníků jasně vyplynulo, že větší pozornost musí věnovat rodinám sociálně slabým, jelikož se u nich objevují tendence situaci využívat ve svůj prospěch. Bylo na zvážení každého jedince, jaká volba je vhodná, a učinili tak podle svého vědomí a svědomí.

Z rozhovorů jsme zaznamenali i proměnu spolupráce a komunikace s jinými subjekty. Většinou se jednalo o sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které v jeden okamžik měly své služby v omezeném režimu nebo byly nedostupné delší dobu než samotný OSPOD. Z toho důvodu nebyla zajištěna návaznost některých služeb, což mnohým rodinám neusnadnilo celkovou situaci, která byla už tak dost náročná. Stejně tak byla pozastavena činnost soudů v začátcích covidové situace.

Změna komunikace nastala i mezi pracovníky navzájem, což zapříčila proměna jejich způsobu práce. Aby se zamezilo šíření nákazy, přešli pracovníci na tzv. home office. Se spolupracovníkem v kanceláři se střídali v různých intervalech. Pro někoho tento „nový“ způsob práce představoval překážku a omezení, jiným vyhovoval. Ať už to bylo jakkoliv, všichni se shodli na tom, že osobní kontakt jim chyběl a telefonická náhrada to nemá v žádném případě šanci vykompenzovat. Je to pochopitelné vzhledem k typu zaměstnání a také tomu, že člověk je tvor společenský.

Třetí dílčí výzkumná otázka se zaměřovala na to, jak sociální pracovníci OSPOD rozumí překážkám, které u nich nastaly v souvislosti s covidem-19. Z rozhovorů jasně vyplynulo, že největší překážkou pro všechny pracovníky bylo omezení osobních kontaktů. Rádi se vrátili do upraveného režimu v jejich zaměstnáních i přes to, že byl zpočátku velmi omezen.

Pan Petr označil za překážku v práci dilemata, která v souvislosti s covidovou situací řešil. Podotkl, že pokud se dilema řešilo již před tím, tak po roce 2020 pouze zesílilo. Rozhodoval se mezi byrokratickým přístupem, kdy od stolu bude řešit vše potřebné, anebo „akčnějším“, při kterém bude v terénu za různých okolností řešit své záležitosti.

Paní Lenka řešila jednu nepříjemnou věc, a tou je úmrtí klienta právě na onemocnění covid-19. Pro ni byla největší překážka absence osobního styku jak s klienty, tak pracovníky. Se svými spolupracovníky, kteří jí byli také oporou, se radila o vážných případech. To jí pomáhalo se ujistit ve správném postupu a řešení náročných případů.

Limitující překážka u paní Aleny nastává v případě dohodnutých šetření v domácnostech, která se ruší z důvodu karantén. Naplánované schůzky jsou proto přesunuty, což může u Aleny způsobit komplikace v organizaci práce.

V případě paní Simony byla osobní překážkou ochrana dýchacích cest při soudních jednáních. Měla pocit, že rodičům ve stresu při těchto řízeních nejde rozumět a situaci rozhodně nepomohlo zakrytí úst. Rozumí však tomu, že je to nutné z hlediska zdravotního.

U paní Šárky jsme zaznamenali překážku spíše systémovou, jelikož žádnou osobní nezaznamenala. Do rodin chodila, i když se členové vmlouvali na respirační onemocnění. Rychle rozpoznala, kdo je opravdu nemocný a kdo se na nemoc pouze vmlouvá. Dokonce se nebála, že se sama nakazí.

Překážky by se daly rozdělit na osobní a systémové. Za osobní můžeme považovat ochranu dýchacích cest, v případě jednání u soudu, nebo zrušení naplánovaných šetření. Systémová překážka nastávala hlavně při nenávaznosti některých doprovodných služeb. Jednalo se například o sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které v jednu chvíli nebyly v provozu ve stejnou dobu jako OSPOD. Z rozhovorů nevyplývaly překážky ze strany vedení nebo nadřízených. Za všech okolností jim vyšli vstříc. Žádný z pracovníků nepotvrdil syndrom vyhoření nebo zvýšené přepracování kvůli nastalé situaci s covidem-19.

### 5.7 Doporučení pro praxi

Výsledky z poskytnutých rozhovorů se částečně odráží a podporují předpoklady odborníků, které jsme si uváděli již v úvodu této práce. Jedná se zejména o zvýšený počet rodin s dětmi, které se ocitnou pod dohledem pracovníků OSPOD. V několika rozhovorech jsme zaznamenali zvýšenou poptávku stejně tak, jak předpovídala řada odborníků. Dále jsme se v rozhovorech setkali například s nárůstem výchovných problémů u dětí nebo napětí mezi rodiči a dětmi. V jedné z výpovědí jsme zaregistrovali také větší míru rozvodů. Za velmi přínosné pro pracovníky OSPOD považujeme již zmiňované metodiky, tedy doporučení ze strany MPSV, které pohotově reagovaly na nařízení vlády. Poskytovaly tak pracovníkům podpurné kroky v plnění jejich pracovních povinností.

I když je situace s covidem-19 stále nepředvídatelná, doufáme, že úplné zastavení již nenastane. Pokud by se však v budoucnosti stalo, že by se opět musel omezit osobní kontakt nebo by příliš velká část osob byla v karanténě či izolaci, může být náhradním řešením kontaktů s rodiči a jejich dětmi komunikace přes různé platformy komunikačních aplikací např. Skype, Zoom, MS Teams apod. Nenahrazuje to osobní kontakt, ale videohovory by jej do jisté míry mohly nahradit, alespoň po dobu nezbytně nutnou nebo ve výjimečných případech. Přidaná hodnota oproti telefonním hovorům je možnost vidět dítě a rodiče, i když pouze přes počítač nebo jiné zařízení.

Co se týče pracovníků OSPOD, měli by více než kdy předtím dbát na osobní psychohygienu a pravidelné sezení u supervizora. Měli by diskutovat případy se svými kolegy a vhodně si plánovat časové rozvržení, aby předešli syndromu vyhoření. Pomocí rodinám s dětmi mohou být různá sezení nebo přednášky, které by informovaly rodiče o negativních dopadech v souvislosti s covidovou situací. Zejména na téma trávení volného času, komunikace v rodinách nebo čistě jen zvládání stresu. Období jistě nebylo lehké pro nikoho, zvláště pro rodiny s nízkým socioekonomickým statusem. Některé ztratily zaměstnání nebo dokonce



bydlení. Proto by mohly přednášky probíhat zdarma nebo za symbolický poplatek v rámci kampaní např. od pojišťoven nebo jiných neziskových organizací. Práce by mohla sloužit jako odrazový můstek pro další výzkumy, které budou zjišťovat právě negativní dopady na rodiny v době covidové, které nemusí být pouze z pohledu pracovníků OSPOD, kteří s nimi pracují. Negativní dopady se totiž mohou projevit a být přítomny také v rodinách, které nejsou pod dohledem OSPOD. Proto by přednášky byly přínosné také jako preventivní řešení a navštěvovat by je měla široká veřejnost.

## ZÁVĚR

Diplomová práce je zaměřená na proměny práce u sociálních pracovníků OSPOD v kontextu covidové doby. Cílem práce bylo zjistit, jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19. Jak vlivem celospolečenských změn a protiepidemických opatření došlo k transformaci podmínek, výkonu a způsobu práce. Neproměnila se totiž pouze jejich práce, ale také rodiny s dětmi, jež tvoří primární klientelu našich pracovníků. Také nás zajímalo, jakou zkušenost mají sociální pracovníci se změnou v rodinných situacích v době covidové. Zda došlo k prohloubení problémů u dětí nebo jak sociální pracovníci přemýšlí o změně spolupráce s rodiči během pandemie. Zároveň jsme se snažili zjistit, jak rozumí překážkám, které u nich nastaly v souvislosti s covidem-19.

Poté, co se svět na chvíli zastavil, paralyzoval zpočátku i pracovní činnosti na OSPOD. Práce s ohroženými dětmi jistě nemůže být přerušena dlouhodobě. Jde o jejich zdraví a v některých případech dokonce o život. OSPOD musel fungovat v omezeném režimu podle aktuální situace a podle počtu nakažených obyvatel. Shodně s tím se měnila také vládní nařízení, která do jisté míry korigovala práci sociálních pracovníků.

S odstupem času, téměř dva roky od propuknutí covid-19 jsme provedli rozhovory s pěti pracovníky OSPOD, abychom zjistili jejich subjektivní pohled na celou situaci a na konkrétní poznatky a zkušenosti z jejich praxe. Výsledky našeho šetření nelze zobecnit na celou populaci, jelikož se jedná o malý vzorek a zjištění pochází z kvalitativního výzkumu. Ten byl vypracován metodou interpretativní fenomenologické analýzy. Podařilo se nám nalézt několik společných témat a oblastí, ve kterých se pracovníci shodovali a vnímali velmi podobně.

Ze získaných dat jsme zjistili, že všichni pracovníci vnímali změnu v různých etapách. Pochopitelně největší zlom nastal hned v počátku. Období od března, které trvalo téměř do května až června, jak uvedli pracovníci. Jejich práce byla pozastavena a největší změnou byl přechod na telefonickou komunikaci. S tímto náhradním řešením dočasné situace docházelo k jistým překážkám, které vyústily v dilemata v sociální práci. Jelikož došlo k omezení osobního kontaktu, museli se pracovníci rozhodnout, jaké případy jsou pro ně prioritní. Co musí prošetřit osobně a co jde vyřešit pouze telefonicky. Pokud se v domácnosti nacházela starší osoba nebo osoba chronicky či onkologicky nemocná, bylo rozhodování o něčem složitější. Další významnou změnou pro rodiny s dětmi byl přechod na distanční výuku. V období letních prázdnin se situace mírně zlepšila. Pracovníkům odpadla spolupráce se

školami. Další zvrat nastal až na přelomu měsíce září-říjen. Důležité je zmínit fakt, že k téměř úplnému pozastavení výkonu práce jako na začátku epidemie nikdy nedošlo. Částečná omezení ale byla stále přítomna. K výkonu povolání jim dopomohla metodika od MPSV, která svým doporučujícím charakterem nastínila provedení úkonů v tak nelehkých chvílích. Pracovníci ji využili zejména při poradenství s rodiči, kteří kvůli obavám z nákazy přestávali děti předávat druhému rodiči ke styku, na který mají podle soudního rozhodnutí právo. Pracovníkům se tak vynořily komplikace, které doposud z tohoto důvodu řešit nemuseli. Strach se totiž objevoval také u klientů, kteří do té doby s předáváním dětí problém neměli. Nastaly taktéž situace, kdy byly obavy z nákazy pouze výmluvou před šetřením v domácnostech. S tímto tvrzením měli zkušenost téměř všichni dotazovaní pracovníci OSPOD. Překážky v práci zaznamenávali pracovníci jak osobní, tak systémové. Hlavní systémovou překážkou zmiňovanou v rozhovorech byla nenávaznost některých služeb. Jednalo se hlavně o sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které v jednu chvíli nebyly dostupné. Někteří pracovníci OSPOD tak měli pocit, že jim v tuto dobu přibyla práce a řešili dotazy, které by za normálních okolností převzala již zmiňovaná služba.

Jak pocítili nejenom pracovníci OSPOD, situace s covid-19 byla a stále je téměř nepředvídatelná. Ačkoliv je to již dva roky od potvrzení prvního případu, situace se začíná stabilizovat a omezení v pracovních činnostech nejsou tak razantní jako tehdy. Výsledky šetření, které bylo uskutečněno v čase s jistým omezením, nám umožňují získat vhled do dané problematiky očima pěti pracovníků OSPOD a jejich osobitou zkušeností s tím, jak se proměnila jejich práce a role v době covidové.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

1. BECHYŇOVÁ, Věra, 2012. Případové konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0181-6.
2. BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ, 2008. Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-392-5.
3. ELICHOVÁ, Markéta, 2017. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.
4. FABIÁN, Petr, 2021. Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7560-368-5.
5. GABURA, Ján, 2012. Teória rodiny a proces práce s rodinou. Bratislava: Iris. ISBN 978-80-89256-95-2.
6. GULOVÁ, Lenka, 2011. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
7. HENDL, Jan, 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 9788026209829.
8. JANDOUREK, Jan, 2012. Slovník sociologických pojmů: 610 hesel. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3679-2.
9. KAHOUN, Vilém et al., 2007. Vybrané kapitoly k sociální práci: sociální práce II. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-064-5.
10. KONEČNÁ, Hana et al., 2017. Rodičem kdykoliv a jakkoliv?: průvodce asistovanou reprodukcí a náhradní rodinnou péčí. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-4652-7.
11. MACELA, Miloslav et al., 2019. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-481-4.
12. MÁTEL, Andrej, 2019. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-2220-2.
13. MATOUŠEK, Oldřich, 2016. Slovník sociální práce. 3. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
14. MATOUŠEK, Oldřich et al., 2008. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
15. MATOUŠEK, Oldřich et al., 2013a. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
16. MATOUŠEK, Oldřich et al., 2013b. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

17. MATOUŠEK, Oldřich et al., 2014. Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0697-2.
18. MATOUŠEK, Oldřich et al., 2021. Profesionální způsobilost a vzdělávání v sociální práci. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4904-7.
19. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2014. Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče. 2., rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0522-7.
20. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2016. Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3336-7.
21. MIOVSKÝ, Michal, 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
22. MIŠOVIČ, Ján, 2019. Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-285-2.
23. MLČÁK, Zdeněk et al., 2005. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 80-7368-129-3.
24. MÜHLEISEN, Stefan a Nadine OBERHUBER, 2008. Komunikační a jiné měkké dovednosti: soft skills v praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2662-5.
25. MÜHLPACHR, Pavel, 2004. Sociální práce. Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN 80-210-3323-1.
26. NOVOTNÁ, Věra et al., 2016. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem. 2., aktualizované vydání. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7554-022-5.
27. NOVOTNÁ, Věra a Vladimír FEJT, 2009. Sociálně-právní ochrana dětí. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-77-8.
28. PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK, 2012. Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4317-2.
29. PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK, 2016. Zanedbávání dětí: příčiny, důsledky a možnosti hodnocení. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5695-0.
30. POLIŠENSKÁ, Petra, Radka FEBEROVÁ a Zdeněk STUHLÍK, 2019. Rodinné právo - právní postavení dítěte. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-442-5.
31. ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.

32. SMITH, Jonathan A., Paul FLOWERS a Michael LARKIN, 2009. Interpretative phenomenological analysis: theory, method and research. Los Angeles: SAGE. ISBN 978-1-4129-0833-7.
33. SMUTKOVÁ, Lucie, 2007. Sociální práce s rodinou. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-069-1.
34. STOCK, Christian, 2010. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3553-5.
35. ŠPIRUDOVÁ, Lenka, 2015. Doprovázení v ošetrovatelství II: doprovázení sester sestrami, mentorování, adaptační proces, supervize. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5711-7.
36. ŠRAJER, Jindřich et al., 2008. Etické kontexty sociální práce s rodinou. České Budějovice: Albert. ISBN 978-80-7326-145-0.
37. ŠVAMBERK ŠAUEROVÁ, Markéta, 2018. Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0470-3.
38. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
39. TRNKOVÁ, Lucie, 2018. Náhradní péče o dítě. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7552-864-3.
40. VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. Teorie a metody sociální práce. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6.

#### **Internetové zdroje:**

1. Etický kodex sociálního pracovníka České republiky In: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR [online]. 2021 [cit. 2021-11-20]. Dostupné z: [https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verII.pdf](https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf)
2. MÁTEL, Andrej. Aktuálne trendy nového medzinárodného etického kódexu. Sociální práce/Sociálna práca [online]. 2018 [cit. 2021-11-26]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/aktualne-trendy-noveho-medzinarodneho-etickeho-kodexu/>
3. Mimořádná opatření Ministerstva zdravotnictví. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2020 [cit. 2022-03-29]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/mimoradna-opatreni-ministerstva-zdravotnictvi-zakazuji-konani-hromadnych-akci-nad-100-osob-i-vyuku-na-skolach/>

4. Násilí a agrese v období karantény: prevence i obrana, 2020. *Šance Dětem* [online]. [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/nasili-agrese-v-obdobi-karanteny-prevence-i-obrana#v>
5. Pěstounské péče. Středisko náhradní rodinné péče [online]. Praha [cit. 2021-11-17]. Dostupné z: <https://www.nahradnirodina.cz/pestounska-pece>
6. *Prognóza vývoje situace pro rodiny s dětmi a podpůrné služby: Závěrečná zpráva z dotazníkového šetření* [online]. Praha: Obecně prospěšná společnost Sirius, o.p.s. pro Nadaci Sirius, 2020 [cit. 2021-10-2]. ISBN 978-80-906468-6-5.
7. Sociálně-právní ochrana dětí. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2021 [cit. 2022-03-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialne-pravni-ochrana-deti1>
8. Stanovy Společnosti sociálních pracovníků. Společnost sociálních pracovníků ČR [online]. 2016 [cit. 2021-11-20]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/stanovy\\_ssp\\_cr\\_20161.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/stanovy_ssp_cr_20161.pdf)
9. Vyhláška č. 473/2012 Sb. ze dne 01. 01. 2013 o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012a, částka 177. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-473#p6>
10. Zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 01. 04. 2000 o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 111. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359?text=poru%C4%8Denstv%C3%AD#cast1>
11. Zákon č. 89/2012 Sb. ze dne 01. 01. 2014 Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012b, částka 33. ISSN 1211-1244. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89?text=poru%C4%8Denstv%C3%AD#cast2>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

%	Procento
§	Paragraf
Apod.	A podobně
CAN	Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě
Covid – 19	Koronavirové onemocnění
Č.	Číslo
ČR	Česká republika
ČSFR	Česká a Slovenská federativní republika
Et al.	A jiní
GDPR	Ochrana osobních údajů
IASSW	Mezinárodní asociace škol sociální práce
IFSW	Mezinárodní federace sociálních pracovníků
IPA	Interpretativní fenomenologická analýza
IPOD	Individuální plán ochrany dítěte
MKN	Mezinárodní klasifikace nemocí
MOP	Mezinárodní organizace práce
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Např.	Například
NRP	Náhradní rodinná péče
OČR	Ošetřování člena rodiny
ORP	Obecní úřad obce s rozšířenou působností
OSN	Organizace spojených národů
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
PC	Osobní počítač
Popř.	Popřípadě



---

PP	Pěstounské péče
PPPD	Pěstounská péče na přechodnou dobu
S.	Strana
Sb.	Sbírký
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
Tzn.	To znamená
Tzv.	Takzvaně
ÚMPOD	Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí
ÚP	Úřad práce
ZDVOP	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Ukázka textu s počátečními poznámkami .....	43
---	----

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tabulka 1 Přehled účastníků rozhovoru .....</i>	<i>38</i>
<i>Tabulka 2 Ukázka abecedního seznamu podtémat .....</i>	<i>42</i>
<i>Tabulka 3 Ukázka vyvstávajících nadřazených témat s podtématy .....</i>	<i>44</i>
<i>Tabulka 4 Nadřazená témata účastníků.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabulka 5 Seznam nadřazených témat a podtémat účastníka Petra.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabulka 6 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Lenky .....</i>	<i>49</i>
<i>Tabulka 7 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Aleny.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabulka 8 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Simony .....</i>	<i>53</i>
<i>Tabulka 9 Seznam nadřazených témat a podtémat účastnice Šárky.....</i>	<i>55</i>

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovoru

Příloha P II: Rozhovor s účastníkem Ú1

Příloha P III: Rozhovor s účastníkem Ú2

Příloha P IV: Rozhovor s účastníkem Ú3

Příloha P V: Rozhovor s účastníkem Ú4

Příloha VI: Rozhovor s účastníkem Ú5

## **PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU**

Hlavní výzkumná otázka: **Jaká je zkušenost sociálních pracovníků OSPOD s proměnou jejich role v souvislosti s covidem-19?**

1. K jakým změnám došlo v činnostech a podmínkách výkonu práce? Změnil se Váš způsob práce?
2. Objevily se překážky, které ovlivňovaly Vás i vaši práci? Pokud ano, dokážete je blíže identifikovat?
3. Jak byste popsal/a situace rodin po propuknutí covid-19? V čem konkrétně nastaly změny, v čem se lišily oproti předchozím situacím?

## **PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR S ÚČASTNÍKEM Ú1**

*V: Jaká je Vaše náplň práce, role pracovníka a běžné úkony, které vykonáváte v zaměstnání?*

Ú1: Tak já pracuju tady na OSPOD jako kurátor pro děti a mládež. To znamená, že v podstatě stejně jako všichni ostatní pracovníci pracuji s dětma nebo mou klientelou jsou děti, které jsou takzvaně ohrožené, a ty ohrožené děti definuje paragraf 6 zákona 359/1999 o sociálně právní ochraně dětí. S tím, že k nám se vztahuje (zejména k těm kurátorům) se vztahuje, pokud se nepletu, písmeno C. S tím, že tady je víceméně definované, o jaké děti se jedná. Jedná se o děti, které páchají trestnou činnost, opakovaně páchají přestupky, utíkají z domova. Děti, které neplní povinnou školní docházku, vedou zahálčivý život, experimentují s návykovými látkami a případně mají jiné rizikové projevy v chování, které ohrožují jejich zdraví nebo zdravý vývoj. Asi tak bych to definoval, možná tam něco chybí, ale v zásadě si myslím, že to tak je.

*V: A konkrétně činnost, kdy chodíte na soudy apod.?*

Ú1: Tak ta činnost je velmi rozmanitá. Spočívá v celé řadě úkonů. Takže se jedná zejména o šetření v domácnostech, spolupráce s policií, spolupráce se soudy, spolupráce se školami, konkrétní individuální spolupráce s rodinou, konzultace s klienty. Šlo by to samozřejmě ještě rozvést, jak spolupracujeme s policií. S policií spolupracujeme tak, že se účastníme výslechů, zejména píšeme zprávy v rámci trestního řízení, nebo když jsou děti pod 15 let, tak je to čin jinak trestný. To samé v rámci soudů. Účastníme se soudních jednání, pokud probíhá soud. Před soudem pro mladistvé ve Zlíně, tak se účastníme soudního jednání, se školami. Účastníme se výchovných komisí, komunikujeme, žádáme o zprávy. Můžeme mluvit i s dítětem přímo na půdě školy, pokud to je potřeba. V rámci tady činnosti u nás pořádáme případové konference. Děláme klasickou terénní sociální práci. Takže asi tak.

*V: A teď během covidu, jestli byste dokázal popsat situace, jak se změnilo v rodinách?*

Ú1: Asi bych to viděl tak, že teda je to zas v závislosti na těch jednotlivých agendách. OSPOD se rozděluje v zásadě na tři agendy: kurátorskou, agendu náhradní rodinné péče a opatrovnickou. Já můžu mluvit přímo za agendu kurátora pro děti a mládež. No co se změnilo? Pokud to rozdělíme časově, tak nejzásadnější změny přišly v podstatě hned na začátku toho pandemického období. V tom březnu, jestli si to dobře vzpomínám. Začátek března, půlka března 2020, kdy tady nastala naprosto bezprecedentní situace, v tom slova smyslu, že byly uzavřené školy. Také byly uzavřeny instituce, víceméně všechny služby. Nikdo z nás se s ničím takovým v podstatě nikdy nesešel. V těch prvních dvou měsících si

myslím, že zavládl takový, jako nevím, jestli šok, ale taková výjimečná situace, protože tak nějak tady všichni spolupracovali. Snažili se řešit aktuální potřeby, ať už to byl rozvoz roušek třeba. Těm nejohroženějším rodinám zajištění jídla, že neměly jídlo. A teď se teprve hledaly cesty v rámci školy, jakým způsobem ta výuka bude nebo nebude probíhat. Toto se v těch prvních měsících myslím úplně neřešilo, protože s tím nikdo neměl zkušenost. V zásadě mi přišlo, že v těch prvních měsících ti lidé byli hodně vystrašení a zůstali doma. Ale to se následně začalo měnit. Pak přišlo uvolnění přes prázdniny, kdy teda v podstatě se ten život vrátil do běžných kolejí, protože ten covid tady jakoby nebyl. Myslím si, že spíš k tomu vám více řeknou kolegyně, že se doháněly soudy, tedy soudní jednání, které byly zastavené. Obnovily se šetření v rodinách, obnovila se spolupráce s policií – vyšetřování apod. Nebo výslechy, v našem případě účasti na výslechu. Tím, že byly školy zavřené, tak odpadla spolupráce se školami. A pak se situace zase změnila až v to září. Respektive v září to nějak začalo, v říjnu přišel lockdown – nevím přesně kdy. A tam už byly patrné asi první problémy v tom, že pokud budu mluvit za sebe, tak ve spoustě rodin se začaly projevat problémy ve vzdělávání těch sociálně slabých dětí.

*V: A došlo tam k prohloubení stávajících problémů během covidu?*

Ú1: Asi to nejde tak nějak zobecnit, nicméně v hodně případech to tak bylo. Možná by to šlo vyjádřit nějakými čísly, kdybychom spočítali ty rodiny. Můj dojem je, že ty rodiny, které byly takzvaně hraniční, že ty děti měly problémy s tou školní docházkou, tak často došlo k propadu. Teď záleží na tom, jestli mezi docházkou a prospěchem. V tom je rozdíl. K propadu prospěchu došlo každopádně. S tou docházkou se setkáváme taky. Teď se těm dětem do té školy hůř naskakuje. Některé tam pak šly strašně rády, protože jim to za ten rok a půl chybělo, hlavně ten sociální kontakt. V další změně možná v těch rodinách došlo, co já ještě vidím je to, že zastavily se volnočasové aktivity. Spousta dětí chodila sportu, to se zastavilo. Ať už to je hokej, házená, basket, což byly dřív naprosto bezproblémové děti. A setkali jsme se s případy, kdy i tyto děti, které mají normálně běžně nastavený režim, kdy chodí do školy a na trénink (o víkendech zápasy), nám najednou začaly chodit do lokalit, které jsou nám známé, jakože se zde setkávají děti s rizikovými projevy chování. Takže toto bych asi viděl jako další věc, která možná se tady jako novinka objevila. Zas u těch hraničních dětí, které ještě před covidem chodily do volnočasových aktivit, tak se setkáváme s tím, že už do těchto aktivit nechodí. Ten rok a půl byl taková doba, ještě ve věku dám příklad jedenácti let. Oni přejdou do toho třináctého roku věku, navážou se na jinou sociální

skupinu vrstevníků a už se jim tam úplně nechce. Nemám samozřejmě povědomí, jak je to v celé populaci. My tady se setkáváme se specifickým typem dětí.

*V: Máte povědomí, kolik nových klientů přibylo? V porovnání před pandemií a nyní?*

Ú1: Já si myslím osobně, že došlo ke zvýšení. Určitě došlo k nárůstu. Nedokážu to procentově úplně říct. Setkali jsme se i s více případy tady těch intoxikací u dětí, u kterých by to nejspíš nenastalo, nebo v té minulosti jsme se s tím nesetkávali.

*V: A dokázal byste něco říct ke spolupráci s rodiči během covidu? Např. četnost kontaktů a celkově ke komunikaci s nimi?*

Ú1: No tak tam se to zastavilo. My jsme byli řízení určitými metodikami, které se průběžně aktualizovaly nebo se nějak obměňovaly. Samozřejmě v té první fázi je to zase potřeba rozdělit do nějakých fází vývoje pandemie. Takže začátek zmrazení úplné, všechno se řešilo telefonicky. V podstatě jsme měli i takovou instruktáž, že např. kurátoři mají povinnost při sledování výkonu ústavní výchovy (dětí, které jsou v ústavní výchově), tak máme povinnost je jednou za tři měsíce ty děti navštívit v tom zařízení. A jednou za tři měsíce navštívit i rodiče těch dětí. Minimálně jednou, to je zákonem dané. Takže tady bylo nám dáno na zvážení, jestli je vhodné tak jet, do toho zařízení nebo jestli to jde vyřídit telefonicky. Byla tam, jakože vyslovena určitá tolerance a doporučeno bylo, ať spíše teda komunikujeme telefonicky v rámci tohoto problému. Do rodin se chodilo víceméně jenom v těch nejakutnějších případech. Samozřejmě za dodržení všech bezpečnostních opatření. Ale v těch prvních dvou měsících (nebo měsíc a půl) se to fakticky dalo by se říct, zastavilo, ale to není udržitelný stav. To má nějakou dynamiku všechno tady, tahle práce, takže to nejde zastavit půl roku, jak kdybyste zastavila výrobu v továrně, a pak se k tomu vrátíte. Tady pořád to nějakým způsobem se děje něco nového a nějak se to vyvíjí. To není jenom OSPOD, ale celá řada jiných činností. Pak došlo k pomalému rozvolňování s tím, že se dodržovaly hygienické předpisy nebo tady ty opatření navržené vládou – roušky, desinfekce, odstupy. Samozřejmě do těch rodin se nechodilo tak často, jak by se mohlo, nebo jak se chodí normálně. Dost často se jednalo i tady na úřadech s nějakými rozestupy. V momentě, kdy zase pandemie zesílila, tak se to zase nějakým způsobem regulovalo, ale už to nikdy nedošlo do takového stavu jako v těch prvních dvou měsících, že by se úplně ta činnost víceméně zastavila (ta klasická sociální práce).

*V: A setkal jste se s jinými překážkami nebo bariérami, které ovlivnily Vaši práci? Např. dilemata v sociální práci nebo systémové překážky?*



Ú1: Určitě já jsem zažil dilema pro mě. V podstatě řešíte vážnou věc, vážnou situaci v rodině, kdy to dítě může být nějakým způsobem ohrožené. Víte o tom, že za běžných okolností by ani nebylo diskuze, jestli do té rodiny jdete nebo ne. Prostě se tam jde a hotovo, protože k tomu jsou jasné indicie, ale v té rodině je např. rodič, který je vysoce rizikově ohrožený tím, že byste na něho ten covid přenesli. Mám tím na mysli např. onkologické onemocnění rodiče nebo něco podobného. Jinou nemoc, věk anebo starší rodiče dětí. A vy jakožto sociální pracovník stojíte před dilematem, jestli do té rodiny už jít, když je ta situace tak vážná. S tím, že berete na vědomí to, že se zachováním všech opatření nikdy nemáte stoprocentní jistotu, že do té rodiny něco nepřinesete. Může se to u vás projevit, nějak špatně se to sejde a někoho nakazíte. Takže toto si vybavuji, že se to řešilo. Někdy víc vážně, někdy míň. Ale určitě se tam řešilo dilema zasáhnout – nezasáhnout v rámci toho covidu. Určitě se tam může objevovat dilema, jestli spíše pracovat od stolu nebo v terénu. Jestli to opravdu je to pravé, nebo jak vy říkáte, řešit to telefonem. Ale na druhou stranu do telefonu vám řekne milion lidí, co chce, pokud to nevidíte na vlastní oči, tak pochopitelně to je jiný druh práce prostě jo. Takže toto dilema jestli ten byrokratický přístup anebo přístup dejme tomu akčnější, tak to si myslím, že se tam určitě objevilo. Ono těch dilematu může být celá řada, ale obecně si myslím, že pokud jste tam to dilema řešili už před tím, tak teď jenom zesílilo, bych tak spíš řekl. Určitě ne všechny, ale pokud by mě napadlo nějaké dilema, tak v rámci toho covidu by bylo ještě silnější.

*V: Jaká jsou pro Vás kritéria úspěšnosti při podpoře rodiny?*

Ú1: Asi kritérium úspěšnosti záleží podle toho, na jakou oblast se díváte. Pokud je tam třeba problém ve škole. Tak samozřejmě kritérium úspěšnosti v případě chronického záškoláka je, v jaké míře se ho podaří začlenit do povinné školní docházky. U člověka, který experimentuje s návykovými látkami, tak kritérium úspěšnosti může být, pokud se vám ho podaří napojit na odborníky, kteří s ním nějakým způsobem pracují. Samozřejmě absolutní kritérium úspěšnosti je, že ho přinutíte k abstinenci, ale to je iluze. Takže může být kritérium úspěšnosti četnost užívání těch návykových látek. Pokud před seznámením sem přišli rodiče, že mají doma chronického uživatele marihuany, který ráno vstane a už kouří marihuanu, tak svým způsobem úspěšné je, pokud ten kluk řádně chodí do školy a kouří marihuanu třeba třikrát týdně. Ať si o tom může myslet, kdo chce, co chce anebo může být kritérium úspěšnosti to, že se to zastaví a nepřidá k tomu třeba pervitin, že se to stabilizuje. To je u uživatelů návykových látek. V rámci covidu nevím, jestli to je otázka, na kterou lze už teď tak jednoznačně odpovědět, protože my ten covid tady pořád máme. V podstatě co se týče

školní docházky u těch našich rizikovějších klientů, je to strašně lehce manipulovatelná věc. Už ta má respirační problémy, tak všichni radši ať zůstane doma. Můžou být i problémoví rodiče. Takže jim řekne dobře, František nemá respirační problémy, ale Anežka má. A za týden zase řeknou, Anežka nemá, ale František ano. Zním takové případy. A najednou jsou doma měsíc.

*V: Jak byste hodnotil míru zapojení do řešení problémů ze strany rodičů?*

Ú1: No to záleželo. Byli rodiče, kteří přišli o zaměstnání, nebo to zaměstnání nefungovalo, takže byl zastaven provoz. Takže tam přišlo k poklesu příjmů určitě. Plus se to kumulovalo s tím, že ti rodiče s těmi dětmi zůstávali doma. Takže pochopitelně u nás mohlo narůstat větší napětí, protože my pracujeme s dětma staršíma. Mezi dvanáctým a osmnáctým rokem věku. Takže tam mohlo narůstat napětí v tom, že když už měli problémy se školou, tak teď v té škole přece jenom jsou pod odborným dohledem pedagoga. Rodiče nemají pedagogické vzdělání. A setkali se s novou situací online výukou. Samozřejmě kdo z nás zažil nějaké online školení tak ví, jak těžké je udržet pozornost při online výuce, kde nemáte interakci s ostatními dětmi. Takže to pochopitelně mělo vliv. A ti rodiče se podíleli tak, že se neustále snažili děti motivovat, napomínat. Ale mohly vznikat i konflikty. Někteří rodiče to vůbec nezvládali, jak kteří. Podíleli se na tom tak, že museli shánět zařízení. Pokud jste samoživitelka a máte tři děti, tak tři notebooky s největší pravděpodobností doma nemáte. Tam je spíš problém, aby vůbec měli nějaké připojení k internetu. Takže pokud jsme k tomu mohli nějakým způsobem pomoci, ať už doporučit terénní asistenční služby. Byly zase různé nadační organizace, které zprostředkovávaly tady tu PC techniku. Samotné školy měli PC techniku navíc, takže bylo to takové propojení všech, aby ty děti pokud se bavíme o výuce, tak aby k ní měly nějaký přístup vůbec.

*V: A jak dlouho pracujete jako kurátor?*

Ú1: Devět let.

*V: Děkuji za Vaši spolupráci a Váš čas.*

Ú1: Nemáte za co.

## **PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR S ÚČASTNÍKEM Ú2**

*V: Jaká je Vaše role na OSPOD, co je Vaší náplní práce?*

Ú2: Já jsem pro náhradní rodinnou péči. To znamená pro pěstounskou péči, případně v rámci náhradní rodinné péče se dělají třeba žadatelé o osvojení a o pěstounskou péči a děláme i doprovázení pěstounských rodin. Děláme výkon SPOD, jako směrem k těm dětem, které zde vedeme. Plus ještě tady děláme doprovázení, které ještě dělají doprovázející organizace, takže to je taková jakoby kumulace těch funkcí. Moji klienti (děti) nežijí s rodiči. Oni žijí s pěstouny. Což jsou skoro vždycky z 95 % prarodiče, možná 2 % je to nějaký starší zletilý sourozenec. A pak jsou to cizí pěstouni, těch my máme ale málo a to jsou vlastně pěstouni, kteří jsou zprostředkováni jako kdyby krajem. To znamená lidi, kteří se rozhodnou, že se chtějí starat o nějaké dítě, ale vesměs tady máme ty příbuzné. Takže když řeknu, tak nemluvím o rodičích, ale o prarodičích. A úkony, které děláme. Tak chodíme stejně jako opatrovníci k soudním jednáním. Nám se dostanou spisy ve chvíli, kdy se tam řeší nějaký zásadní problém, kdy to dítě má odcházet z rodiny od rodičů. Takže ve chvíli, kdy se rozhodne, že dítě odchází od rodičů, tak se hledá řešení nejbližší v rodině. Jsou ro nejčastěji prarodiče nebo zletilí sourozenci. Může to být i osoba blízká. My se nějak s děvčaty spojíme, oni za námi většinou přijdou za holkami z náhradní rodinné péče. S kolegyněmi to nějakým způsobem pořešíme a když se teda rozhodne, že to dítě už musí jít z rodiny, tak se to obvykle řeší třeba návrhem na předběžné opatření, které když si podává prarodič, tak obvykle je to sedmidenní. Takže sedmidenní návrh na „předběžko“ podáváme k soudu nebo podává si ten prarodič nebo ta osoba blízká k soudu. Pokud soud rozhodne, tak se dítě dá do péče prarodiče nebo jiné blízké osoby. A zároveň s tím podáváme návrh, nebo oni respektive podávají návrh na pěstounskou péči. Protože toto je jenom rozhodnuté předběžně a musí potom proběhnout klasické soudní řízení, kde se řeší pěstounská péče. To se většinou domluvíme. Buď tam jdou ještě kolegyně z opatrovnického, nebo už to dotahujeme my. To je jako jedna agenda. Druhá agenda je pěstounská péče na přechodnou dobu. Tak to pracujeme s profesionálními pěstouny, kteří jsou zprostředkováni. Vybrání nějakým způsobem, prošli nějakými přípravami na krajském úřadě. Potom vlastně můžou si brát do péče děti, které u nich můžou být maximálně jeden rok. To jsou takoví profesionální pěstouni, kteří mají děti na rok a potom dál se řeší, kam ty děti půjdou. Jestli se vrátí do rodiny nebo půjdou k dlouhodobým pěstounům. Pak ta třetí agenda je v podstatě zprostředkování náhradní rodinné péče žadatelů. Ať už žádají o osvojení, o pěstounskou péči nebo o pěstounskou péči na přechodnou dobu.

*V: Zaznamenala jste nějakou změnu v počtu případů před a po covidu?*

Ú2: Ne, my jsme asi neměli nějaký nárůst. To bylo takové zhruba standardně stejné, bych řekla. I v rámci té pěstounské péče, příbuzenské a také PPPD, zkráceně pěstounská péče na přechodnou dobu. To PPPD my nejčastěji děláme ve chvíli, kdy se narodí v porodnici dítě a matka se ho nějakým způsobem zřekne, vzdá. Řekne, že na tu péči nestačí a v rámci toho PPPD zajišťujeme vlastně my to dítě. Takže to bych taky řekla, že jsme měli stejně případů. Tam taky nebyl určitě nárůst. A co se týče těch žadatelů, tak pokud se dívám na žadatele, tak si myslím, že to bylo taky standardně, že se nějak nebáli chodit nebo něco. Možná v těch prvních měsících, na tom začátku to bylo takové zaseknuté, protože ta pandemie už je dva roky, takže se samozřejmě vyvíjí v čase. Možná ty první tři, čtyři měsíce to bylo zaseklé určitě. To se jako moc neřešilo, ale potom, jak už se to začalo trochu otevírat, tak se to normálně řešilo.

V: *A chodíte také ohledně šetření do rodin?*

Ú2: Jo, v rámci toho výkonu SPOD se staráme o ty děti, tak tam máme povinnost být nejméně jednou za půl roku. Ty rodiny, které doprovázíme, se kterými máme uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče, tak tam máme ze zákona povinnost jednou za dva měsíce. To je pravda, že v tom začátku, když vezmu ten únor 2020 až toho dejme tomu května až června 2020, tak to bylo takové omezené. Tam byla velká změna, že jsme do rodin opravdu nechodili. Vlastně jsme to s nimi víceméně řešili hodně po telefonu a hodně mailem. Ale hlavně s babičkami a dědečky po telefonu. S tím mailem, tam už je trošku generačně rozdíl, protože ho moc nepoužívají, ale pokud bylo něco opravdu nezbytně nutné, tak jsme se s nimi potkali. Třeba jsme to řešili venku, kde jsme se potkávali. Ne vevnitř. Tam jsme to hodně brali tu ochranu, protože tam to byla seniorská populace. Takže v tom jsme to my měli opravdu ztížené, protože oproti kolegyňkám, které pracují s rodiči, takže generace někde jinde. Takže my jsme se o ty seniory i trochu báli, protože v podstatě jsou to jediní lidi, kteří se o ty děti mohou starat. Poté už bychom je museli dávat třeba do ústavního zařízení. V tomto rozdíl byl a pak už to léto 2021 bylo takové lepší, že se to uvolnilo. Pak jsme si s nimi ty kontakty dávali. Pokud to šlo, tak jsme to řešili fakt venkem. Potkali jsme se někde v parku, projednali to s nimi. Pak už začali postupně chodit sem. Jak už byly roušky, respirátory už to bylo trošičku jednodušší. Co se týče toho PPPD tak tam v tu dobu jsem dítě myslím ani neměla. Neuvědomuji si to. Takže s těmi pěstouny na přechodnou dobu jsme byli taky v tom klasickém, že jsme si samozřejmě telefonovali. A žadatelé v tom prvním půl roku, to si fakt teď neuvědomuji, jestli jsem nějaké zpracovávala nebo ne. Mám pocit, že jsem je zpracovávala hned na začátku, jak to vypuklo, nějak únor a pak až v to léto. Těch

žadatelů za ten rok zase tolik neuděláte. To zpracujete třeba čtyři žádosti každá a je nás tam tři. Takže zhruba těch dvanáct žádostí. A to ani ne vždycky.

*V: Jaká jsou podle Vás kritéria úspěšnosti při podpoře rodin?*

Ú2: Tak hlavně když spolupracují, to беру jako úspěšné, že hlavně chtějí s námi spolupracovat. A my to v tomto máme možná trochu jednodušší tým, že pracujeme s těmi prarodiči. Oni dost často spolupracují. Jsou tam také ovšem výjimky. Kolegyně má teď velmi nespolupracující rodinu, ale docela často spolupracují ti příbuzní. Ti nepřibuzní taky spolupracují, tam také není žádný zásadní problém. Bývá problém, když se třeba řeší nějaký styk nebo něco. Když třeba má nepřibuzný pěstoun dítě v pěstounské péči a jsou tam ti rodiče hodně nepřizpůsobiví, tak než se dá třeba do kupy ten styk, tak to bych považovala za úspěch. Když se to podaří, tak bych to viděla jako kritérium úspěšnosti. Ale ne vždy, takže asi spolupráce a když ty děti v té rodině prospívají. Když vidíme, že se tam mají v podstatě líp než v biologické rodině, v té základní. Vidíme na těch dětech progres, takový posun nahoru.

*V: Objevily se bariéry, které jste musela během pandemického období řešit?*

Ú2: Tak tam byla taková klasika, co měli problém asi všichni. Což byla online výuka. V úplně tom prvním půl roce, jak zůstali děti doma na tom jaře, tak tam dost často nebyly v těch domácnostech počítače. Ti prarodiče to neuměli nastavit tu techniku. Měli s tím docela problém. Měli problém i ty děti přimět k práci. Hlavně takové ty starší děcka. Ti úplně nefungovali, nějak ten druhý stupeň. To už byl problém. Toto jsme řešili. Tam jsme asi úplně neřešili ten pokles příjmů, protože jim jde většinou důchod a dávky v pěstounské péči šly pořád stejně. Tam vlastně takový pokles příjmů úplně nebyl jak v běžných rodinách. Byl možná v tom případě, že ten pečovatelský pěstoun pracuje a třeba musel zůstat s dětma doma na OČR. Takže se mu vlastně snížil jeho plat, ale k tomu měl ještě dávky v pěstounské péči, které šly celou dobu. Ty se nějak nezastavovaly. Takže to bylo víceméně u každého jinak asi. Pak jsme cítili tlak v těch rodinách, že jsou dlouho doma. Že ti pěstouni u těch školních dětí byli zvyklí, že za to dopoledne si odpočinou. Ty děti jsou někde pryč a přijdou až odpoledne. Já mám totiž fakt vesměs prarodiče, takže byli zvyklí načerpat trochu energie na ten odpolední čas. Takže s těma dětma museli být pořád. Vařili samozřejmě a teď je nutili do té online výuky. Neuměli jim vždycky poradit, protože už taky to učivo nezvládali. A pak ještě ty děcka měli zajistit odpoledne. Tam jsem cítila, že to je docela problém.

*V: A došlo podle Vás během online výuky ke zhoršení prospěchu?*

Ú2: Vždycky možná ani ne. Mně spíš přišlo, že v některých případech došlo ke zlepšení, protože ty větší děti, když se psaly písemky, tak si uměly různě pomoci. Tak jak všichni, když už se v tom naučily chodit. Úplné zhoršení jako kdyby známek jsem nezaznamenala, ale zhoršení vědomostí ano. Samozřejmě ty vědomosti nebyly takové a poznalo se to až teď, ten další rok. Nebo po těch dvou letech, kdy děti mají dělat přijímačky a neumí to, co by uměly, kdyby v té škole seděly. Takže známky úplně ne, ale vědomosti i co říkají pěstouni, tak jo. A myslím si, že to bylo těžké pro všechny, i pro ty malé děti a pro ty velké. Ještě jsme měli trošičku problém, když tam byly kontakty s těmi rodiči třeba, s biologickými. Pěstouni nechtěli dávat děti na ten styk, protože se báli, že se nakazí. Že děti přijdou od maminky a tatínka nakažené, takže se zase báli. A to jsme zaznamenali i od profesionálních pěstounů, že se báli, že jim přinese nákazu do rodiny v době, kdy by měl proběhnout kontakt. Pak přišla nějaká metodika, jak by se měly děti předávat. Takže jsme jim pak mohli vysvětlit, že ten kontakt by mohl probíhat dál. Není možné, abychom ho úplně zastavili. Možná se na čas trochu zastavil. Pak už jsme se to snažili jako po těch prvních dvou, třech měsících prvních, kdy byli všichni v šoku už to nějak rozjet a ty kontakty zase nastavit. Osobní myslím kontakty. A telefonické samozřejmě probíhat mohly.

*V: A k těm metodikám byste dokázala něco říct?*

Ú2: Mám za to, že nám přišlo nějaká směrnice k tomu, jak postupovat při předávání těch dětí. Celkově při tom výkonu sociální práce. I ke způsobu šetření. Mám pocit, že to bylo pro všechny. Mám za to, že tam bylo, že máme upřednostňovat telefonický kontakt, před tím osobním kontaktem. Takto to tam nějak bylo, že chodily pokyny, že máme upřednostňovat kontakt neosobní.

*V: A jak hodnotíte spolupráci s náhradními rodiči?*

Ú2: Takto dobře, já jsem s nimi neměla žádný problém. Jediný ten problém, jak jsem říkala, ale těch bylo málo, tak se bránili tomu předávání těch dětí. Že se báli, že se nakazí. Toto tam problém jakoby byl, ale jinak já to hodnotím dobře. Bohužel já jsem měla jedno úmrtí, jako jednoho pěstouna. Nějak na jaře v březnu 2021, což byli prarodiče a tam jsme řešili úmrtí manžela pěstounky právě na covid. Kdy byl odvezen do nemocnice a z té nemocnice se nevrátil. A tak to bylo takové intenzivní, protože jsem to s ní řešila. Taky jsem měla zkušenost s úmrtím, tak jsem s ní řešila jako třeba, že posílala do nemocnice fotky a zalisovávali to, a když ten dědeček ležel na těch přístrojích. Kdyby se náhodou probudil, tak aby to viděl, že tam jsou ty fotky. Tak to bylo hodně intenzivní, když jsme to řešily. Tam jsem cítila, že ona tu podporu potřebuje ta pěstounka.

*V: A nějaké dilemata v sociální práci v rámci covidu jste zažívala?*

Ú2: Mně teda chyběl ten osobní kontakt, to mi chybělo. Ten telefon a mail eventuálně fakt nenahradí. Myslím, že určitě chyběl i těm pěstounům. S tím jsem já měla trošičku problém.

*V: A jak dlouho pracujete tady na OSPDO?*

Ú2: Asi dvacet let. Ale náhradní rodinnou péči dělám posledních šest roků.

## **PŘÍLOHA P IV: ROZHOVOR S ÚČASTNÍKEM Ú3**

*V: Jaká je Vaše náplň práce nebo role, kterou vykonáváte na OSPOD?*

Ú3: Tak my vykonáváme agendu, kdy ve většině případů jsme jmenováni soudem opatrovníkem nezletilých dětí. Při nějakém soudním řízení, většinou je to buď nějaká úprava péče a výživy, kdy se rodiče rozvádějí a potřebují upravit poměry k dětem. Nebo se tam třeba jedná o úpravu styku dítěte s některým z těch rodičů. Úprava výživného nebo nějaké schválení právního jednání. To znamená upravení majetkových poměrů třeba dědictví. Takže vždy v těchto případech, kdy se jedná o nezletilé dítě, tak ho nemohou zastupovat rodiče v tomto řízení. Soud nás může jmenovat opatrovníkem. Může také jmenovat nějakého advokáta, ale většinou teda jmenuje OSPOD. Takže zastupujeme dítě v rámci soudního řízení. Tak to je jedna taková agenda. Druhá agenda je, že zajišťujeme nebo koordinujeme péči, v podstatě nějak evidujeme, staráme se, koordinujeme péči o děti, které jsou vyhodnoceny jako ohrožené. Takže děti týrané, zneužívané, zanedbávané nebo kde ta péče rodičů úplně dobře nefunguje. Kde jsou nařízené buď námi, nebo soudem třeba dohledy nad rodinou. Tak toto je druhá velká agenda, kterou vykonávám. Dá se říct, že jsou to děti uvedené v paragrafu šest zákona o sociálně právní ochraně dětí.

*V: Jak byste popsala situace rodin po propuknutí covid – 19?*

Ú3: Opravdu se zase musí rozlišit to období na začátku toho covidu a pak jak to pokračovalo dál. Samozřejmě když to začalo v tom roce 2020 od toho března, kdy se to zastavilo, tak tam taky došlo k omezení osobního kontaktu. Nikde nikdo nechodil, neprobíhalo žádné šetření. Byla pozastavena i činnost soudu. Takže nechodily nové případy nebo se to odročovalo na pozdější termíny, až se ta situace trošku změní. Nežádali nás třeba tolik o prošetřování poměrů u těch dětí. Toto bylo spíš takové dočasné, to bylo třeba do května v roce 2020. Potom se to už zase rozběhlo. V podstatě co v té roli opatrovníka bylo, že někdo měl covid nebo byl v karanténě, tak se odročovalo jednání na později. Normálně termíny běžely a jednání běžela dál. Co se týká těch sledovaných rodin, těch ohrožených dětí, tak tam se spíš jednalo. Taky to tam ovlivňovalo to, že se do rodin nechodilo ze začátku na šetření. Byli jsme ale v kontaktu emailem nebo telefonicky. Kontrolovali jsme je nebo oni se sami ozývali, když bylo něco potřeba. Komunikovali jsme se školou. Školy nám dávaly podněty, které děti se nepřipojují na online výuku. Kde jsou problémy, že si nevyzvedávají úkoly. Jestli se tam v té rodině něco neděje nebo jestli rodiče, když nespolečně pracovali. Tak tam jsme měli podněty ze strany školy, když něco takového bylo. Co se týká té práce samotné, tak tam



problémy, které se prohlubovaly, byly v té online výuce. To se ale úplně naší činnosti netýkalo. Spíš to bylo v tom smyslu, že některé rodiny hlavně sociálně slabší, tak neměly počítač nebo připojení k internetu. Muselo se to nějak zajišťovat, ale tam dobře fungovaly školy nebo podpůrné organizace, například terénní služby nebo sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Ty přes nějaké projekty zajistily třeba zapůjčení počítačů do domácností. Třeba ten internet nebo připojení k Wi-Fi si ta rodina musela zajistit a financovat sama ze svých prostředků.

*V: Jak hodnotíte samotné zapojení rodičů do těchto situací?*

Ú3: Tak museli to nějak řešit, protože zanedbání povinné školní docházky je trestný čin. Takže tam to rodiče museli řešit. Ani nemůžu říct, že by se to někdo nesnažil řešit. Každý se to nějak snažil řešit. Ať to trvalo kratší dobu nebo delší dobu, tak nakonec se to u všech podařilo. Možná na začátku, když někdo neměl počítače nebo možnost technického vybavení nebo neměl na to peníze, tak si normálně chodil pro úkoly do školy. Že paní učitelka chystala pro tady tyto žáky třeba úkoly a nechávalo se to třeba na vrátnici nebo ve sborovně a rodiče si pro to chodili. A pak to tam vraceli vypracované zpátky. Spíš byl problém u těch rodičů menších dětí, že museli zůstat doma na paragrafu, na ošetřování člena rodiny. Takže museli zůstat doma. Co byl problém, tak samozřejmě pokles příjmů. Pokud to byla samoživitelka a byla doma na paragrafu, tak neměla plný plat. Že tam to bylo ze začátku myslím 60 %. Potom se to až v průběhu toho covidu zvýšilo na 80 %. Nějak se to tam zvyšovalo, takže pak se jí to trochu srovnalo. Nebylo to ale pořád nic moc. Byli závislí na těch dávkách v nemoci. Pak byl problém, že s dětmi byli pořád. Od rána do večera. Takže spíš takové, že si lezli na nervy. Byly tam hádky, konflikty v těch rodinách mezi sebou, ale to byly věci, které si ty rodiny celkem dokázaly řešit samy. To nevyžadovalo naše zásahy. Pak spíš bylo, že ty starší děti si neplnily úplně ty úkoly. Neodevzdávaly nebo se nepřipojovaly k online výuce. Takže se to muselo řešit zase se školou. To nás ta škola do toho většinou zapojovala. Byl tam podnět ze školy, že se nepřipojuje, neodevzdává úkoly, neplní si. Takže tam se muselo pracovat s rodinou, s rodiči to projednávat. S dítětem to projednávat. Samozřejmě poučovat, případně co jsme měli, že se podávalo pár podnětů na policii. V podstatě trestní oznámení na rodiče, kdy nezajistili, aby se ty děti do školy připojily. Že je nechali tak. Takže pár takových případů bylo, já sama jsem jeden takový podnět na policii psala, kdy ta matka v podstatě ani po nějakých výzvách a projednání nereagovala. To dítě se prostě nepřipojovalo. Neplnilo si tu školu, nepsalo písemky. Neplnilo si úkoly, nic.

*V: Co je podle Vás kritérium úspěšnosti při podpoře rodin?*

Ú3: Tak tam byla taky důležitá ta spolupráce. Jak těch rodičů, tak dětí. Pokud začaly fungovat, když se bavím v tom období covidu nebo online výuky, tak aby spolupracovaly a aby se podařilo to, co se nastavilo. My zpracováváme, pokud jsou to ty děti ohrožené, tak se vypracuje podrobné vyhodnocení situace toho dítěte. A nastavujeme individuální plány, ve kterých stanovujeme nějaké cíle, kterých se má dosáhnout a kroky, jak tyto cíle naplnit. Takže v podstatě když se dokázaly nějak plnit ty nastavené kroky a cíle, když se to podařilo naplnit a nemuseli jsme přistupovat k jiným opatřením.

*V: Došlo podle Vás k navýšení klientů nebo případů?*

Ú3: Navýšení klientů to si myslím, že ne. To zůstalo tak standardně stejné pořád. Počty případů nijak neklesaly ani nenarůstaly. To jsou v podstatě ty známé rodiny nebo něco, co se vyhrotilo a to se děje průběžně pořád. Takže nějaký významný pokles nebo nárůst nebyl.

*V: A nastaly jiné překážky, které ovlivnily Vaši práci? Dilemata nebo spolupráce s jinými subjekty?*

Ú3: Tak spolupráce s jinými subjekty probíhala pořád stejně. Tam možná z toho začátku nebo možná delší dobu než my, protože my jako úřad jsme nějakým způsobem museli fungovat pořád. My jsme třeba až takové jak z toho začátku ty omezení až takové neměli. Některé ty sociální služby, na které ty klienty odkazujeme, tak tam třeba tu činnost měly pozastavenou delší dobu a nefungovaly. Tak tam to bylo možná trošku problém, protože jsme třeba potřebovali, aby do těch rodin docházely a s těmi klienty něco vykonávaly nebo v něčem pomáhaly a toto třeba nefungovalo. Ty soudy možná ze začátku, ale to nebyl až takový problém. Co se pozastavilo, to bylo zase z toho začátku, teďka už to průběžně funguje. Teď jediné co teda nás trochu limituje, jsou ty karantény. Člověk si něco naplánuje, třeba nějaké šetření v domácnosti, pokud máme nějaké dohledové rodiny nebo něco takového. Potřebujeme tam zajít a něco řešit, tak tam si myslím, že ti klienti toho i využívají, zneužívají. Řeknou nám, že byli v rizikovém kontaktu, tak já už tam potom nejdu. Samozřejmě se taky nechci nakazit. Nemůžu vědět, jestli je to pravda nebo není to pravda. I když si myslím, že u některých to pravda úplně není, že se v podstatě vyhýbají tomu, aby s námi nějak spolupracovali nebo abychom tam přišli. Řeší se i ten styk během pandemie. Je problém, že se na to vymlouvají, jako na to nakažení. I teď se to řeší, že je dítě v karanténě, tak ho nebudu předávat druhému rodiči. Tam v podstatě byla ta metodika stejná pro všechny pracovníky OSPOD ze strany ministerstva. Vlastně to byl nějaký doporučující postup třeba

jak předávat dítě ke styku druhému rodiči, jak dělat šetření v zařízeních i v rodinách. Protože samozřejmě navštěvujeme děti, které jsou v dětských domovech nebo v zařízeních takže tam taky bylo nějaké omezení určitě. Je pravda, že rodiče, kteří neradi dávají dítě druhému rodiči ke styku, tak tohoto taky zneužívali. Tam byl taky problém. A je pořád do dneška. Samozřejmě nechci dát dítě ke styku třeba matka otci, tak řekne, že byl s někým v kontaktu nebo já jsem byla s někým v kontaktu a jdu do karantény. A vlastně tam ty proluky proto mezi tím, kdy se to dítě vidí s tím druhým rodičem, se prodlužují. Zvlášť u těch malých dětí je to potom problém, protože si odvyknou a pak zase je pro ně těžké na nějakou delší dobu k tomu rodiči jet.

*V: A jakou máte praxi v tomto oboru?*

Ú3: Já tady toto dělám sedm let.

## **PŘÍLOHA P V: ROZHOVOR S ÚČASTNÍKEM Ú4**

*V: Mohla byste shrnout činnosti, které běžně v práci vykonáváte?*

Ú4: Rozdělila bych to na práci v terénu nebo respektive s klienty a ta administrativní část. Vlastně veškeré sociální šetření co potom musíme zapsat. Takto bych to první rozdělila. A dále co se týče terénu, tak je to sociální šetření v rodinách, buď je to v domácnostech, nebo můžeme navštívit děti nebo rodiče v různých zařízeních. Děti např. v dětských domovech, diagnostických ústavech. Jezdíme třeba do azylového domu pro matky s dětmi. Můžeme, já tedy osobně jsem nebyla, ale i do věznice navštívit rodiče a podobně. A ta administrativní část je počítačová. Tam nevím, co bych k tomu řekla. To je prostě sezení u počítače. Dále chodíme k těm soudům. Už mě tak asi nic nenapadá, co by se dalo zmínit.

*V: A jak dlouho pracujete na OSPOD?*

Ú4: Teď to bude nějak šestým rokem už.

*V: A vidíte tam nějakou proměnu nebo překážky, které nastaly během covidu?*

Ú4: Určitě. Jako ty změny tam určitě jsou. Tak zaprvé dotklo se nás to i jako co se týče pracovní doby. Když vlastně ta pandemie byla asi nejhorší, tak bylo nějaké nařízení. To Vám neřeknu, od koho to přesně bylo, ale nějaké nařízení z vrchu. Že jsme třeba pracovali na home office. My jsme se tady s kolegyňkou střídaly, abychom se nepotkávaly dvě v kanceláři. Takže jsem dva dny chodila do práce já a kolegyňka byla doma. Pak jsme se po dvou dnech vystřídaly. Nebo potom to bylo i po týdnech. Takže to byla práce z domu. Viděla jsem v tom i určitou výhodu, protože jsem doma na tu práci měla klid, takže jsem si udělala tu administrativu v pohodě, v klidu. A nerušilo mě například zvonění telefonu nebo ruch na chodbě. Jo, že opravdu se ta práce udělala. Co se týče terénu, měli jsme i doporučení, myslím z krajského úřadu, ale nejsem si jistá, že můžeme omezit i vlastně práci v terénu. Takže když nám zákon ukládá, že máme jednou za tři měsíce navštívit dítě v zařízení například v dětském domově, tak jsem to řešila pouze telefonickým rozhovorem. Mluvila jsem například jak s odborníky z toho domova, tak s dítětem. Takže jsem to vyřešila prostě telefonickým rozhovorem a dala jsem si tam, že z důvodu nařízení kraje nebo doporučení jsme zvolili tuto cestu, ať se nerozšiřuje covid.

*V: A jak jste řešili naléhavé situace?*

Ú4: Samozřejmě když bylo něco naléhavého, tak jsme do toho terénu vyjeli. Pokud to bylo opravdu, já to řeknu blbě, ale aby tam byla splněna časová podmínka a taková jakoby

kontrola a když jsem zaznamenala, že se tam nic neděje, tak vždycky ten telefonický rozhovor stačil.

*V: A jak hodnotíte spolupráci s jinými subjekty?*

Ú4: Určitě to bylo jako víc taky telefonicky. Prostě celkově toho terénu bylo méně, jako schůzek společných a tak. Třeba pořádáme tady případové konference, ty prostě nebyly. Možná některá z kolegyněk měla, ale zrovna já konkrétně jsem ji neměla, aby se právě nešířil ten covid.

*V: Jak byste zhodnotila počet nových případů? Bylo jich více nebo nastejno?*

Ú4: Myslím si, že když ta pandemie začala, tak ani ne. Ale jak už to trvalo delší dobu, tak možná těch případů bylo víc. Například došla nějaká oznámení od policie. Že třeba došlo k nějakému domácímu násilí nebo i nějaký alkohol u rodičů. Myslím si, že to na to vliv jako takto mělo určitě.

*V: Jak byste popsala situaci rodin po propuknutí pandemie?*

Ú4: To taky si myslím, že na to mělo vliv, protože rodina je nějakou dobu zvyklá, že odejdou do práce a sejdou se až večer. Najednou prostě musela celá ta rodina fungovat prostě celý den. Ještě když to byl ten home office nebo opakující se karantény, izolace a podobně. Většinou máme klienty, kteří jsou sociálně slabší a bydlí například v garsonkách celá rodina nebo v nějakých bytech 1+1. Prostě opravdu maličké. Třeba tady Albertova, to je velký obytný dům a to je vyloučená lokalita. Tam bydlí většinou Romové a osoby závislé na návykových látkách. Tak oni jsou sociálně slabší a oni když tam museli nějak fungovat, věřím tomu, že to bylo náročný. Kolikrát mi to i navzájem řekli, že už se těší, až to skončí, že fakt se doma hádají. Těší se, až ten druhý odejde do práce a naopak. Takže určitě.

*V: A problémy u dětí, které jste během covidu řešila?*

Ú4: Jo, taky. Většinou byl problém, že pokud rodina byla, jak to říct, ne sociálně slabá. Že oni doma měli tu techniku k online výuce třeba, aby se připojili. Ale to připojení se z nějakého důvodu vypínalo jo. Děti si na to stěžovaly, že to není ono. Nebyl tam ten osobní kontakt, nebavilo je to. Ze začátku jo, ty děti byly rády, že nemusí do školy a tak dál. Ale později jim to začalo chybět, hlavně ten sociální kontakt. Online výuka, záleželo to také na učitelích. Také jsem zaslechla nějaké verze, že někteří učitelé se opravdu snažili, aby to mělo nějakou váhu ta výuka. Ale jiný učitel zadal dětem na tu hodinu, ať si něco dělají a aby to měl ten učitel bez práce. Nebylo to dobrý ta online výuka. Možná to zabránilo šíření covidu,

ale pro tu sociální integraci a celkově si myslím, že to nebyla úplně dobrá volba. A co se týče sociálně slabších rodin, tak tam byl problém, že ty děti neměly vůbec žádnou techniku a připojení k internetu. Počítač, notebooky s kamerou, aby u nich ta online výuka probíhala. Takže například oni chodívali. Měli možnost si vytisknout třeba nějaký učivo a matky to tam potom do školy nosily. Tak chodily třeba do sociálně aktivizační služby, kde se připojily k internetu, k emailu a ta pracovnice jim to vytiskla. Aby aspoň tak to dítě mohlo pracovat, když neměli počítač.

*V: Jak byste hodnotila spolupráci s rodiči?*

Ú4: Jak kteří. Myslím si, že na to ten covid nemá úplně vliv. Když ten rodič chce spolupracovat, tak spolupracoval už před covidem, před pandemií. Snažil se a nejednalo se jenom o školu, ale i celkově prostě o práci OSPOD nebo celkovou spolupráci. Tak spolupracoval ten rodič i v době covidu. Ale třeba když některý rodič měl OSPOD na háku a nespolečně pracoval už před covidem, tak je mu jedno, že se snažím, aby tam fungovala online výuka nebo něco.

*V: A jiné překážky, které jste zaznamenala?*

Ú4: Tak syndrom vyhoření zatím nemám. Mně osobně vyhovoval ten home office, že to fakt bylo zpestření ta práce z domu. Takže mi to nevadilo. Co se týče dilemat, tak já osobně jsem naštěstí neměla. Já když jsem šla někam na šetření, kde jsem opravdu chtěla jít osobně, a rodina mi řekla, že jsou zrovna v karanténě nebo byli v kontaktu s nakaženým, nešla jsem tam. Nevím ale co bych dělala v případě, kdyby to bylo moc akutní. Ale asi bych se snažila to řešit jinak. Buď bych to řešila telefonicky, nebo prostě nevím. Za dveřmi bych mluvila s tou rodinou. Ale naštěstí mně osobně se to nestalo. Co mě ještě napadlo. Určitě ty roušky k tomu nepřispěly. Například když máme soudní jednání, už tak jsou tam rodiče ve stresu, už tak je jim méně rozumět a mumlají. A ta rouška tomu hrozně brání. Rouška nebo respirátor. Prostě ta ochrana. Takže si myslím, že toto je takový můj podnět, který mi u těch soudů jako hodně vadí. Možná ti nepřizpůsobiví klienti celkově vlastně na tu online výuku nebrali váhu, někteří teda. My jsme častokrát dopoledne, když jsme šli někam do terénu, viděli jako děti, jak pobíhají po ulici a v tu dobu měly mít online výuku. Že ti rodiče si to nepohlídali. Tak jsme ty rodiče napomenuli, ale naštěstí v mém konkrétním případě to nedošlo tak, abych to musela řešit nějak vážněji nebo tak. Stejně vlastně škola má ohlašovací povinnost, že když se to dítě dlouhodobě nepřipojovalo, tak kontaktují nás. Ale to i bez covidu má škola ohlašovací povinnost.

*V: A kontaktovali Vás v této době víc?*

Ú4: Ne, mě konkrétně nekontaktovala. Oficiální cestou ne. Možná mi třeba zavolali, že co se děje, že se třeba ten konkrétní žák nepřipojil, tak jsem do té rodiny šla a matka se mi omlouvala, že to opravdu bylo technikou. Že jsem viděla, že ji padá ten internet nebo je tam jiný problém. Tak jsem matce řekla, ať řádně toho žáka omluví a bylo to v pohodě. Naštěstí jsem neměla úplně něco vážného, že by rodič kryl dítě, že se nepřihlašuje nebo tak. Sem tam jsme ty děti viděli, ale to jsou fakt nepřizpůsobiví, kde to netrvalo zase tak dlouho, aby se to řešilo.

*V: A jak vnímáte celou situaci s odstupem času?*

Ú4: Přesně tak, je to za mě lepší. Ty děti zase chodí pravidelně do školy, takže nemají tolik absence jako v online výuce. Myslím si, že ty děti se i v té škole víc unaví, vyblbnou, mají tu aktivitu tam. A při online výuce třeba dlouho spaly a měly výchovné problémy, protože byly nevybouřené. Mají i ten sociální kontakt, takže je to lepší. Uklidnilo se to. I školy tolik nevolají. Takže určitě je to ve všech ohledech lepší, když děti do té školy chodí. Já nikdy nevím, co mi ráno přistane na stole. Jsem ráda, že si to mohu sama sobě přizpůsobit. Když já chci jít do terénu, tak jdu. Vždy mám někoho, u koho bych mohla udělat šetření. A naopak. Když nemusím, není nic akutního, tak si vypisuji papíry a tak.

## **PŘÍLOHA P VI: ROZHOVOR S ÚČASTNÍKEM Ú5**

*V: Vaše náplň práce? Předpokládám stejná, jak u kolegyně?*

Ú5: Ano, já jsem vlastně taky terénní pracovník. A všechny ty činnosti mám stejně jak kolegyně.

*V: A jak dlouho pracujete v tomto oboru?*

Ú5: Osm let už jsem tady skoro. Před tím jsem dělala ve fondu ohrožených dětí.

*V: Dokázala byste definovat překážky, které změnily Váš způsob práce nebo podmínky práce po propuknutí covidu?*

Ú5: Tak lidi jsou teď agresivnější. Jsou všichni vystresovaní. Většinou to řeší alkoholem, drogami a tak. Prostě tuto situaci nezvládají. Psychické problémy mají.

*V: A to se teď projevilo i v těch rodinách, co teď řešíte?*

Ú5: Jo, jo. Třeba já mám jednu rodinu a byla jsem v nemocnici za tím dítětem a říkali v nemocnici, že teď z této situace co je, tak se ty děti hodně psychicky zhoršily. Sebepoškozování a všechno. To máme tady sebepoškozování. I tady kolega, jak ho zaučuji, tak holka se sebepoškozuje, ruky si pořeže a tak.

*V: Zaznamenala jste víc případů/klientů?*

Ú5: Tak jak kolegyně říkala, že ti rodiče jsou třeba spolu doma, na home office a děti na distanční výuce, tak to nezvládali a docela se rozvádí. Asi možná víc teď kvůli tomuto. Jak byla dřív nevěra, tak teď je to možná víc, že spolu už nemůžou žít. Že spolu nedávají tu domácnost. Neumí spolu řešit tady kolem toho ty incidenty a hodně musí psychology navštěvovat. Možná je to tak na stejno ty lidi. Možná víc, protože dřív jsme je nevyřazovaly. Teď jak je GDPR, tak to musíme vyřazovat. Je pravda, že někteří se nám sem vrátí i dvakrát za rok. Možná to trochu stouplo. Teď vám ty statistiky tak neřeknu.

*V: Jak hodnotíte spolupráci s rodiči?*

Ú5: Tak normálně chodíme do rodin jak dřív. V covidu jsme chodili, když bylo něco akutního, tak jsme museli jít. Jako měli jsme to omezené, bylo doporučení nechodit tak moc do terénu, ale když to bylo potřeba, tak jsme museli. My jsme měli třeba zrušeny soudy, tak jsme nedělali šetření pro soudy. Fakt jenom ty důležité věci a jinak ty lidi, když to řeknu takto. Někteří chtějí, abychom k nim přišli na šetření a jiní zase, že co tam děláme, co je zase otravujeme. Co si to dovolujeme, že jdeme k nim. Jak která rodina.



*V: Máte dojem, že některé rodiny se vymlouvají na karanténu?*

Ú5: Jo, to jako jo. Nemám to sice tak častý, ale u dohledu jo. Když jsem chtěla jít na šetření, tak volali, že máme karanténu, tak nechod'te jo. Když si vzpomínám na minulý rok, dítě bylo taky doma a pak uteklo, že ho bijí. To je taky ten vliv, že bylo doma a začali ho bít.

*V: Nastaly překážky v práci během covidu?*

Ú5: Když byl ten covid nebo teď je, tak jestli jít při šetření dovnitř nebo zůstat mezi dveřmi. Kolikrát jsme se na sebe s kolegyní podívaly, že klientka řekla no, jak chcete, ale byla jsem v kontaktu s nakaženým a tak jsme si řekly, že teda přijdeme jindy. My tady neřešíme ty dilemata. Nebo přijdeme a začnou kašlat, že my jsme nemocní a my na ně jestli mají covid a oni, že ne. Tak jim řekneme, ať nás pustí dovnitř. Oni jsou takoví bordeláři a to se mi stalo víckrát, že mi to dělali. Pak jsem jela k jednomu Romům a ti taky začali kašlat. Tak říkám dobře, my přijdeme jindy. Ale k těm bordelářům tam jdeme, i když se toto stane. My se toho nějak nebojíme. Nebo bojíme a nebojíme. Když to chytne já, tak v pohodě. Horší když to chytne moji starší rodiče. To by mě štvalo. Ale já, tak to projdu no. Co už.

*V: Zaznamenala jste systémové překážky? Jak hodnotíte spolupráci s jinými subjekty?*

Ú5: Možná ty sociálně aktivizační služby nechodily do rodin. Že jsme asi chodili víc jak oni. Někteří nechodí. My děláme i práci za sociálně aktivizační službu takhle. Přijde tady matka, místo psychiatra. Že se nemůže dovolat své psychiatrice, tak obvoláváme všechny možný, aby ji vzali. Jako to její dítě do té psychiatrické ambulance. Rodiče někdy musíme učit, jak mají vychovávat.

*V: Dokázala byste popsat proměnu rodiny v době covidové?*

Ú5: Tak že rodiče začali víc pít ten alkohol právě. Pak to nezvládali, když byly ty děcka doma. Tak ty matka, hlavně u těch matek to bylo, že začaly pít, bych řekla. Pokračují v tom teď. Oni si to tak nastavily a jedou v tom pořád.

*V: A došlo u rodičů ke ztrátě zaměstnání?*

Ú5: Co já jsem měla, tak práci moc neztratilo. Když nemají práci, tak si udělají dítě, aby měli peníze. To je vždycky tak. Ale jak jste se ptala kolegyně na tu distanční výuku, tak to jsem měla, že se mi hlásila škola. Musela jsem jít do rodiny nebo do více a řešit to. Proč se nepřihlašují. A že zaspali třeba. Nebo taky nejde jim to. Pak nemají počítač, to byly výmluvy a třeba měli. Připojení nejde. Furt se nějak vymlouvali. Třeba nějaký sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jim tiskly ty úkoly. Ale oni nebyli ani schopni to donést do školy

jo. Druzí se zase domluvili, že přes ten počítač mu to nejde nebo že on to nechápe, tak učitelka jeden den vyhradila, že ho doučovala, že to připravovala s ním. To jsem měla ještě v jedné rodině. Ty školy to pak naštěstí upravily a učily ty děti, které byly slabší, že si je vzaly do školy po jednom nebo po dvou. Takže to bylo.

*V: A ty problémy přetrvávají do dnešní doby? Nebylo to jenom na začátku pandemie?*

Ú5: Jo přetrvávají. Mám tady paní, co jsem dostala od policajtů hlášení a teď jsme tam byli. Tak jsme ji postrašili a napomenuli. Řekla, že nebude a přišel anonym, že pije zase. Furt to jede. Na léčení asi hodně lidí půjde. To asi stoupne. Je to takový hrozný nápor. Všechno je zavřený. Nikam nemůžou, když nejste očkovaný nebo neproděláte covid. Nemáte ten certifikát, tak nikam nesmíte. A sedět pořád doma, já to i na sobě vidím. Certifikát mám, ale taky mě štve, že nikam nejdeme s manželem. Byla jsme teď o víkendu v divadle. To bylo úplně parádní. Jako super, divadlo. Je to takový na houby. I v tom divadle bylo pár lidí. Sice certifikát nekontrolovali, ale i tak tam bylo málo lidí. Buď nemají finance, že jo. Za prvé se to všechno zdražilo. Teď ti zaměstnavatelé vyhazují, ty co dělají v hospodách nebo to co bylo zavřený. Takže nemají práci, tak si to stejně nemohou dovolit. Nebo mají děti a ty děti mají kroužky, takže to se taky zvedlo cenově. Tady toto jako, nám ta doba zničila úplně ten svět. Pak to vzniká, že ty lidi se budou hádat doma, bít se a všechno. Rozvádět a pořád dokola. I pro ty mladý když to vezmeme, když chtěli jít ven. Teď sedí jenom u mobilu a u počítačů a hrají. Valí ty hry pořád. To bude taky horší pak. Ty děcka závislí na počítačích a na hrách a potom je od toho odnaučit.