

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Pohled sociálních pracovníků azylových domů na spolupráci s OSPOD

Mgr. Monika Brůhová

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální politika a sociální práce, obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Vedoucí práce: Mgr. Iveta Jelínková

Praha 2019

Prague College of Psychosocial Studies



The view of Social Workers in regards to the provision of houses and shelters by the the Authority of Social and Legal Protection of Children

Mgr. Monika Brůhová

The Bachelor Thesis

The Bachelor Thesis Work Supervizor: Mgr. Iveta Jelínková

Prague 2019

Čestné prohlášení:

1. Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

Mgr. Monika Brůhová

V Praze dne

Podpis

Děkuji vedoucí práce Mgr. Ivetě Jelínkové za pomoc a cenné rady při vedení této bakalářské práce. Zároveň také děkuji svým participantkám pro výzkum, bez nichž by tato bakalářská práce nemohla být napsána.

Anotace

V teoretické části jsou popsány základní pojmy sociální práce, sociální pracovník, klient sociální práce a rodina. Podrobněji je definována a popsána služba azylové domy a Orgány sociálně právní ochrany dětí. Hlavní výzkumný problém je: Jak vnímají sociální pracovníci azylových domů spolupráci s Orgány sociálně právní ochrany dětí na Plzeňsku. Cílem práce je zmapovat jak sociální pracovníci azylových domů pro matky s dětmi, jejímž klientem je matka samoživitelka, vnímají spolupráci s pracovníky Orgány sociálně právní ochrany dětí, jejímž klientem je dítě.

Praktická část obsahuje metodiku zvoleného kvalitativního výzkumu, analýzu rozhovorů a její vyhodnocení. Rozhovory byly polo-strukturované a proběhly celkem se šesti participanty. Zvolená metoda pro zpracování dat byla Tematická analýza. Tato část blíže mapuje subjektivní pohled a zkušenosti participantů na spolupráci s Orgány sociálně právní ochrany dětí.

Klíčová slova: sociální pracovník, matka samoživitelka, rodina, dítě, azylové domy pro matky s dětmi, Orgán sociálně právní ochrany dětí, spolupráce

Abstract

The theoretical part describes the basic concepts of social work, social worker, client of social work and family. The shelter houses and The Authority Social and Legal Protection of Children are defined and described in more detail. The main research problem is: How do social workers of shelter houses perceive cooperation with The Authority of Social and Legal Protection of Children in Pilsen. The aim of this work is to map how social workers of shelters for single mothers with children, whose client is a single mother, look at cooperation with The Authority of Social and Legal Protection of Children employees whose client is a child.

The practical part contains the methodology of the selected qualitative research, analysis of the interviews and its evaluation. The interviews were semi-structured, with a total of six participants. The chosen method for data processing was Thematic Analysis. This part describes the subjective view and experience of participants about the cooperation with The Authorities of Social and Legal Protection of Children.

Key words: social worker, single mother, family, child, shelters for mothers with children, Authority of Social and Legal Protection of Children, cooperation

Obsah

Úvod	9
1 Vymezení klíčových pojmů	11
1.1 Sociální práce	11
1.2 Sociální pracovník	12
1.3 Klient sociální práce	13
1.4 Rodina.....	14
2 Azylové domy	15
2.1 Definice azylových domů.....	15
2.2 Azylový dům pro matky s dětmi	16
2.2.1 Cílová skupina	17
2.2.2 Sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi	18
2.2.3 Průběh služby v azylovém domě pro matky s dětmi	20
2.2.4 Poskytované služby v azylovém domě pro matky s dětmi	21
3 Orgán sociálně právní ochrany dětí – OSPOD	23
3.1 Definice OSPOD	23
3.2 Specifika sociální práce na OSPOD	23
3.2.1 Práce s ohroženými rodinami	24
3.2.2 Práce s ohroženým dítětem.....	26
3.2.2.1 Posuzování situace ohroženého dítěte	27
3.2.3 Spolupráce OSPOD s jinými institucemi.....	28
4 Výzkumná část	30
4.2 Cíl výzkumu a hlavní výzkumný problém	30
4.1 Zvolený výzkum	30
4.3 Metodologie sběru a analýza dat	31
4.3.1 Průběh rozhovorů.....	32
4.3.2 Tematická analýza	33
4.4 Představení participantů	34
4.5 Výsledky výzkumného šetření	35
4.5.1 Participantka 1	35
4.5.2 Participantka 2	36

4.5.3 Participantka 3	38
4.5.4 Participantka 4	39
4.5.5 Participantka 5	41
4.5.6 Participantka 6	42
4.5.7 Výsledky Tematické analýzy	43
4.7 Zodpovězení výzkumné otázky	47
Diskuse	49
Závěr	51
Použitá literatura	52
Internetové zdroje	54
Přílohy	55
BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE	75

Úvod

Autorka absolvovala praxi v azylovém domě pro matky s dětmi, kde se setkala s tématem spolupráce sociálních pracovníků těchto zařízení a pracovníků OSPOD. Zajímalo ji, zda sociální pracovnice azylových domů, plní pouze úkoly pracovníků OSPOD, nebo i pro ně je tato spolupráce užitečná a jakým způsobem. Protože autorka během praxe navázala s pracovníci azylového domu bližší vztah, rozhodla se tento jev zkoumat z jejich pohledu. Pro získání více úhlů pohledu autorka oslovila pro výzkum několik azylových zařízení.

Bakalářská práce se zabývá kooperací mezi pracovníky azylových domů pro matky s dětmi a pracovníky OSPOD. Azylové domy jako služba sociální prevence pracují s cílovou skupinou matky s dětmi. Klientem sociální práce je pro sociálního pracovníka těchto zařízení matka. Naopak pro sociální pracovníci OSPOD je klientem dítě této matky.

V první kapitole autorka definuje pojmy sociální práce, sociální pracovník, klient sociální práce a rodina. Autorka se v této kapitole snažila co nejobsáhleji popsat a formulovat tyto pojmy z více pohledů.

Druhá kapitola se detailněji zaměřuje na azylové domy. Věnuje se jejich statistice v registru poskytovatelů sociálních služeb a zužuje je dále na Plzeňský kraj. Vymezuje cílovou skupinu těchto zařízení. V podkapitole Azylové domy pro matky s dětmi autorka uvádí podrobný popis cílové skupiny tohoto zařízení, což jsou rodiny s dětmi, většinou matky samoživitelky. Popisuje způsob sociální práce s touto skupinou, nejčastěji řešené problémy, vymezuje, jaké služby jsou v těchto zařízeních poskytovány, a seznamuje s průběhem služby.

Třetí kapitola se věnuje Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Autorka se snaží vylíčit jak je sociálně právní ochrana dětí ukotvena v zákoně a jaké činnosti vykonávají pracovníci OSPOD. Podrobněji se zabývá popisem cílové skupiny, se kterou pracovníci tohoto orgánu pracují, což je dítě a v souvislosti s ním mnoho-problémová rodina. Kapitola se zaměřuje pouze na ty části práce sociálních pracovníků OSPOD, které souvisí se sociální prací v azylových domech pro matky s dětmi.

Praktická část obsahuje metodiku zvoleného kvalitativního výzkumu, zaměřuje se na popis a analýzu rozhovorů, sociálních pracovníků, kteří spolupracují s pracovníky OSPOD. Cílem výzkumu je zmapovat subjektivní zkušenost těchto pracovníků.

1 Vymezení klíčových pojmů

Mezi základní klíčové pojmy autorka uvádí sociální práci, klienta sociální práce, sociálního pracovníka¹ a rodinu. Celá teoretická část se zaměřuje na způsoby sociální práce pracovníků v azylových domech a Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Mezi cílové skupiny, se kterými sociální pracovníci obou subjektů pracují, je rodina, v případě sociálních pracovníků v azylovém domě je osamocенý rodič. Pracovníci OSPOD hájí práva dítěte, pokud rodina neplní základní funkce. Zároveň pracuje s celou rodinou pro celkové zlepšení situace dítěte i samotné rodiny.

1.1 Sociální práce

Jednu z nejširších definic sociální práce, uvádí Matoušek a kol. (2001, in Matoušek a kol., 2013b, s. 11), která zní takto:

Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků pohlíží na sociální práci jako na:

Praxi i akademickou disciplínu, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu k rozmanitosti jsou zásadní pro sociální

¹ V textu autorka používá obecného pojmu „sociální pracovník / sociální pracovníci“ z důvodu snazší srozumitelnosti textu. Uvědomuje si, že sociálním pracovníkem může být muž i žena.

práci. Podporováno teoriemi sociální práce, společenských věd, humanitních věd a domorodých znalostí, sociální práce zapojuje lidi a struktury, aby řešily životní problémy a zlepšily blahobyt (Dostupné z <https://www.ifsw.org/cs/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>).

Matoušek (2013b) zdůrazňuje lidskou individualitu a jedinečnost každého z nás. Určuje klienta sociální práce, zaměřuje se na změny a vlivy, jak klienta, ale i jeho prostředí. Federace sociálních pracovníků se oproti Matouškovi v definici opírá o hodnoty, jež jsou obsaženy v etickém kodexu, vyzdvihuje změnu v nahlížení celé společnosti. Tato definice spíše postihuje širší pojetí sociální práce.

1.2 Sociální pracovník

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb. podle §109 definuje sociálního pracovníka jako osobu, která „(...) vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“

Podle Úlehly (2004) má sociální pracovník tři základní role. Stává se arbitrem, to znamená, že řeší situace, kdy má podpořit klientovy způsoby, ale zároveň se musí opírat o normy společnosti. Dále je obhájcem klientových práv, je v postavení kdy nabízí pomoc, podporu a snaží se podřídit klientovým přáním a očekáváním. Pokud se pracovník blíže přibližuje normám společnosti, stává se potom pracovním agentem.

Při sociální práci je nezbytná ochrana klienta, proto se pracovník musí pohybovat „(...) v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy“ (Matoušek, 2008, s. 44).

Pro práci s lidmi je velmi podstatný vztah, který s člověkem můžeme během spolupráce navázat. Proto by měl sociální pracovník, mít jisté osobní předpoklady,

vlastnosti, které by mu umožňovaly tento vztah navázat. Sociální pracovník by měl být silná osobnost, měl by být inteligentní, mít všeobecný přehled, být empatický, důvěryhodný, poctivý, slušný, zodpovědný, působit na klienta jako vzor. Profesionální pracovník by měl být motivovaný a měl by vidět ve své práci smysl. Specifické vlastnosti sociálního pracovníka, dávají podobu budoucí práci s klientem, zde se může odrážet i míra direktivy nebo empatie. Velkou roli hrají i etické principy pracovníka, nejdůležitější však zůstává vytvoření individuálního vztahu s klientem, respektování klienta a upevňování jeho práv (Laca, 2016).

1.3 Klient sociální práce

Klientem sociální práce označujeme takovou osobu nebo subjekt, který vyžívá sociální služby. V souvislosti s tímto termínem se objevuje i označení uživatel sociální služby, zákazník apod. Nejrozšířenějším pojmem však zůstává klient (Matoušek, 2008).

Klienta sociální práce též můžeme označit jako žadatele o sociální službu, osobu, která teprve přichází za sociálním pracovníkem. Subjektem sociální práce jsou jednotlivci, skupiny nebo komunity, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, vyžadují sociální pomoc, potřebují sociální péči, mají určitý sociální problém, který je potřeba zmírnit nebo odstranit (Laca, 2016).

V antickém Římě slovo klient označovalo (lat. cliens) člověka, který byl vázaný na svého patrona. V současné době je klientem sociální práce někdo, kdo není závislý, ale může svobodně rozhodovat o své zakázce. To naznačuje důležitost vztahu sociálního pracovníka a klienta služby. Za výrazné body tohoto vztahu se považuje individuální přístup pracovníka ke klientovi, vzájemný respekt, moc klienta i moc pracovníka, angažovanost pracovníka a mnoho dalších (Matoušek a kol., 2013a).

V poslední době se často používá pojem participace klienta. Znamená to zapojení klienta do rozhodovacích procesů sociální politiky a poskytování sociálních služeb. Participace klientů sociální práce je v Evropě nedílnou součástí dobré praxe sociální práce. Potřeba zapojování uživatelů do služeb v České republice stále roste. Česká republika postupuje podle vzorů severských zemí a Velké Británie, oproti těmto zemím však v Česku chybí základní vymezení termínu participace a z uživatelského zapojování

legislativní rámec (Dostupné z <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/514-participace-jako-nastroj-zmeny-zdola>).

1.4 Rodina

Giddens (2013, s. 308) říká, že rodina „(...) je skupina osob spojená přímým příbuzenstvím, jejíž dospělí členové a členky na sebe berou zodpovědnost za děti.“ Toto tradiční pojetí v současnosti nahrazuje, jak uvádí Matoušek a kol. (2013b) termín rodinné soužití blízkých osob, které spojuje citová vazba. V dnešní době se stále častěji setkáváme s nesezdanými páry, které se za rodinu považují. Podle Matouška a Pazlarové (2014) mají takovéto rodiny mnoho rozličných forem od nesezdaných párů, které vychovávají svoje děti až po pěstounskou péči.

„Funkcí takovéto novodobé rodiny je ekonomické zajištění, emocionální podpora a výchova dětí“ (Vágnerová, 2012 s. 589). Dítě vidí rodinu jako zjednodušenou část světa, zde získává první zkušenosti od rodičů, kteří fungují jako modely, které dítě napodobuje a identifikuje se s nimi. Tyto zkušenosti jedinec přenáší v dospělosti do rodiny, kterou si sám buduje.

Matějček (1992) vidí rodinu jako systém, ve kterém dochází k vzájemné interakci mezi jejími členy. Dojde-li k poruše jednoho prvku nebo jedné části rodiny, porucha se projeví na celém fungování rodiny. Zdůrazňuje síť vztahů, o kterou se rodina v takových případech může opřít. Do této sítě vztahů patří i širší společenský systém, jako jsou sousedé, širší příbuzní, přátelé, ale také i škola, poradny, orgány péče o dítě a jiné.

2 Azylové domy

Kapitola se zaměřuje na obecný popis azylových domů. Vymezuje širokou škálu zaměření azylových domů. Podrobněji se věnuje azylovým domům pro matky s dětmi, nabízeným službám a sociálním pracovníkům v těchto zařízeních. V závěru je popsán konkrétní azylový dům, ve kterém autorka vedla rozhovory se sociálními pracovníky.

2.1 Definice azylových domů

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb. § 57 definuje azylové domy jako „(...)pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.“

Služba poskytuje tři základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Tato zařízení poskytují služby sociální prevence. Služby sociální prevence podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 sb. napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Podle registru poskytovatelů sociálních služeb je v ČR 216 azylových domů. Cílovými klienty těchto zařízení jsou oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, osoby v krizi, osoby bez přístřeší, etnické menšiny, imigranti, azylanti, rodiny s dítětem nebo s dětmi, matky s dětmi, osoby v krizi, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženi. V 84 azylových domech jsou klienti rodiny s dítětem, nebo s dítětem. Existují i tzv. azylové domy s utajenou adresou, které jsou vhodné pro ženy,

kteře se stali oběťmi domácího násilí. Nabízejí jim možnost uchýlit se i s dítětem na bezpečné místo, o kterém osoba, která je týrala, neví.

V Plzeňském kraji je registrováno 9 azylových domů, z toho 6 poskytují pomoc pro matky s dětmi, dům s utajenou adresou se v kraji nevyskytuje. Jak autorka zjistila během své praxe, k tomuto účelu sociální pracovníci v Plzni často využívají azylový dům Krizové zařízení pro ženy v Rokycanech, které leží 20 km od Plzně.

Zřizovatelem azylových domů v Plzeňském kraji je například Diecézní charita Plzeň, Městská charita Plzeň, Oblastní charita Rokycany nebo oblastní Charita Klatovy.

2.2 Azylový dům pro matky s dětmi

Azylový dům pro matky s dětmi je pobytové zařízení. Je určeno matkám s dětmi, které se ocitají v nepříznivé životní situaci, jež je spojená se ztrátou bydlení. Matky se ocitají ve stavu, který nejsou schopny sami řešit. Často jsou ohroženy tím, že zůstanou bez přístřeší a jsou nuceny dát děti do ústavní péče. Cílem azylových domů je ochrana matky a dítěte, jejich podpora při zvládání životních těžkostí a obnova sociálního fungování. Tato zařízení většinou poskytují pomoc matkám. Oproti tomu i otcové se mohou dostat do situace, která vyžaduje pomoc. Zařízení, která jsou uzpůsobena pro pomoc otcům samoživitelům, se vyskytují v omezeném množství. Smyslem azylových domů v České republice je především ochrana dítěte, v zahraniční praxi se objevuje také zaměření na prevenci bezdomovectví žen i dětí (Matoušek a kol., 2013b).

Azylové domy poskytují takové služby, které jsou zaměřeny na obnovu sociálního fungování a zabránění sociálního vyloučení. Jak uvádí Matoušek a kol. (2008, 2013a) sociální fungování je jakási rovnováha mezi nároky sociálního prostředí a lidmi samotnými. Na tyto nároky prostředí reaguje jedinec určitým způsobem. Úkolem sociálního pracovníka je podporovat tuto interakci a napomáhat klientovi v udržení rovnováhy.

Jak autorka zjistila na praxi ubytování je poskytováno na přechodnou dobu, zpravidla na jeden rok. Poté klientka odchází v lepším případě do nájemního bytu, sociálního bytu, bydlet k příbuzným, přátelům nebo do dalšího azylového domu, v horším případě se stěhuje do ubytovny, nebo jí hrozí úplná ztráta bydlení.

2.2.1 Cílová skupina

Obvyklými klienty azylových domů jsou matky s dětmi, žijících v nevyhovující rodinném prostředí, které ohrožuje výchovu a zdraví dítěte. Do azylového domu též přicházejí matky s dětmi, které jsou ohroženy bezdomovectvím, domácím násilím, nezvládají základní péči o dítě, nebo se nalézají v krizové situaci (Matoušek a kol., 2013b).

Velmi specifickou skupinu matek, které tvoří klientelu azylových domů, jsou oběti domácího násilí. Týrané ženy trpí fyzickým nebo psychickým násilím, často jsou ze strany agresora izolovány a manipulovány. Násilí je pácháno opakovaně a dlouhodobě. Sociální pracovníci se setkávají se ženami, které trpí syndromem týrané osoby. Ženy často mají pocity viny, studu, méněcennosti, mají nízké sebehodnocení a vyhýbají se jakémukoliv kontaktu s lidmi. Dochází k tomu, že brání svého partnera, omlouvají ho a vinu shazují na jiné okolnosti. Špatná zkušenost ovlivňuje jejich hodnocení situace, často nedůvěřují nabízené pomoci a jejich perspektiva budoucnosti je negativní. Klíčové je vytváření nových opor, hlavně ze strany příbuzných a přátel (Vágnerová, 2012).

Do azylových domů přicházejí klientky, které jsou na výchovu svého dítěte nebo dětí sami. Důvodů, proč se stávají osamoceným rodičem je hned několik, rozvod, úmrtí manžela, otec dítěte nastoupil trest odnětí svobody, nebo je neznámí, svobodné mateřství, atd... Těmto ženám často selhala sociální síť, nemají podporu od své široké rodiny nebo přátel, častěji jsou ohrožené nezaměstnaností, mají ztížený přístup k odpovídajícímu bydlení a jsou ohrožené chudobou, sociálním vyloučením, nebo izolací. Podle Statistického úřadu České republiky je matka samoživitelka v 81% nejčastějším případem neúplné rodiny. Z šetření Statistického úřadu České republiky také vyplývá, že riziko chudoby hrozí právě takové domácnosti, ve které pečuje o děti jen jeden z dospělých. V roce 2013 bylo takovýchto domácností v České republice 165, 4 tisíce.

„Osamocené rodičovství přináší vážný a mnohdy podceňovaný společenský problém, který se v podobě psychické, případně i ekonomické zátěže může přenášet i do další generace“ (Matoušek 2010, s. 44). Během praxe autorka zjistila, že se klientkám azylového domu, po uplynutí nezbytné doby, často nepodařilo dosáhnout stanovených cílů a byly nuceny podat žádost do dalšího azylového domu. U některých se stává

běžnou praxí, že takto žijí až do zletilosti svého dítěte. Potomek po vzoru své matky, pak často končí s dítětem také v azylovém domě. Otázkou však zůstává, do jaké míry za tyto dlouhodobé pobyty rodin v azylových domech může samotná povaha fungování rodiny nebo systém poskytování sociálních služeb.

Tyto zařízení poskytují pomoc i ženám – bezdomovkyním. Evropské typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení klasifikuje jedince bez domova do čtyř základních kategorií: osoby bez střechy, bez bytu, lidé s nejistým bydlením a lidé s nevyhovujícím bydlením (Evropská observatoř bezdomovectví in Matoušek a kol., 2013a). Všechny čtyři kategorie jsou v různých mírách zastoupeny i v klientele azylových domů pro matky s dětmi. Ženy, které žijí na ulici, často uživatelky drog, otěhotní. Některé se rozhodnou již během těhotenství nebo po porodu, k abstinenci drog. Přijímají rodičovskou roli a chtějí se o své dítě postarat. V těchto případech jim azylové domy pro matky s dětmi poskytnou takové zázemí, aby mohly začít se svým dítětem žít důstojný a plnohodnotný život.

2.2.2 Sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi

Pracovníci azylových domů se setkávají s nejrůznějšími profily klientek. Intervence se týkají oblasti samoživitelství, bezdomovectví, nezaměstnanosti, mnohoproblémových rodin, obětí násilí v rodině. Sociální pracovníci, kteří tuto sociální práci vykonávají, jsou profesionálové, kteří využívají rozličných metod a technik. Každá použitá metoda nebo technika vychází z individuálního přístupu ke každému jednotlivci a jeho problémům. Právě to, jaká metoda práce je zvolena, zásadně ovlivňuje efektivitu práce s danou cílovou skupinou (Matoušek, 2013b).

Dalším důležitým faktorem je osobnost a kompetence sociálního pracovníka. Podle Elichové (2017) by měl mít profesionální sociální pracovník, odpovídající vzdělání, řídit se etickým kodexem, usilovat o individuální vztah s klientem, hájit jeho práva, atd. Právě osobní hodnoty, jsou to, co nejvíce ovlivňuje pracovníkův pohled na klienta, jeho postupy hodnocení klientovi situace, nebo průběhu sociální práce.

Podle Corcoranové a Nicolas-Caseboltové (2004, in Navrátil a kol., 2014, in Elichová, 2017) by se měli sociální pracovníci v rámci své profese zaměřit na tyto

aspekty: měli by usilovat o to, aby porozuměli klientovi, dokázali intervenovat a posoudit životní situace z komplexního hlediska a v rámci širokého spektra systémových úrovní. Zaměřovat se na potenciál klienta a ten rozvíjet, nikoliv na krizové či patologické jevy. Intervenovat v rámci teoretických konceptů, jež byly empiricky ověřeny.

Základem sociální práce s klientem je vztah a komunikace s klientem. „Jedinec si zaslouží péči, ale rovněž úctu, důstojnost a příležitost vyjadřovat svou individualitu“ (Matoušek a kol., 2013a, s. 86.). Pracovník by měl respektovat, zda se klient rozhodne pomoc a podporu přijmout nebo nikoliv. Měl by intervenovat klienta takovým způsobem, aby byl motivovaný ke změně a snažil se nalézat řešení a svými vlastními silami problémy řešit.

Na matky samoživitelky jsou kladeny vysoké nároky, hlavně v případě, když pečují o malé děti. Mezi každodenní starosti patří ekonomické zajištění rodiny, výchova dítěte a péče o rodinu. Nedostatek času na děti a nedostatek finančních prostředků jsou pro matku velmi stresující. Matky-samoživitelky jsou též daleko více ohroženy nezaměstnaností, pokud jsou na rodičovské dovolené, pro takovouto matku bývá prakticky nemožné najít vyhovující zaměstnání. Mezi další problémy, se kterými se potýkají samoživitelky, je nedobytnost výživného. Jak uvádí Matoušek, Koláčková a Kodymová (2010) neplacení výživného ohrožuje ekonomický chod rodiny, soudní řízení s tímto neplatičem se mohou protáhnout na několik měsíců až let. Záloha na dlužné výživné, která může být matce vyplacena, však dlouhodobě neřeší tyto problémy.

Během praxe autorka zjistila, že cílem sociálních pracovníků je podpora v těchto náročných situacích a podpora zdrojů, které má matka samoživitelka k dispozici. Problémy se snaží řešit komplexně za pomoci psychologů, lékařů, pedagogů, úřadů práce a dalších institucí, které se zabývají sociálně-právní ochranou dětí. Sociální pracovníci „(...) obvykle poskytují matkám systematické poradenství, někdy i terapeutické programy“ (Matoušek, 2008, s. 30).

2.2.3 Průběh služby v azylovém domě pro matky s dětmi

Jak zjistila autorka v průběhu praxe, základní podmínkou pro přijetí do azylového domu je podání žádosti, která se dostane do pořadníku a je vyhodnocována sociálními pracovníci, které rozhodují o přijetí. Mezi kritéria, která jsou relevantní pro výběr žadatelky, patří aktuální situace žadatelky a pořadí podání žádosti. Podněty pro podání těchto žádostí poskytuje matkám s dětmi často OSPOD. Samotné matky se také mohou obrátit na azylový dům přímo, což ale není běžnou praxí. Na Plzeňsku žádosti nejčastěji podávají samoživitelky, které mají nedostačující bytové podmínky.

Po přijetí do zařízení je s klientkou nejprve uzavřena smlouva, kdy sociální pracovníci, seznámí klienta se všemi poskytovanými službami a pravidly poskytování těchto služeb. Rovněž klienta seznámí s jeho právy a povinnostmi vyplývající z této smlouvy. „Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, určí v jednání s poskytovatelem uživatel, přičemž poskytovatel – je-li to třeba – při formulování osobních cílů zájemce o službu podporuje“ (Čámský & Sembdner & Krutilová, 2011, s. 112).

Rozsah a forma pomoci, která je poskytována musí být v souladu s právy klienta a vycházet z jeho individuálních potřeb. Podle zákona č.108/2006 sb. § 2 „musí zachovávat lidskou důstojnost osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.“

Sociální pracovníci dbají na to, aby naplánované služby byly nastaveny tak, aby vedly klienta k naplňování jeho potřeb a realizování jeho vlastních osobních cílů. S každým klientem pracuje tzv. klíčový pracovník, který „(...) podporuje uživatele ve formování potřeb, priorit, využití vnitřních zdrojů k dosažení cílů, konkretizuje rozsah podpory či péče, sestavuje individuální plán služby, monitoruje průběh služby, ověřuje spokojenost uživatele, hodnotí plnění individuálního plánu“ (Bednář, 2014 s. 35).

Klíčový pracovník společně s klientem vypracuje individuální plán. Nejprve společně stanoví dlouhodobé cíle, které jsou detailně rozebírány a na základě nichž se stanovují krátkodobé cíle. V individuálním plánu je zapsán výčet úkolů, co má klient

udělat a jak to má klient udělat. Každý měsíc se tyto cíle s klientem hodnotí a přizpůsobují se dané situaci.

2.2.4 Poskytované služby v azylovém domě pro matky s dětmi

V azylových domech pro matky s dětmi je klientkám poskytováno základní a odborné poradenství.

Základním sociálním poradenstvím rozumíme poskytnutí informací, které vedou k orientaci klienta v náročné životní situaci a pomáhají mu ji zmírnit. „Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost...Součástí základního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci“ (Matoušek a kol., 2013b, s. 102).

Odborným sociálním poradenstvím je konkrétní pomoc při řešení jednotlivých sociálních problémů. Jak uvádí Matoušek a kol. (2013a), nejčastěji se jedná o pomoc v hmotné nebo sociální nouzi nebo jejich souběhu.

Další službou je poskytnutí ubytování. Jak autorka zjistila na praxi, azylový dům umožňuje klientkám celkovou hygienu těla, vytváří jim podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla. To jakým způsobem jsou byty klientek vybaveny, závisí na možnostech daného zařízení.

Poslední poskytovanou službou je pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatnění zákonných nároků a pohledávek.

Během praxe bylo zjištěno, že sociální pracovníci s klientkami nejčastěji řeší otázky finanční gramotnosti, vyřizování žádostí na úřadech, vyřizování rozvodů, hledání nového bydlení a výchovy dítěte.

V průběhu praxe autorky bylo dále zjištěno, že v některých domovech mohou klientky využít možnosti psychologické pomoci, dále volného přístupu k internetu nebo do knihovny. Dalšími doplňkovými službami mohou být příprava dětí na vyučování, zájmové kroužky pro matky s dětmi, návštěvy kulturních akcí a pořádání kulturních akcí

přímo v azylovém domě, např. konání vánočních, velikonočních besídek, návštěva ZOO, tříkrálová sbírka, karneval, návštěva kina atd. V neposlední řadě mohou klientky využít materiální pomoc v podobě dětského oblečení, kočárků, dětských postýlek, které jsou poskytovány sponzory nebo dobrovolnými dárci. V některých zařízeních je klientkám nabízena i potravinová pomoc, v rámci možností.

Z praxe autorky také vyplynulo, že k nejdiskutovanějším problémům, které řeší sociální pracovníci s klientkami, patří hledání bydlení odpovídající kvalitě a za cenově dostupné nájemné. Vzhledem k ekonomicky slabé situaci rodiny je pro matky velice obtížné našetřit na kauci, která je běžná při pronájmu bytu. Samotné hledání odpovídajícího bytu je dlouhodobá a často neúspěšná záležitost. Pro některé matky je nalezení finančně dostupného bydlení řešením jejich nepříznivé sociální situace bez potřeby dalších intervencí.

Východiskem může být program Bydlení především, který staví na ideje, že pokud má jedinec uspokojeny základní životní potřeby, mezi něž patří i adekvátní bydlení, je schopen řešit svoje další problémy sám (Dostupné z <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>).

Další možností je program Postupné bydlení, jejíž principem je získání tzv. tréninkového bytu, jež je podmíněno aktivním zapojením samotného nájemníka a přítomností sociální asistence. Pokud nájemník prokáže zvládnutí potřebných kompetencí, dosáhne na další stupeň, jež je dlouhodobé sociální bydlení. Tento program je oboustranný, což vede k motivaci jeho účastníků (Dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/12800/prezentace_7.pdf).

Během praxe autorka zjistila, že v Plzni by tuto situaci mohlo vyřešit získání sociálního bydlení, které je ale určeno široké škále potřebných, nejen klientkám azylových domů. V současné době tato možnost nedokáže uspokojit mnohonásobně vyšší poptávku.

3 Orgán sociálně právní ochrany dětí – OSPOD

OSPOD má širokou působnost v oblasti sociálně právní, v oblasti sociální péče, sociálního kurátora, atd. Autorka se podrobněji věnuje těm tématům, která souvisí nebo se překrývají se službou sociální prevence, kterou jsou azylové domy pro matky s dětmi.

3.1 Definice OSPOD

Mezi orgány sociálně právní ochrany dětí v současnosti řadíme: Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské úřady, Úřad práce a obecní úřady s rozšířenou působností i obecní a újezdní úřady. Zkratka OSPOD je užívána pro oddělení obecního úřadu s rozšířenou působností, které se zabývá sociálně právní ochranou dětí. Úkolem sociálních pracovníků v tomto oddělení je hájit práva a zájmy nezletilých dětí. Pracují zejména s dětmi, kterým zemřeli rodiče, neplní povinnosti, které vyplývají z rodičovské odpovědnosti, nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti. Sociálně právní ochrana dětí je soubor činností, které upravuje Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. (Matoušek & Palzarová, 2016). Tento zákon definuje v § 1 sociálně právní ochranu dětí, jako „(...) ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a činnosti související s působením směřujícím k obnovení narušených funkcí rodiny“ (Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359?text=#cast1>).

Mezi další zákony, které se věnují této problematice, ale již se zaměřují na specifické oblasti, patří Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., Zákon o soudnictví ve věcech mládeže č. 218/2003 sb., Zákon o státní sociální podpoře č. 89/1995 Sb., Zákon o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a preventivně výchovné péči školských zařízeních č. 109/2002 Sb. atd.

3.2 Specifika sociální práce na OSPOD

Sociální pracovníci na OSPOD stejně jako jiní pracovníci v pomáhajících profesích musí být orientovaní na klienta v tomto případě hájit zájmy dítěte a podporovat

fungování rodiny, dobře komunikovat a snažit se navázat s klientem důvěryhodný vztah. Zájem dítěte je definován v mezinárodních smlouvách, ke kterým se zavázala i Česká republika, v Úmluvě o právech dítěte nebo obecně o lidských právech a základních svobodách.

K dalším kompetencím, které nevyhnutelně patří k jejich profesi, je poskytovat takové poradenství, jejíž cílem je řešení náročné životní situace klienta. Dokázat poukázat na vlivy, které vedou k sociálně patologickému jednání jednotlivců i subjektů. Zvolit vhodnou formu komunikace s klientem. Efektivně spolupracovat s pracovníky vlastní organizace, poskytovateli sociálních služeb a jinými odborníky, se kterými je v rámci jejich profese nutné kooperovat (Matoušek & Pazlarová, 2016).

Sociální práce je pro pracovníky OSPOD velice psychicky náročná, což velmi souvisí s tím, že jejich úkolem je hodnotit míru ohrožení dítěte, fungování rodiny vůči dítěti. Často řeší etická dilemata, jako je odebrání dítěte rodičům nebo nikoliv, posuzování míry přiměřenosti rodičovské výchovy a rodičovských kompetencích, rozhodování v zájmu dítěte při složitých rozvodových sporech a mnoho dalších. Díky těmto oprávněním je sociální pracovník veřejností často stigmatizován, jako někdo kdo odebírá rodinám děti. Ohrožené rodiny tak mohou mít k úřadu ODPOD nedůvěru nebo se ho bojí. Odebrání dítěte, je však pro sociálního pracovníka až tou poslední možností, kdy veškeré nápravy selhaly a pracovník nemá jinou možnost (Matoušek & Pazlarová, 2016).

3.2.1 Práce s ohroženými rodinami

Jednou z nejdůležitějších sociálních skupin, ve kterých se člověk nalézá, je rodina. Rodina dítě formuje od jeho narození, dochází v ní k socializaci dítěte, je pro něj zdrojem zkušeností, vzorců chování, nástrojem identifikace a nápodoby (Fischer & Škoda, 2009).

Za funkční rodinu považujeme takovou, která dítěti poskytuje emocionální, psychickou, materiální podporu, zajišťuje základní potřeby dítěte. Ovšem ne každá rodina je schopna tyto potřeby dítěti poskytnout. V této souvislosti mluvíme o tzv. ohrožených rodinách.

„Ohrožené rodiny jsou ty, v nichž rizikové faktory nejsou dostatečně vyvažovány působením protektivních faktorů nebo vlivem dalších zdrojů“ (Matoušek a kol., 2013b, s. 221). V rodině „(...) dochází k nerovnováze v sociálním fungování, přičemž tato nerovnováha je výsledkem interakcí mezi jednotlivými členy rodiny či mezi rodinou a subjekty v jejím sociálním okolí“ (Matoušek a kol., 2013a, s. 539). Pokud je fungování dlouhodobě narušeno ve více oblastech, říkáme takovýmto rodinám mnoho-problémové. V těchto případech se musí sociální pracovník zabývat problémy postupně a prioritně určit, které jsou pro fungování rodiny nejpodstatnější.

Sociální pracovníci se nejčastěji při práci s ohroženými rodinami, stejně jako pracovníci azylových domů, zabývají otázkami dlouhodobé nezaměstnanosti a nedostatečných příjmů, dluhovou problematikou, nalézáním dostupného bydlení a poradenstvím v oblasti provozu rodiny.

To co vidí sociální pracovník za podstavné nebo problematické ovšem nemusí vidět stejně členové rodiny. Pracovnice se často setkávají s případy, kdy rodina ve svém fungování nevidí žádný problém a není motivovaná ke změně. Jak autorka zjistila na praxi, dospělí členové rodiny často očekávají, že za ně pracovníci vyřeší problémy sami a nechtějí se aktivně podílet na zlepšení situace rodiny. Ke změně postoje klientů dochází velmi často pozdě, až v případě, kdy rodině např. fakticky hrozí vystěhování na ulici a odebrání dětí.

Během praxe autorka zjistila, že v těchto případech je pracovníci OSPOD nabízen tzv. krizový byt (který je v Plzni pouze jeden, od května 2018), ve kterém může rodina pobývat po omezenou dobu, zpravidla na jeden měsíc. Během tohoto měsíce se pracovníci snaží rodině nalézt nájemní byt, vyřídít ubytování v azylovém domě nebo ubytovně. Pokud se nepodaří pracovníkům najít bydlení celé rodině, děti jsou umístěny do Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Dalšími možnostmi je sociální bydlení, program Bydlení především nebo program Postupné bydlení, viz uvedeno výše, které v Plzni ovšem nemá potřebné zastoupení.

Neúplné rodiny nízkého sociálního statusu, které dosahují v zaměstnání nižších příjmů, mají většinou větší počet dětí a méně zodpovědný životní styl. Tyto důvody mohou vést k problémům s ekonomickým zajištěním rodiny (Matoušek, 2010). Finanční stabilitu rodiny podporuje zaměstnání rodičů. Příčinnou nezaměstnanosti může být

nízké vzdělání nebo nedostatečná kvalifikace, záznam v rejstříku trestů, zdravotní omezení, zadluženost, ztráta pracovních návyků. Pracovníci intervnují v oblastech rizik nelegálního zaměstnání, jehož nevýhody klienti běžně nevidí, nebo ho preferují, protože jsou zadlužení. Klienta podporují v aktivním vyhledávání pracovních příležitostí, pomáhají mu se sestavováním životopisu, s přípravou na pracovní pohovor (Matoušek a kol, 2013b).

Finanční negramotnost nebo nepříznivá finanční situace rodiny nezřídka vede k zadluženosti rodiny. „Rodiny v dluhové pasti vyhledávají odbornou pomoc většinou až poté, kdy některou z rizikových úvěrových smluv již podepsaly a nedokážou samy vyřešit následky tohoto kroku“ (Matoušek a kol., 2013b).

3.2.2 Práce s ohroženým dítětem

Matoušek a Pazlarová (2016) vymezují ohrožené dítě jako nezletilou osobu, jejíž potřeby nejsou naplněné nebo je jejich naplňování ohrožené. Jedná se zejména o děti ohrožené sociálním vyloučením, vyrůstající v nevhodném prostředí, nebo s poruchami chování. Matoušek a kol. (2013b) doplňuje, že tyto děti mají společné to, že situaci, ve které se nalézají, si dobrovolně nezvolily. Tyto situace se týkají způsobu života jejich rodičů a sociálních skupin, ve kterých dítě žije. V souvislosti s pojmem ohrožené dítě se též užívá termín dítě v nouzi nebo děti se speciálními potřebami.

Sociální pracovník posuzuje situace, jež jsou spojené s nevhodným působením rodiny na dítě. Podle Vágnerové (2012) nemají všichni lidé kompetence k správnému naplnění rodičovské role. Podle Culbertson a Schellenbach (1992, in Vágnerová, 2012) se tito jedinci vyznačují určitými vlastnostmi, mezi něž patří nedostatky v sociální orientaci, problematické sebehodnocení, rizikové chování a špatná zkušenost z vlastního dětství.

Dalším negativním vlivem je nevhodné zacházení. Nejčastěji vyskytované je zanedbávání dítěte. „Rodič nebo jiný pečovatel dlouhodobě selhává v poskytování péče přiměřené potřebám a věku dítěte“ (Matoušek, 2013a, s. 363). K neuspokojování dochází v oblasti fyzických potřeb, to je zejména nedostatečná výživa, ošacení dítěte, zanedbání zdravotní péče, vhodné bydlení a pocit bezpečí dítěte. V oblasti psychických potřeb je dítě deprivováno, pokud nedostává přiměřenou míru náklonosti a pocitu, že někam patří, dostatek pozitivních citových vazeb. V oblasti vzdělávacích potřeb se jedná

o nedostatek přiměřeného a vhodného výchovného působení na dítě (Hartl & Hartlová, 2004). Dalším nevhodným zacházením je fyzické, psychické týraní a sexuální zneužívání. Jak Matoušek (2013b) uvádí, pojem nevhodné zacházení s dítětem zahrnuje i tzv. systémové formy týraní. Ty jsou způsobeny systémem, který je určen na ochranu dětí, ale v důsledku jeho působení dochází k poškození dítěte.

Vágnerová nevhodné zacházení popisuje jako syndrom CAN, který definuje „(...) jako poškození tělesného, duševního i společenského stavu a vývoje dítěte, které vznikne v důsledku jakéhokoli nenáhodného jednání rodičů nebo jiné dospělé osoby, jež je v dané společnosti hodnoceno jako nepřijatelné“ (Vágnerová, 2012, s. 593). Toto jednání Fischer a Škoda (2009) popisují jako zneužití fyzické síly, psychické nadřazenosti a moci dospělého jedince nad podřízeným a závislým dítětem.

3.2.2.1 Posuzování situace ohroženého dítěte

Posuzování potřeb a situace ohroženého dítěte je komplexní proces, který zasahuje do několika oborů. Pracovník spolupracuje s odborníky z oblasti psychologie, pedagogiky, medicíny, s dalšími pověřenými osobami sociálně právní ochrany, s Úřadem práce, s městskou a státní policií, se státním zastupitelstvím, s ústavními zařízeními, která poskytují ústavní a ochrannou výchovu dětí. Dále spolupracují s nestátními organizacemi, které se zabývají sanací rodiny (Matoušek & Pazlarová, 2016).

Pro sociálního pracovníka je posuzování potřeb a situace dítěte velmi náročná a složitá operace. Dítě nelze posuzovat jen jako jednotlivce, nýbrž je nutné brát v úvahu jeho úzké i široké okolí. Společně s dalšími odborníky posuzuje mikrosociální systém dítěte, což je jeho blízká rodina, jeho sourozenci nebo pro dítě významné osoby. Patří sem i to jakým způsobem jeho rodiče uspokojují fyzické, psychické a vzdělávací potřeby dítěte. Při návštěvě rodiny se sociální pracovník zaměřuje na velikost bytu, pokoj dítěte nebo místo vyhraněné pro něj, nebo jiné další prostory, které může využívat. Hodnotí celkový vzhled těchto prostor, jejich teritoriální rozložení atd. Všimá si toho, zda dítě dostává dostatečné množství stimulujících podnětů, na vztah osoby blízké a dítěte, zda dítě svět vnímá chaoticky, nebo v určitém řádu. Zaměřuje se též na mezosociální systém, což jsou vrstevníci, prostředí ve škole, kamarádi, sousedi, jeho kvality a limity, ale také

jeho potencionální síť podpory. Patří sem také to, jaké zájmové kroužky dítě navštěvuje, jak tráví svůj volný čas atd. V makrosystému dítěte hledá všechny jeho zdroje a omezení, mezi něž patří i sociální služby a sociální dávky (Matoušek a kol., 2013b).

3.2.3 Spolupráce OSPOD s jinými institucemi

Nejčastějšími partnery spolupráce pracovníků OSPOD z řad neziskových organizací, jsou organizace zajišťující sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi, azylové domy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, terénní programy, zařízení služeb rané péče a jiné. Mimo tyto OSPOD spolupracuje se školami nebo školkami, zdravotnickými zařízeními, zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Nástrojem této spolupráce je Systém včasné intervence, který funguje jako informační databáze (Matoušek & Pazlarová, 2016).

Kooperace neboli spolupráce je druh společenské interakce, který je zaměřen na dosahování společných cílů. Jak říká Křivohlavý (2008) během spolupráce si každý jedinec odnáší něco, čeho chtěl dosáhnout. Celkový objem hodnot se u spolupráce tedy zvyšuje. Podstatným aspektem spolupráce je symetrické rozdělení hodnot. Cíl kooperace je definován tak, aby obě (nebo více) zúčastněné strany dosáhly cíle, v nejlepším případě najednou. Spolupráce, která na jedné straně přináší všechno a na té druhé nic se zdá být značně nespravedlivá. Můžeme se setkat i se situacemi, kdy nedojde k naplnění společného cíle, základem však zůstává vidina toho, že cíle může být dosaženo.

Mezi základní charakteristiky spolupráce patří otevřená a čestná komunikace mezi účastníky, motivace účastníků, společný zájem, vzájemná podpora. Jedinci sebe navzájem vidí jako partnery, ne jako konkurenty a panuje mezi nimi důvěrná atmosféra. Informace si předávají na základě přímé žádosti, dotazu nebo prosby a tyto informace jsou co nejúplnější, přesné a věcné (Křivohlavý, 2008).

Společným cílem spolupráce sociálních pracovníků OSPOD a azylových domů je sanace rodiny. „Sanace rodiny je soubor činností sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány a/nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti ohroženému ve svém sociálním, biologickém a psychologickém vývoji“ (Bechyňová, 2012, s. 11). Základním znakem sanace rodiny je

multidisciplinární spolupráce pracovníků OSPOD, poskytovatelů sociálních služeb s cílovou skupinou rodiny s dětmi, pedagogů, psychiatrů, lékařů, psychologů aj (Bechyňová, 2012).

Pracovníci OSPOD k tomuto účelu využívají tzv. případových konferencí. Záměrem případových konferencí je aktivní spolupráce rodičů, dítěte a odborníků, jejímž smyslem je pojmenování cíle a vytvoření takového plánu, který vede k dosažení tohoto cíle. Mezi tyto cíle patří zmírnění či odstranění rizika ohrožení dítěte a posílení kompetence rodičů a rodiny. Výstupem z případové konference je jasný a srozumitelný plán, na kterém se dohodly všechny zúčastněné strany, a který tyto strany považují za realizovatelný v domluveném časovém úseku. Důvodem pro svolávání takovýchto konferencí jsou komplikované situace rodiny, které jsou obtížně řešitelné na poli jednoho odborníka, a které se bezprostředně dotýkají nebo mohou dotýkat nenaplnování potřeb dítěte (Bechyňová, 2012).

Jak autorka zjistila během praxe, na Plzeňsku je svolávání případových konferencí méně častým jevem. Pracovníci OSPOD běžně využívají osobních schůzek s pracovníky neziskových organizací a jiných institucí. V případě schůzek s pracovníky azylových domů se nejčastěji jedná o události spojené s bydlením, vyřízením sociálních dávek a výživného na dítě, zajištěním mateřské nebo základní školy pro dítě.

4 Výzkumná část

Praktická část bakalářské práce vychází ze zpracované teoretické části. V praktické části se autorka zaměřuje na vymezení výzkumného problému, popis a analýzu dat získaných z rozhovorů se sociálními pracovníky. Cílem práce je zjistit jak vnímají sociální pracovnice azylového domu pro matky s dětmi, spolupráci s pracovníky OSPOD.

4.2 Cíl výzkumu a hlavní výzkumný problém

Sociální práce s neúplnou rodinou je velmi složitý proces, který zasahuje do několika oblastí. Sociální pracovníci pracují s rodinou jako s celkem, ale i s jejími jednotlivými členy. To vyžaduje spolupráci s různými odborníky a institucemi. To jak probíhá taková spolupráce, může ovlivnit i samotnou intervenci sociálního pracovníka s klientem. Autorka se ve své práci zaměřila na spolupráci, pracovníků OSPOD a pracovníků azylového domu pro matky s dětmi, tak jak je uvedeno výše. Obecným cílem práce je zjistit, jak tato spolupráce probíhá, dojít ke zjištění, které aspekty této spolupráce ulehčují práci s klientem, a které naopak tuto práci komplikují. Hlavním bodem výzkumu byl subjektivní názor šesti participantů, kteří pracují v azylových domech pro matky s dětmi.

Ústředním výzkumným problémem vycházejícím z těchto obecných cílů je **„Jak vnímají sociální pracovníci azylových domů spolupráci s OSPOD na Plzeňsku“**.

4.1 Zvolený výzkum

Vzhledem k tomu, že záměrem autorky je hlouběji porozumět zkoumané skutečnosti, zvolená výzkumná strategie je kvalitativní výzkum. Jak uvádí Strauss a Corbinová (1999), Hendl (2012) kvalitativní výzkum je takový výzkum, kde není použito statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace. Cílem tohoto výzkumu je detailní poznání zkoumaného fenoménu.

Kvalitativní metody můžeme použít ke zkoumání jevů, o nichž moc nevíme, nebo ke zkoumání jevů, o kterých chceme zjistit hlubší informace, nebo tyto metody slouží

k odhalování nových pohledů na jevy, které už známe. Hlavními složkami kvalitativního výzkumu jsou získané údaje, např. pozorováním nebo rozhovorem, analýza nebo interpretace těchto údajů a písemné nebo ústní výzkumné zprávy o těchto datech (Strauss & Corbinová, 1999).

4.3 Metodologie sběru a analýza dat

Výzkumný vzorek autorka vybírala z azylových domů pro matky s dětmi, které se nalézají na Plzeňsku. Výběr participantů byl homogenizovaný a účelový. Jak uvádí Miovský (2006) takovýto výběr si žádá stanovení kritérií, podle kterých jsou cíleně vyhledáváni ti jedinci, kteří těmto kritériím odpovídají a současně souhlasí se zapojením se do výzkumu. Zvoleným kritériem bylo to, že sociální pracovníci ve výše uvedených zařízeních, museli mít pravidelný kontakt s pracovníky OSPOD. Rozhovory probíhaly celkem ve třech těchto zařízeních. Autorka neuvádí jejich názvy z důvodu zachování anonymity sociálních pracovníků těchto institucí a přání některých těchto institucí zůstat anonymní. Celkem autorka mluvila se šesti participanty.

Pro získávání kvalitativních dat autorka zvolila metodu moderovaného rozhovoru a to polo-strukturované interview. Autorka si vytvořila okruh specifických otázek, na které se ptala účastníků. Miovský (2006) tento okruh nazývá tzv. jádrem interview, což definuje jako minimální okruh témat a otázek, které má tazatel povinnost probrat. Pořadí otázek se autorka snažila dodržovat, ale pokud to vyžadoval rozhovor a rozebírání daného tématu, pořadí bylo upraveno podle povahy interview, z důvodu maximální výtěžnosti rozhovoru. Polo-strukturovaný rozhovor autorka zvolila z důvodu možnosti kladení doplňujících otázek, které podle potřeby připojovala k otázkám, které byly předem připravené. Dané téma tato metoda umožňuje rozpracovat více detailně. „Můžeme dosáhnout vyšší přesnosti a výtěžnosti než při klasickém plně strukturovaném interview“ (Miovský, 2006, s.161). Cílem těchto rozhovorů bylo pochopení subjektivní zkušenost participantů se zkoumaným fenoménem.

Jádro interview:

- Jak probíhá v současné době mezi Vámi a pracovníky OSPOD spolupráce?
- Jak často ke spolupráci dochází?
- K čemu spolupráce vede, co je jejím cílem?
- Jak je Vámi hodnocena vzájemná spolupráce?
- V čem Vám spolupráce pomáhá?
- Jak vidíte ideální spolupráci?
- Jaké vidíte překážky pro tuto spolupráci?

K zaznamenání rozhovorů autorka použila u čtyř respondentů audiozáznam na diktafon a u dvou respondentů přepis rozhovoru na místě. Data byla vyhodnocována z přepisu těchto záznamů a rozhovorů. Při samotných rozhovorech autorka využila tzv. osnovu interview, která jí pomáhala udržet strukturu rozhovoru. Tyto otázky kladla všem participantům. Některé otázky nezazněly přímo z úst tazatele, protože participant na tuto otázku odpověděl, během zodpovídání jiných otázek.

4.3.1 Průběh rozhovorů

Veškeré rozhovory probíhaly v místě pracoviště sociálních pracovníků, buď přímo v kanceláři sociálních pracovníků, nebo ve společenské místnosti.

Autorka všechny participanty seznámila s cílem a důvodem rozhovoru, zároveň se autorka snažila o krátké seznámení s dotazovanými a o vyjádření upřímného zájmu. Autorka usilovala o navození otevřené a klidné atmosféry, získání důvěry a motivování participanta k rozhovoru. Před vlastním výzkumným interview se participantů ptala na to, jak dlouho pracují v sociálních službách, jak se dostali k práci v azylovém domě pro matky s dětmi a jak se jim tato práce líbí. Autorka informovala respondenty o tom, kolik času a jak bude rozhovor probíhat. Ujistila respondenty, že ohledně rozhovorů zachová mlčenlivost ve vztahu k osobním údajům v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., že rozhovory budou anonymní a že budou využity k účelu výzkumu v této bakalářské práci. Autorka dala možnost klientům, vyjádřit se k přepisu rozhovorů. Tuto možnost využili 3 participanté.

Před zahájením vlastního interview všichni účastníci výzkumu podepsali Informovaný souhlas s rozhovorem, který je součástí přílohy bakalářské práce, jako Příloha č. 1.

Dva z participantů během telefonické domluvy souhlasili z nahráním rozhovoru, když došlo k osobní schůzce, nahrávku odmítli. Autorka se s respondenty domluvila na přepisu rozhovoru na místě. Informovaný souhlas s přepisem rozhovoru je součástí přílohy bakalářské práce, jako Příloha č. 2.

4.3.2 Tematická analýza

Zvolená metoda vyhodnocování dat je Tematická analýza. Jak uvádí Miovský (2006) tematická analýza je subjektivní interpretace textových dat pomocí širokého spektra metod s cílem objasnit jeho význam. Prostřednictvím této metody výzkumník získává pomocí klasifikace (kódy) a kategorizace (témata) jednotky analýzy, které následně statisticky zpracovává a interpretuje.

Tato metoda je vhodná pro detailní rozpracování dat, která umožní na zkoumané téma nahlédnout do hloubky, jejím cílem je popis témat, které jsou důležité pro určitou skupinu lidí. Velkou roli během analýzy hraje i samotný výzkumník, jeho volby a interpretace klíčových témat (Braun & Clarke, 2012). Na toto upozorňuje Miovský (2006) který říká, že díky výzkumníkovi může docházet k interpretaci z různých úhlů pohledu, to ale neznamená, že by interpretace nebyly správné.

Jak uvádí Braun a Clarke (2012) Tematická analýza postupuje podle 6 základních bodů. První fází je seznámení se s daty, kdy si výzkumník podrobně a opakovaně pročítá získaná data a postupně se s nimi seznamuje, k přepisu rozhovoru si zaznamenává svoje postřehy a myšlenky. V druhé fázi výzkumník začíná tvořit počáteční kódy. Kódem rozumíme vlastní pojmenování toho, co se v textu objevuje. Lokalizuje kódy, které jsou potencionálně důležité pro výzkumné otázky. Kódy mohou být interpretovány výzkumníkem, nebo výzkumník může použít jako kód, přímo slova z přepisu rozhovoru. Kódy mohou být podstatná jména, slovesa nebo kombinace slov. To co se jeví výzkumníkovi jako eventuálně důležité, je nutné kódovat. Ve třetí fázi hledáme kódy, které spolu souvisí, a k seskupení těchto kódů tvoříme témata. Jde o aktivní proces

tvoření toho, co reprezentuje určitou formu vzorových odpovědí. Dochází zde ke třídění, porovnávání a hledání spojitostí mezi kódy, které dávají dohromady smysl. Čtvrtá fáze je ověřování potenciálních témat. Tato fáze je důležitá pro kontrolu kvality, zde se zpátky vracíme k textu, znovu ho prozkoumáváme a hledáme, jestli jsou témata smysluplná a shodují se s původními daty. V této fázi také hledáme citace, ke kterým bychom mohli doložit dané témata. V páté fázi pojmenováváme a definujeme témata. Některá budou společná, některá rozdílná, některá mohou mít odlišný název, ale mohou spolu souviset. Šestou fází je psaní výsledné zprávy. Ve výsledné zprávě výzkumník vysvětluje, shrnuje a popisuje data, které získal analýzou.

4.4 Představení participantů

Jak již autorka výše zmínila, participantů pro svůj výzkum měla celkem šest. Všichni participanté byli ženy, pro lepší srozumitelnost textu v dalších částech bude autorka používat termín participantka.

Participantka 1 – 38let, má desetiletou praxi v sociálních službách, pracovala jako terénní pracovník, kurátor pro mládež a v probačním programu pro mladistvé, jako sociální pracovník v azylovém domě pro matky s dětmi pracuje 10 let.

Participantka 2 – 42 let, 6 let pracovala na OSPOD, v současnosti pracuje 2 roky v azylové domě pro matky s dětmi.

Participantka 3 – 29 let, 10 - 11 let zkušeností s různými cílovými skupinami např. senioři, děti, drogově závislí, bezdomovci, v současnosti pracuje 1 rok v azylovém domě pro matky s dětmi.

Participantka 4 – 42 let, předchozí zkušenosti v dobrovolnickém centru, v azylovém domě pro matky s dětmi pracuje již 18 let.

Participantka 5 – 32 let, předchozí zaměstnání v Domově se zvláštním režimem, cílová skupina senioři, v současnosti 1,5 roku v azylovém domě pro matky s dětmi.

Participantka 6 - 53 let, v sociálních službách pracuje od roku 2002, s cílovou skupinou děti, nebo jako osobní asistentka, v azylovém domě pro matky s dětmi pracuje 10 let.

4.5 Výsledky výzkumného šetření

V následující části autorka shrne získané údaje a odpoví na hlavní výzkumnou otázku prostřednictvím realizovaných rozhovorů a výzkumných dílčích otázek. Nejprve autorka uvede shrnutí rozhovorů, které s participanty vedla. Medailonek participantů bude označen kurzívou, z důvodu lepší přehlednosti textu.

Po uvedení pohledů jednotlivých participantů autorka vytyčila základní témata vyplývající z těchto rozhovorů. Pro lepší orientaci v textu budou témata označeny tučně a výpovědi, které autorka získala z vlastního výzkumu (viz. Příloha č.3), budou označeny kurzívou.

4.5.1 Participantka 1

Žena, 38let , má desetiletou praxi v sociálních službách, pracovala jako terénní pracovník, kurátor pro mládež a v probačním programu pro mladistvé, jako sociální pracovník v azylovém domě pro matky s dětmi pracuje 10 let.

Participantka 1 (v analýze označena jako P1), na spolupráci nahlíží jako na úřední záležitost, jejíž iniciátorem je pracovník OSPOD. Podoba těchto kooperací je formální a z osobních schůzek si pracovníci OSPOD odnášejí úřední záznam. Běžnou praxí je, že si na základě e-mailu, nebo telefonického rozhovoru vyžádají pouze zprávu o klientce. Četnost telefonického, elektronického nebo osobního kontaktu, pak závisí na konkrétních potřebách OSPOD a problémové situaci klientky. Předmětem těchto kontaktů z pohledu participantky jsou nejčastěji otázky týkající se klientčina hrazení pobytu v azylovém domě, spolupráci s klientkou, plnění individuálního plánu, výchovy o děti, školní docházky dětí atd..

Za příležitost k vysvětlení si různých pohledů na problematickou situaci klientek považuje případovou konferenci. Sama se jich moc často neúčastní, ale považuje ji za dobrý nástroj pro řešení situace, kdy se rodina potýká s více závažnými problémy najednou.

Participantka hodnotí spolupráci s OSPOD jako hodně jednostrannou. Pracovnice OSPOD v jejích očích vystupují jako kontrola klienta, která si žádá plnění stanovených požadavků OSPOD ze strany klienta. Od participantky je očekáváno, že k těmto

požadavkům bude klienta nutit. Ta však zdůraznila, že plně respektuje klientovu autonomii a řeší s klientem problémy, kterých je zadavatelem. Na druhou stranu také vyjádřila pochopení pro způsob práce OSPOD. Komplikace mohou nastat v případě, že klientka je do azylového domu doporučena pracovníkem OSPOD a tito pracovníci nepodávají klientce více informací o azylovém bydlení. Matka z obavy odebrání dítěte podá žádost do azylového domu. Z pohledu participantky je klientka ráda, že má pro sebe a dítě bydlení, ale o další spolupráci, která je součástí tohoto zařízení už nestojí. Což vede k obtížnému navázání vztahu s touto klientkou. Podle participantky to takové klientky berou za trest a těžko se získává jejich důvěra nebo otevřenost.

Ideální spolupráci si participantka nedokáže představit hlavně z toho důvodu, že pracovníci OSPOD hájí zájmy dítěte a ona zájmy matky. Vyzdvihuje však významnost společného cíle spolupráce, což je sanace rodiny. Říká, že dobře zvládnuté rodičovské kompetence matky vedou k naplnění potřeb dítěte.

Na základě dlouholeté praxe a spolupráce s OSPOD hodnotí pozitivně změnu přístupu pracovníků OSPOD směrem k fungování azylového domu. Pro práci s klientem považuje za významné sdílení informací, ke kterým dochází během spolupráce. Jako oporu vidí i postavení úřadu OSPOD, který má větší pravomoci, při řešení problémové situace ohrožené rodiny. Říká, že míra podpory ze strany OSPOD podstatně závisí na osobních vztazích s jednotlivými pracovníky OSPOD.

Zajímavou ideou participantky je zřízení nízkoprahového centra pro děti v blízkosti azylového domu. Jak sama řekla: *„Bylo by fajn, aby součástí azylového domu, byl zároveň i nízkoprah, který bysme nemuseli mít my, ale byla by zde místnost, která by fungovala, třeba jako nízkoprah, ve kterém by pracovali opravdu odborníci, kteří pracují s těma dětma. To by bylo určitě fajn. To si myslím, že by pomohlo.“*

Což by umožnilo každodenní aktivní trávení volného času dětí klientek azylového domu a získání podrobnějších informací o ohrožené rodině.

4.5.2 Participantka 2

Žena, 42 let, 6 let pracovala na OSPOD, v současnosti pracuje 2 roky v azylové domě pro matky s dětmi.

Participantka 2 (v analýze označena jako P2) má dlouholetou praxi jako sociální pracovník OSPOD. Tuto práci považovala spíše za úřední a vždy si přála pracovat v azylovém domě pro matky s dětmi, hlavně z toho důvodu, že může být s klienty v kontaktu každý den a že naplňuje pouze ty potřeby klienta, které si stanoví sám klient.

Průběh spolupráce popsala na základě špatné a dobré zkušenosti. Negativní zkušeností bylo, že pracovnice OSPOD pouze delegovala úkoly, ale dál spolupráci nerozvíjela. Po umístění matky do azylového domu jí pracovnice OSPOD už dále nekontaktovala. Po vyhodnocení potřeb této klientky však participantka zjistila, že by bylo vhodné ji umístit do speciálního zařízení, v tomto případě potřebovala pomoci ze strany OSPOD, hlavně s dohledem na dítě, ale pomoci se jí nedostalo. Za pozitivní zkušenost považuje svolání případové konference. Když je přítomna na případové konferenci, snaží se hlavně fungovat jako podpora klientky. Její zkušeností je, že se v některých případech dozví, jak moc vážná situace klientky je, až právě na těchto konferencích.

Běžně participantka spolupracuje s OSPOD formou telefonických rozhovorů, emailem, nebo společné schůzky i s klientkou, jejíž účelem je předávání informací. Jak často ke spolupráci dochází závisí na tom, zdali má klientka stanovený soudní dohled nad výchovou nezletilého.

To, co je konkrétními cíli těchto jednání, vychází podle participantky z určitých potřeb klientky. Nejčastěji diskutují o bytové a dluhové problematice, zdravotním pojištění dětí, mezilidských vztazích v rodině i mimo rodinu, doprovody na úřady atd.

Kriticky se dívá na to, jak OSPOD vnímá problematiku klientů. Participantka se domnívá, že se OSPOD nedokáže vžít do situace klientky. Zároveň by byla ráda, aby pozitivních zkušeností se spoluprací s OSPOD bylo více.

Participantka zdůrazňuje, že její prací není nutit klienta do zakázek, které sám nechce, že ona pouze navrhuje způsoby řešení a sama klientka se rozhodne, jestli touto cestou půjde nebo ne. Jako velkou pomoc ze strany OSPOD participantka vidí to, že díky OSPOD si klientka často uvědomí vážnost situace, ve které se nachází a to jí motivuje k aktivnější spolupráci s azylovým domem.

Ideální spolupráce by podle participantky nastala, kdyby byl pracovník OSPOD podporou pro klientku i pro ní samotnou. Spolupráce, jak se zařízením, tak s klientem

by byla častější a docházelo by více k osobnímu kontaktu. Domnívá se, že osobní kontakt pracovníka OSPOD a klienta by vedl k větší důvěře, což by mohlo vést k tomu, aby klientky z úřadu OSPOD neměly obavy z důvodu hrozby odebrání dětí. Domnívá se, že díky takovéto zkušenosti, by se nemuselo stávat to, že klientky řešení problémů odkládají co nejdéle. Díky včasnému řešení problémů, by k této hrozbě nemuselo docházet.

Málo osobního kontaktu a malý zájem vidí jako největší překážku spolupráce. Zároveň se domnívá, že tento problém by vyřešilo navýšení počtu sociálních pracovníků OSPOD, protože je vnímá jako přetížené z důvodu mnoha případů, kterými se musí zabývat.

4.5.3 Participantka 3

Žena 29 let, 10 - 11 let zkušeností s různými cílovými skupinami např. senioři, děti, drogově závislí, bezdomovci, v současnosti pracuje 1 rok v azylovém domě pro matky s dětmi.

Participantka 3 (v analýze označena jako P3) uvádí, že vzájemná spolupráce je nejvíce ovlivněna osobností sociálního pracovníka OSPOD. Má pozitivní i negativní zkušenosti. Mezi pozitivní patří taková zkušenost, kdy pracovníce OSPOD komunikuje a předává informace, má zájem o dítě, ale i o řešení nepříznivé situace klientky. Negativní zkušeností je nezájem pracovníce OSPOD o další spolupráci. Řešením situace dítěte je pro ni umístění matky s dítětem do azylového zařízení. Pracovnice OSPOD tak jen vydala příkaz o umístění klientky do zařízení a dál spolupráci nerozvíjela a více informací neposkytla. Participantka spolupracuje s OSPOD často, četnost kontaktů se odvíjí podle aktuální situace klientky a míry zájmu pracovníce OSPOD.

Dle pohledu participantky, cíl spolupráce vychází z individuálního přístupu pracovníka OSPOD. Pokud je angažovaný jsou cíle spolupráce bytová a dluhová problematika, náprava problémů v rodině, snaha udržet dítě v rodině, aktivní trávení volného času dítěte atd. Pokud pracovník není angažovaný, bývá to jen umístění klientky do zařízení.

Při práci s klienty OSPOD pomáhá participantce jako motivační činitel klienta. Pokud se při řešení obtíží klienta začne o případ zajímat OSPOD, klienti začnou být více aktivní v hledání východiska ze své nepříznivé situace.

V ideálním případě by ráda dostávala zpětnou vazbu z OSPOD o klientkách, kterých je klíčová pracovnice. Ráda by věděla, že se může na OSPOD v případě závažných problémů obrátit a bude jí nabídnuta pomoc a podpora.

Jako velkou překážku vnímá, jak je výše uvedeno, neangažovaný přístup pracovníka OSPOD, který vede k minimálnímu předávání informací, což podle participantky brání v podpoře klienta.

4.5.4 Participantka 4

Žena, 42 let, předchozí zkušenosti v dobrovolnickém centru, v azylovém domě pro matky s dětmi pracuje již 18 let.

Participantka 4 (v analýze označena jako P4) uvedla, že spolupráce s OSPOD často začíná ještě před tím, než je klientka do azylového domu přijata. To jaká bude podoba spolupráce, závisí na klientce samotné a na povaze problémové situace, ve které se nachází. Participantka s pracovníky OSPOD většinou spolupracuje telefonicky, což považuje za velké ulehčení práce. Při spolupráci zdůrazňuje osobní vztahy s pracovníky OSPOD. Často se setkává i s elektronickou komunikací a to hlavně v případě, kdy si pracovníci OSPOD vyžádají oficiální zprávu nebo vyjádření. Během své praxe spolupracovala s několika úřady OSPOD. Podle participantky, každý OSPOD vykonává soudní dohled jiným způsobem. Někteří osobním kontaktem a někteří skrze sociální službu azylové domy pro matky s dětmi. Osobní kontakt vychází z potřeby OSPOD a je zpravidla jednou nebo dvakrát za měsíc. Důvodem schůzek bývá seznámení se s klientkou, nebo řešení nějakého závažného problému rodiny.

Za cíle vzájemné spolupráce považuje hlavně sdílení informací. Setkává se s případy, kdy klientka nemůže nebo nechce podávat správné informace. V případech, které ohrožují výchovu, nebo výživu dítěte potom vítá využití případových konferencí. Dalšími cíli spolupráce jsou zhodnocení stavu situace klientky, péče o děti, navrácení dítěte matce atd.

Vzhledem k dlouholeté praxi participantka zhodnotila fungování sociálních pracovníků v čase. V minulosti vnímala spolupráci s OSPOD jako hodně direktivní nebo striktní, v současnosti pozoruje její multidisciplinární charakter a všímá si, že jednání pracovníků je vstřícnější a více zaměřené na pomoc klientovi. Spolupráci hodnotí jako relativně dobrou a říká, že v kontaktu s OSPOD nevidí žádný problém.

Participantka uvádí, že se během spolupráce několikrát stalo, že se sociální pracovníci OSPOD a azylového domu rozcházelí v názorech, například v případě kdy nepodporují názor pracovníka OSPOD na nařízení ústavní výchovy dětí. Takovéto situace z jejího pohledu byly řešeny profesionálně a nikdy se nedotýkaly osobních vztahů mezi pracovníky.

Podle participantky to, jaký je zvolený způsob komunikace značně ovlivňuje spolupráci. Ideální spolupráci spatřuje ve vidině toho, že ví, na koho se může obrátit při řešení závažného problému klientky. Za další faktor ideální spolupráce považuje sdílení informací, které podle ní ulehčuje práci s klientem. Tyto informace vedou k včasnému řešení problému a hlubšímu pochopení rodiny.

Velkou pomocí ze strany OSPOD jsou pro ni i samotné pravomoci OSPOD. Díky těmto pravomocím, participantka cítí jistotu, že pokud dojde k situaci, že klientka neplní svoje úlohy spojené s rodičovstvím a je vážně ohroženo zdraví nebo vývoj dítěte, pracovnice OSPOD zasáhnou včas a tyto potřeby dítěte zajistí.

Za překážku spolupráce považuje omezení ze strany zákona, mlčenlivost a ochranu osobních údajů. Na druhou stranu, chápe, že jde o ochranu klienta a s takto nastavenými pravidly souhlasí a respektuje je. Spolupráci jako takovou hodnotí pozitivně, setkává se spíše s překážkami ze strany individuálních postojů klientky. V těchto případech vnímá to, že ona i pracovníci OSPOD jsou v případě velmi angažovaní, ale společná práce je zmařena odmítavým postojem klientky aktivně se podílet na řešení svojí nepříznivé situace.

V závěru rozhovoru participantka ještě zmínila svůj postřeh o dřívějším pohledu na úřady OSPOD, který byl spíš o strachu a hrozbách. Funkce sociálních pracovníků OSPOD byla vnímána jako nepopulární. Dnes je ráda, že se setkává s profesionálními pracovníky, kteří svoji práci dělají dobře.

4.5.5 Participantka 5

Žena 32 let, předchozí zaměstnání v domově se zvláštním režimem, cílová skupina senioři, v současnosti 1,5 roku v azylovém domě pro matky s dětmi.

Participantka 5 (v analýze označena jako P5) s OSPOD spolupracuje na základě telefonických rozhovorů, elektronické komunikace, písemné komunikace a osobních setkání. Momentálně pracuje se čtyřmi klientkami, které nemají stanovený dohled, ale s OSPOD spolupracují. To jaká bude forma spolupráce s ní a pracovníky OSPOD vychází podle její zkušenosti z potřeby OSPOD. Říká, že pracovnice pracující na úřadu OSPOD, který se nenalézá na území Plzně, mnohdy volí telefonickou variantu spolupráce. S pracovníky OSPOD na území Plzně je častěji v osobním kontaktu přímo v azylovém domě. Nejvyskytovanějším důvodem spolupráce ze strany OSPOD s participantkou je podání zprávy. Jedná se zejména o to, jak dlouho klientka využívá službu azylového bydlení, jakým způsobem přistupuje klientka ke spolupráci s tímto zařízením a jak se tato spolupráce vyvíjí. Sociálního pracovníka OSPOD také zajímá jaký je pohled pracovnice azylového domu na konkrétní situaci klientky. Dalšími tématy spolupráce je samotná situace klientky. Participantka se setkává s problémy týkající se navrácení dětí do péče matky a stanovení výživného pro druhého rodiče. Nikdy neměla zkušenost s tím, že by jednala s pracovníky o odebrání a umístění dítěte do ústavní péče. Se spoluprací s OSPOD je spokojená, hodnotí ji velmi kladně, zejména oceňuje osobní kontakt a domnívá se, že častější osobní kontakt s mimoplzeňskými pracovníky by prospěl jak jí, tak klientovi. Zároveň vnímá vzdálenosti mezi azylovým domem a mimoplzeňskými OSPOD jako komplikaci pro vyčerpané pracovníky OSPOD, kteří v těchto případech volí časově ekonomičtější varianty.

Jako pomoc ze strany pracovníků OSPOD vidí vzájemnou podporu při řešení situace klienta. Oceňuje to, že s pracovníky OSPOD může tuto nepříznivou situaci klientky probrat z více úhlů pohledu. Od pracovnice dostává zpětnou vazbu a nové informace, které jí umožní lépe poznat samotnou situaci klientky, její historii, prostředí ve kterém se matka i děti pohybovaly, náhled na otce dětí nebo partnera, se kterým se daná klientka momentálně stýká. Všechny tyto informace napomáhají participantce adekvátně hodnotit klientčinu situaci, což bývá východiskem vytyčování cílů při individuální práci

s klientkou. Celkově spolupráci vidí jako ideální. Vyhovuje jí frekvence schůzek i způsob kooperace.

4.5.6 Participantka 6

Žena, 53 let, v sociálních službách pracuje od roku 2002, s cílovou skupinou děti, nebo jako osobní asistentka, v azylovém domě pro matky s dětmi pracuje 10 let.

Participantka 6 (v analýze označena jako P6) je vedoucím pracovníkem několika služeb. Její pohled na problematiku je proto širší než u předchozích participantek. S úřadem OSPOD spolupracuje nejenom v rámci azylového domu pro matky s dětmi, ale i jako distributorka potravinové pomoci a členka pracovní skupiny, která se věnuje přidělování sociálních bytů. Spolupráci hodnotí jako bezproblémovou, s pracovníci OSPOD jsou v kontaktu několikrát týdně telefonicky a pokud to situace klientky vyžaduje, tak i osobně.

Její záměrem je během spolupráce nastavit taková pravidla, aby se klient cítil přijímán, což by si přála nejen u pracovníků OSPOD, ale i u ostatních institucí, které se s touto cílovou skupinou setkávají. Klíčovými cíli jejich spolupráce je pomoci klientce najít si adekvátní bydlení, podpořit a pomoci jí s péčí o dítě a pomoci jí zajistit si zaměstnání. Mezi dílčí cíle spolupráce participantka řadí vzájemnou podporu a výměnu informací, která vede ke zlepšení situace klientky.

Ideální spolupráce by v jejích očích byla taková, která by řešila komplexní situaci této cílové skupiny. Přála by si, aby město zřídilo mateřská centra, kde by se tyto klientky mohly setkávat a vzájemně si předávat zkušenosti. Dále by chtěla, aby byla více rozšířená sociální prevence v této oblasti. Zároveň si ale uvědomuje, že na úrovni spolupráce s OSPOD je to neřešitelné. Domnívá se, že způsob, jakým současně společně pracuje s OSPOD je bezproblémový. Jedinou komplikaci, kterou spatřuje ve spolupráci je vytíženost pracovníků OSPOD. Při práci v azylovém zařízení, se vyskytují případy, které vyžadují okamžitou intervenci ze strany OSPOD. Pokud tato intervence není dostatečně rychlá, může to vést k vážným problémům při řešení takovéto situace.

4.5.7 Výsledky Tematické analýzy

Během Tematické analýzy autorka identifikovala několik témat, které se vztahují k výzkumným otázkám. Jednotlivé témata jsou doplněny o promluvy participantů, které je blíže dokreslují.

Téma 1: Přístup ze strany pracovníc OSPOD

To, jakým způsobem se bude vyvíjet vzájemná spolupráce, ovlivňuje několik faktorů, mezi něž patří i to, jaké je osobnostní nastavení zúčastněných stran. Během této spolupráce je důležitá míra účasti nebo motivace samotných pracovníků.

P3: Hmm, to je individuální podle toho, na kterého pracovníka narazím.

P4: né všechny OSPODY pracují stejně prostě, každý ten OSPOD i třeba soudní dohled vykonává jinak, někdo ho vykonává osobně, někdo třeba právě spoléhá na to, že ta klientka je v azylovém pobytovém zařízení

P6: ... každá žena, ať už teda na OSPODu, nebo u nás, jako jsou osobnosti, že jo, takže né všichni, mají to otevřený... ten pohled toho, řeknu to,.. božího milosrdenství

Nízká míra angažovanosti pracovníka OSPOD, negativně ovlivňuje řešení situace klientky.

P2: A najednou se tu dítě s matkou objevilo, ale už bylo v naší službě. A paní z OSPODU už s tím nic nedělala. ... Ze strany OSPOD byl nezájem a všechno bylo na mě.

Během spolupráce s OSPODem hodně záleží na tom, s kým mluvíme.

To, jaká bude frekvence spolupráce, závisí na povaze případu dané klientky a zvoleném přístupu dané pracovnice OSPOD.

P1: Záleží na tom, jak je ten soudní dohled stanoven.

... Jednou za měsíc. Někdy méně, často je ten dohled prováděn tak, že jsme emailem vyzvány k tomu, abychom napsaly zprávu o pobytu klientky, která pak dále je předávána soudu.

P2: U někoho, když někdo spolupracuje jednou za měsíc. Podle dohledu, stanoveného. Někdy právě jenom ta zpráva, a to máte po půl roce. Ale dochází sem i na kontroly, také velmi zřídka za klientem.

P3: Je to vlastně dle vážnosti té situace toho klienta.

P4: ... ne každý OSPOD přichází osobně jednou za měsíc, za dva do azylového domu. Většinou, pokud přichází osobně, tak jsou to třeba pracovnice, které tu klientku třeba ještě ani neznají, ta spolupráce vlastně začíná až v momentě, kdy se teda ocitne v tom azylovém domě a řeší se něco, takže vůbec aby se poznaly. Nebo pokud je tam nějaký závažný problém

P5: Myslím, si, že je to podle potřeby toho OSPODu hlavně podle toho, jakou tu situaci s tou maminkou řeší.

P6: ... když by byl, jako nějaký jako problém, což většinou není, protože my ho vyřešíme dopředu, vlastně tady takhle tímhle kontaktem (pozn. autorky – telefonickým), tak oni nás navštěvují, nebo třeba u nových klientek.

Téma 2: Požadavek

To, jestli je nebo není navázána spolupráce, vychází z potřeby pracovníků OSPOD. Na pracovnice azylového domu se obrací s různými požadavky, nejčastěji si žádají zprávu o klientce a o jejím působení v azylovém domě. Pracovnice OSPOD hájí práva dítěte a posuzují plnění jeho potřeb, v tomto smyslu vystupují jako kontrolní činitel státu, který zaručuje ochranu dítěte.

P1: Zajímá je, jestli ten klient tady hradí či nehradí pobyt, jak se s ním spolupracuje ve smyslu, jestli pracuje na nějaké změně v těch sociálních kompetencích, jestli máme stanovený nějaký individuální plán...

Oni přirozeně vědí, jak by to mělo být správně, v ideálním případě, jak by ta rodina měla fungovat. Ono tak samozřejmě nefunguje a oni předpokládají, že mi je tady k tomu donutíme.

P2: nejsme iniciativní tady v tom, protože k tomu svým způsobem nemáme oprávnění, my nejsme ty, který by jako okamžitě hlásily na OSPOD, ano tahle a tahle paní se k nám přistěhovala

P3: Tak cílem je, aby dítě zůstalo v rodině a došlo tam k nápravě těch problémů, kvůli kterým jim byl přidělen pracovník OSPOD.

P4: Řešíme třeba, společně ee .. výchovu a výživu dětí, stanovení výživného a tak dále, nebo nějaký podobný jiný opatrovnický soud, který probíhá a u toho je vždycky ze zákona jako ten OSPOD jako opatrovník těch dětí. Takže potom nějaká spolupráce vznikne, ale u některých těch klientek ke spolupráci nedojde nikdy, že opravdu to není nutný.

P5: Většinou se třeba jednalo o to, že vlastně jednotlivá pracovníce toho daného OSPODu potřebovala například podat vlastně zprávu o tom jak maminka s těmi dětmi, jak dlouho tady bydlí, jak funguje, jak se ta spolupráce s ní vyvíjí.

P6: ... nemáme žádnou klientku, která by vlastně nebyla ee vlastně v hledáčku OSPODu.

... oni (poznámka autora - míněno OSPOD) nás vlastně žádají o tu spolupráci ...

Téma 3: Komplexní poznání

Každá kooperace by měla vycházet ze společných cílů, které si stanovily zúčastněné strany a kterých chtějí dosáhnout. To, pro jaké cíle se rozhodnou, ovlivňuje i míra informovanosti těchto stran. Vzájemné předávání informací vede k detailnějšímu odkrytí nepříznivé situace klientky. Pokud práce s klientkou povede k rozšiřování jejích rodičovských kompetencí a obnovování základních funkcí rodiny bude tím naplněn i zájem dítěte.

P1: ...diskutují s náma víc o té věci, jsou nám přístupné...

P2: Když je vyhrocená situace, dají se všichni dohromady a hledá se řešení.

P5: Určitě je dobrý, když vlastně slyšíte i názor vlastně té pracovníce toho OSPODu, která třeba i s tou maminkou nebo třeba i s tou rodinou pracovala i v minulosti.

P6: My si vzájemně podáváme informace ... Je to opravdu jako, že si říkáme téměř všechno, ...

V některých případech se jedná o nedostatek informací, který by vedl ke komplexnímu poznání situace klientky.

P3: Pokud bychom měli dostatek informací, tak by to určitě vedlo k lepšímu cíli.

Někdy se stane, že matka sociálním pracovnícím azylových domů poskytne neúplné informace.

P4: ...abysme měli správné informace, protože ne každá klientka, je schopná nám je dát... ... takže znají (poznámka autorky – míně OSPOD) tu historii, znají to zázemí, líp než my.

Téma 4: Dominantní postavení OSPOD - pravomoc OSPOD

Z rozhovorů vyplynulo, že se některé participantky domnívají, že samotné postavení úřadu OSPOD, coby kontrolního úřadu, vede k motivaci klientek aktivněji svoji situaci řešit.

P2: Klient si uvědomí vážnost situace.

P3: ...jsou rodiny, pro které je OSPOD strašák a opravdu začnou na sobě a na té své situaci pracovat...

P6: Oni (pozn. autorky – míně OSPOD) vlastně určují, co přesně určuje zákon a normy, které my musíme dodržovat, ale i naše klientky. Aby se posunuly dál, tak musí dodržovat ty zákonné normy.

Jsou i takové případy, kdy se nalézá klientka v bezvýchodné situaci a bojí se odebrání dětí ze strany OSPOD a do azylového domu podá žádost.

P1: Klient poslouchá, OSPOD nařizuje. ... Pak samozřejmě s takovými klienty je ta spolupráce složitá. Berou to za trest,...

V mnoho-problémové rodině může dojít k vážnému ohrožení dítěte, díky pravomocím OSPOD je zasaženo včas.

P4: Pak je pro mě jako důležitá ta jistota, že tady je vždycky ten OSPOD, který zasáhne v případě, že se něco děje špatného, že to není na nás, ne že bysme se chtěli zbavovat zodpovědnosti, ale .. ee my nemůžeme dělat ty zásadní kroky, takže ten OSPOD ..v případě, že je nějaký problém navrhuje ty předběžné opatření, a tak dále..

Téma 5: Úspěšné řešení situace klienta

V zájmu obou dvou stran je, řešení problémové situace matky. Intervence vedou k lepšímu zvládnání nároků mezi očekáváním sociálního prostředí a očekáváním matky.

P1: ... v zájmu nás obou je, aby ta rodina byla stabilizovaná.

P2: Určitě je to podpora a řešení potíží klienta a to asi především.

P3: Ale ve směr to vede k tomu, aby děti zůstaly v rodinách a nějak se to tam zlepšilo.

P4: ... pokud je tam nějaký závažný problém, už z předchozí doby, pokud třeba tam bylo, já nevím, opakovaná absence dětí, neomluvené hodiny ve škole, prostě tak.. potom třeba dochází i častěji a řeší se to

P5: ... ta situace se jakoby následně, ty maninky a těch dětí, jako vyřešila...

P6: ... takže naše klientky z toho azylového domu mají šanci se posunout dál.

... Abysme ty klientky posunuli, tak aby si hledaly práci, zajistily školku ...

4.7 Zodpovězení výzkumné otázky

Během Tematické analýzy autorka získala množství dat, které zpracovala do pěti tematických celků. Na základě těchto témat se pokusí zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, která zní: **Jak vnímají sociální pracovníci azylových domů spolupráci s pracovníky OSPOD na Plzeňsku?**

To, jaká bude forma a podoba spolupráce podle participantek závisí na přístupu samotného pracovníka OSPOD, na jeho naladění se na případ, osobním vztahu se sociálními pracovníky azylových domů a na jeho míře angažovanosti. Pokud se pracovnice mezi sebou dobře znají, pro ulehčení práce upřednostňují telefonickou komunikaci. Pokud jde o vyžádanou zprávu ze strany OSPOD, zvolená forma komunikace je písemná.

Celkové hodnocení spolupráce participantek se odvíjí od toho, s jakými pracovníky OSPOD mají kontakt. Nejčastěji převládají kladné zkušenosti. Popud ke spolupráci podává samotný úřad OSPOD, jak některé pracovnice uvádí, nejsou v tomto směru iniciativní. Nejfrekventovanějším požadavkem spolupráce je sepsání zprávy o pobytu klientky v azylovém domě pro soudní jednání. Četnost této spolupráce vychází podle

particpantek ze samotné povahy případu klientky. Nejintenzivnější spolupráce nastává v tom případě, kdy se pracuje s mnoho-problémovou rodinou.

Participantky vnímají úřad OSPOD jako dominantní s vyššími pravomocemi, někdy jim tato dominance pomáhá při motivaci klientek. Klientky si uvědomí vážnost situace a začnou aktivněji spolupracovat. Někdy je naopak komplikací, kdy klientky mají pocit, že byly úřadem OSPOD ke spolupráci dotlačeny.

Společným cílem této spolupráce je sanace a stabilizace rodiny, zvláště to, aby dítě mohlo zůstat u matky. Nejčastěji řešenými problémy jsou bytová a dluhová problematika, výchova a výživa dítěte, nebo navrácení dítěte do péče. Pracovnice řeší i případy, kdy klientku negativně ovlivňuje její partner nebo jí dokonce ohrožuje.

Diskuse

Během praxe autorka navštěvovala azylový dům pro matky s dětmi. Neměla však možnost blíže zmapovat samotnou spolupráci sociálních pracovníků azylových domů a sociálních pracovníků OSPOD. Autorce se zdálo, že spolupráce je spíše jednostranná a že jde o pomoc sociálních pracovníků azylových domů pracovníkům OSPOD. Autorku zajímalo, jakým způsobem se dívají pracovníci azylových domů na spolupráci s OSPOD, co je pro ně jejím přínosem, a jak tuto spolupráci hodnotí atd.

Během výzkumu autorka získala velké množství dat, které zpracovala do pěti tematických celků. Témata se snažila seřadit takovým způsobem, aby co nejpřesněji vystihly podstatu této spolupráce. Každou spolupráci ovlivňuje osobnostní nastavení zúčastněných stran, pozitivní naladění a shoda vede ke kladnému hodnocení takovéto kooperace (**Přístup ze strany pracovníků OSPOD**). Podněty ke spolupráci vycházejí hlavně z potřeby OSPOD, ale pracovníci azylových domů tuto spolupráci využívají k získání komplexních informací o případě klientky, a to vede k efektivnějšímu poznání a práci s naplňováním cílů, které si stanovuje klient (**Požadavek, Komplexní poznání**). OSPOD jako kontrolní úřad nastavuje pravidla, kterými se pracovníci i samotné klientky musí řídit (**Dominantní postavení OSPOD – pravomoci OSPOD**). To, jak úspěšná je spolupráce, může nepřímo ovlivnit i samotnou práci sociálních pracovníků azylových domů s klientkou (**Úspěšné řešení situace klienta**).

Autorka se domnívá, že sjednocený způsob vykonávání dohledu, např. pracovní postupy, které zajistí osobní kontakt pracovníků OSPOD se sociálními pracovníky a klienty azylových domů by vedly k zefektivnění spolupráce v případech, kde sociální pracovníci OSPOD není příliš angažovaná. Autorka se domnívá, že vytíženost pracovníků OSPOD často vede k tomu, že pracovníci nemají dostatek prostoru a času zabývat se případy intenzivněji, což vede ke snížení prevence problémů ohrožených rodin a často k nedostatečně rychlým intervencím ze strany tohoto pracovníka.

Autorka si uvědomuje, že získala pouze jednostranný subjektivní pohled účastníků na spolupráci s pracovníky OSPOD. Rozšíření výzkumu o subjektivní pohledy sociálních pracovníků OSPOD a samotné pozorování těchto kooperujících rozhovorů mezi sociálními pracovníky azylových domů a OSPOD by vedlo k hlubšímu a intenzivnějšímu poznání problematiky.

Limitem tohoto výzkumu je bezesporu nízký počet participantů, díky němuž nelze tyto poznatky zobecnit a vztahovat na širší populaci.

Závěr

Bakalářská práce se v teoretické části věnuje problematice sociální práce v azylových zařízeních a sociální práce na úřadech OSPOD. Každá tato činnost je zaměřena na jiného klienta. V azylových domech pro matky s dětmi se jedná s cílovou skupinou osamocené rodič. Pokud rodiče neplní svoje rodičovské povinnosti a je ohrožena výchova nebo výživa dítěte, začne se o případ zajímat OSPOD, který hájí zájmy dítěte. Práce s ohroženou rodinou může vést k využití služby azylového domu. Tato služba je časově omezená, základem sociální práce je sanace rodiny, vede matku samoživitelku k vyrovnávání se s nároky, které na ni klade sociální prostředí.

Ohrožené nebo mnoho-problémové rodiny nedokážou přiměřeně plnit potřeby dítěte. Často takovýmito rodinám hrozí odebrání nebo umístění dítěte do ústavního zařízení. Sociální pracovníci OSPOD intervnují v této rodině a snaží se o podporu řešení problémů způsobem, který je pro rodinu přijatelný a adekvátní.

Výzkumná část je věnována pohledu sociálních pracovníků azylových domů pro matky s dětmi na spolupráci s pracovníky OSPOD. K spolupráci dochází v případě, kdy se klientka nalézá v azylovém domě a zároveň spolupracuje s OSPOD. Z uskutečněného výzkumu bylo zjištěno, že sociální pracovníci azylových domů pro matky s dětmi spolupráci vnímají jako užitečnou. Vzájemné sdílení informací vede ke kvalitnějšímu řešení problémů klientky a tím i k zajišťování potřeb dítěte.

Limitem výzkumu je jednostranné zjišťování pohledu pouze sociálních pracovníků azylových domů pro matky s dětmi na tuto spolupráci. Výhodné by jistě bylo zjištění subjektivních zkušeností pracovníků OSPOD, dále provést pozorování samotných setkání obou stran a vyhodnocení tohoto procesu.

Výsledky tohoto výzkumu by mohly vést k zefektivnění spolupráce sociálních pracovníků a větší podpoře samotného klienta.

Autorka se domnívá, že vzájemná spolupráce bude pokračovat a rozšíří se o spolupráci s pracovníky, kteří budou v projektu „Bydlení především“ nebo „Postupné bydlení“. Doufá, že dojde k navýšení počtu sociálních pracovníků OSPOD, aby měli dostatek času věnovat se jednotlivým případům.

Použitá literatura

- Bednář, M. (2014) *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas.
- Bechyňová, V., (2012) *Případové konference: praktický průvodce pro práci s rodinou*. Praha: Portál.
- Čámský P., Sembdner J., & Krutilová D. (2011) *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.
- Elichová, M. (2017) *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada.
- Fischer, S., Škoda, J. (2009) *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Praha: Grada.
- Hartl, P., Hartlová, H. (2004) *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
- Hendl, J., (2012) *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- Křivohlavý, J., (2008) *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál.
- Laca, S. (2016). *Sociálna pedagogika verzus sociálna práca*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií.
- Matějček, Z. (1992) *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., a kol. (2013a). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., a kol. (2013b). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P., (2010) *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.

Matoušek O., Pazlarová H. (2016) *Státní orgány sociálně právní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum.

Matoušek, O., Pazlarová (2014) *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál.

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

Strauss, A., Corbinová, J. (1999) *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení podané ruce

Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Vágnerová, M., (2012). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

Internetové zdroje

Bandit, R.,(2015) *Participace jako nástroj změny zdola*. Sociální novinky. [online]. [cit. 22.01.2019]. Dostupné z <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/514-participace-jako-nastroj-zmeny-zdola>

Braun, V., Clarke,V.,*Thematic analysis* [online].[cit. 5.3. 2019]. Dostupné z: http://www.academia.edu/3789893/Braun_Clarke_2012_APA_TA_Chapter

Český statistický úřad | ČSÚ [online].[cit. 3.2. 2019]. Dostupné z:<https://www.czso.cz/documents/10180/26828110/csav022715.pdf/05b02590-6371-4a9b-a49b-eab44bea757f?version=1.0>

Globální definice sociální práce – Mezinárodní federace sociálních pracovníků. International Federation of Social Workes.[online]. [cit.02.02.2019]Dostupné z: <https://www.ifsw.org/whai-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Pleace, N. (2017) *Evropská příručka bydlení především*. [online].[cit. 13.02.2019] Dostupné z <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>

Snopek, J. (2012) *Systém postupného bydlení*. [online].[cit. 13.02.2019] Dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/12800/prezentace_7.pdf

Zákony pro lidi. Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění. [online].[cit. 21.01.2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast9>

Zákony pro lidi. Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění. [online].[cit. 3.2. 2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359?text=#cast1>

Přílohy

Příloha č. 1

INFORMOVANÝ SOUHLAS S ROZHOVOREM

Byl jste požádán o rozhovor za účelem získání dat a informací pro kvalitativní výzkum k bakalářské práci Moniky Brůhové. Výzkum probíhá v rámci bakalářského studia na PVŠPS v Praze. Název práce je „Pohled sociálních pracovníků azylových domů na spolupráci s OSPOD“. Tato práce se zaměřuje na výzkum, který se týká toho, jak sociální pracovníci azylového domu pro matky s dětmi vnímají spolupráci s pracovníky OSPOD.

Vaše spolupráce na projektu je dobrovolná. Účast na projektu spočívá v nahrávaném rozhovoru. Vzhledem k citlivosti zkoumané problematiky je náležitá pozornost věnována etickým otázkám a zajištění Vašeho bezpečí. Důraz je kladen na:

(1) Anonymitu dotazovaných – v prepisech rozhovorů budou odstraněny identifikující údaje.

(2) Mlčenlivost výzkumnice ve vztahu k osobním údajům o účastnících výzkumu (smateriály bude pracovat pouze M. Brůhová, která se zavazuje k mlčenlivosti ve vztahu k osobním údajům).

(3) Po přepsání rozhovorů dojde k autorizaci textu – tzn., že budete mít možnost vyjádřit se k uvedeným údajům a upravit je, pokud o to budete mít zájem.

(4) Jako dotazovaný máte právo kdykoli odstoupit od výzkumné aktivity, a to i v průběhu rozhovoru.

Děkuji za pozornost věnovanou těmto informacím a žádám Vás tímto o poskytnutí souhlasu s Vaší účastí ve výzkumu. Svým podpisem zde souhlasíte se svou účastí na tomto projektu.

Jeden výtisk tohoto formuláře náleží Vám.

Jméno dotazované/ho:

Podpis:

V Plzni dne :

Příloha č. 2

INFORMOVANÝ SOUHLAS S ROZHOVOREM

Byl jste požádán o rozhovor za účelem získání dat a informací pro kvalitativní výzkum k bakalářské práci Moniky Brůhové. Výzkum probíhá v rámci bakalářského studia na PVŠPS v Praze. Název práce je „Pohled sociálních pracovníků azylových domů na spolupráci s OSPOD“. Tato práce se zaměřuje na výzkum, který se týká toho, jak sociální pracovníci azylového domu pro matky s dětmi vnímají spolupráci s pracovníky OSPOD.

Vaše spolupráce na projektu je dobrovolná. Účast na projektu spočívá v přepisovaném rozhovoru. Vzhledem k citlivosti zkoumané problematiky je náležitá pozornost věnována etickým otázkám a zajištění Vašeho bezpečí. Důraz je kladen na:

- (1) Anonymitu dotazovaných – v prepisech rozhovorů budou odstraněny identifikující údaje.
- (2) Mlčenlivost výzkumnice ve vztahu k osobním údajům o účastnících výzkumu (s materiály bude pracovat pouze M. Brůhová, která se zavazuje k mlčenlivosti ve vztahu k osobním údajům).
- (3) Po přepsání rozhovorů dojde k autorizaci textu – tzn., že budete mít možnost vyjádřit se k uvedeným údajům a upravit je, pokud o to budete mít zájem.
- (4) Jako dotazovaný máte právo kdykoli odstoupit od výzkumné aktivity, a to i v průběhu rozhovoru.

Děkuji za pozornost věnovanou těmto informacím a žádám Vás tímto o poskytnutí souhlasu s Vaší účastí ve výzkumu. Svým podpisem zde souhlasíte se svou účastí na tomto projektu.

Jeden výtisk tohoto formuláře náleží Vám.

Jméno dotazované/ho:

Podpis:

V Plzni dne :

Příloha č. 3 – přepis rozhovorů

Participantka 1

T – tazatel

P1 – participantka 1

T - Tak...nejdřív se Vás zeptám, jestli teda souhlasíte s nahráváním tohoto záznamu?

P1 - Ano

T – Ta první otázka bude taková obecnější a chtěla jsem se Vás zeptat ...Jak probíhá v současné době mezi Vámi a OSPOD spolupráce?

P1 - Nevím, jestli v současné době, ale vždycky ta spolupráce je poměrně úzká. Většina klientek, které zde bydlí, mají kontakt s OSPODem, to znamená, že mají nařízený dohled nad dětmi, nebo prostě probíhá nějaké řízení soudní, kde je stanoven nějaký opatrovník na děti. Takže, ta spolupráce je poměrně úzká.

T - Setkáváte se tady, nebo spolupracujete jenom po telefonu?

P1 – Nejčastější spolupráce je telefonicky, e-mailem, ale často se stává i to.. jednak OSPODačky, vždycky dochází za svými klienty do azylového zařízení, jednou za čas není to nějak často. A při té příležitosti si chtějí pohovořit, většinou s tím sociálním pracovníkem. Nebo přímo konkrétně s klíčovým pracovníkem té dané klientky.

T –A když takhle se sem zastaví a vy s ní hovoříte, tak ten rozhovor vypadá asi jak?

P1 - Je úřední (smích), je klasicky úřední, je z něj .. nebo pracovnice OSPODU si z něj dělají záznam a obecně se vyptávají, na spolupráci s tím klientem. Zajímá je, jestli ten klient tady hradí či nehradí pobyt, jak se s ním spolupracuje ve smyslu, jestli pracuje na nějaké změně v těch sociálních kompetencích, jestli máme stanovený nějaký individuální plán což je samozřejmost a jestli se nějak jakoby naplňuje, jestli se s ním dobře spolupracuje, jestli se stará jakoby o děti. To je základní potřeba, takže u školních dětí je ten zájem se ptát, jestli chodí do školy, jestli omlouvá dítě, třeba když nejde do školy. U těch menších se to týká lékařů a podobně.

T – Vy jste říkala, že méně často dochází, mohla byste nějak odhadnout...

P1 – Záleží na tom, jak je ten soudní dohled stanoven.

T - Jak Vy konkrétně často se setkáváte s pracovníci OSPOD?

P1 – Jednou za měsíc. Někdy méně, často je ten dohled prováděn tak, že jsme e-mailem vyzvány k tomu, abychom napsaly zprávu o pobytu klientky, která pak dále je předávána soudu.

T – Mohla byste zhodnotit, jestli ta Vaše spolupráce má nějaké cíle a jaké to jsou?

P1 – Emm... (úsměv) Já spíš vidím rozdíly. Ten OSPOD je kontrolním, více kontrolním úřadem. Je to úřad, který je založen na tom, že je dominantní. To znamená, že tam jsou jasně stanovená rozdíly spolupráce. Klient poslouchá, OSPOD nařizuje. A v té sociální práci je to samozřejmě úplně jinak. Je o spolupráci, je o tom, abychom my plnily potřeby těch klientů. Což je často pro ty pracovníky OSPODU úplně ně pochopitelné. Oni přirozeně vědí, jak by to mělo být správně, v ideálním případě, jak by ta rodina měla fungovat. Ono tak samozřejmě nefunguje a oni předpokládají, že mi je tady k tomu donutíme. Což takhle se sociální práce nedělá. Ale dělá se tak dohled. A tady jsou takové třetí plochy, kdy my říkáme, ne neřešíme s ní tuhle záležitost, protože o to klientka nemá zájem. Ona nemá potřebu se mnou, například semnou řešit svoje domácí násilí, nebo nemá zrovna potřebu teď řešit exekuci. Takže to není v individuálním plánu, já se jí na to nevyptávám a opravdu...nebo na partnery...nevyptávám se jí na to. Není to věc, která by mě v té práci měla zajímat. Pracuji na tom, co ona požaduje. Co ona potřebuje a co ona považuje za důležité.

T -Takže jestli tomu dobře rozumím takováto komplikace, která nastává ve spolupráci je to, jak OSPOD vnímá svoji práci a jak fungujete vy?

P1 - Funkci azylového domu vnímá tak, že často jako nutí klientky, aby si podaly žádost do azylového domu v domnění, že... Za prvé získají prostředí, které je přijatelné pro výchovu dítěte a za druhé budou tedy pod kontrolou... My nekontrolujeme. Pak tady se stává, že ti klienti zde, nejsou úplně dobrovolně, ony jsou samozřejmě rády, že někde jsou, že mají střechu nad hlavou a nedošlo, tedy k tomu nejhoršímu ... k odebrání toho dítěte, nařízení nějaké ústavní výchovy. Což je to, co ta klientka chce. Chce mít prostě kde bydlet. Na druhou stranu už jí není vysvětleno, nebo nesouhlasí s tím, že by teda, že nejsme bydlení, ale sociální služba. Že tady musí probíhat nějaký sociální, individuální plán, nějaký kontakt a nějaká snaha o to i do budoucna rodinný nebo sociální stav stabilizovat. A jsou tady samozřejmě i nějaká pravidla, společného soužití, která mají sloužit k tomu, aby se tady nějak dalo žít společně těm 29 rodinám. A ne každý vlastně o ten...není to pro každého. K tomuhle člověk opravdu musí přistoupit dobrovolně. A pokud je svým způsobem dotlačen tím OSPODEM, že tohle je jediná možnost jak mít dítě u sebe. Pak samozřejmě s takovými klienty je ta spolupráce složitá. Berou to za trest, my těžko můžeme získat nějakou důvěru, otevřenost, pravdivé informace a vycházet z toho nějak.

T – Bývá i tohleto třeba tématem těch hovorů se sociálními pracovníci OSPOD?

P1 - Bývá, ale oni mají naprosto jasno... (pomlka) Je to jediná možnost, jak mít to dítě u sebe... (pomlka) Takže vlastně řeknou, no když odejde teda, když se s ní spolupracovat nedá, nebo to nefunguje. No tak my podáme to předběžné opatření.

T – Můžu se ještě zeptat, jak byste viděla ideální spolupráci s tím OSPODEM?

P1 - Ona ideální nebude asi úplně nikdy, už pro to, že naším klientem je ta matka, kdežto v zájmu toho OSPODU je čistě to dítě. A my vlastně děti vůbec neřešíme. My k tomu nemáme ani registraci, ani oprávnění. Já s tím dítětem nijak nepracuju. Kormě toho, že ho pozdravím na chodbě, pohladím, nebo je součástí nějakého rozhovoru. Tak pro mě to dítě není klientem. Takže já neřeším úplně ty třeba výchovné problémy, což je třeba v zájmu toho OSPOD. Ale samozřejmě, že v zájmu nás obou je, aby ta rodina byla stabilizovaná, to je průsečík určitě obou těch služeb. Ale my se zaměřujeme na schopnosti a potřeby těch matek. OSPOD na potřeby těch dětí. Ale samozřejmě ten kdo ty potřeby dětí naplňuje je zase ta matka. A my k tomu přistupujeme tak, že by se měla cítit bezpečně, měla by nám důvěřovat, měla by sama chtít tu změnu. Ale OSPOD to vidí tak, že by měla být donucena k té změně, aby se tomu dítěti žilo lépe.

Přerušeni rozhovoru.....Klepání ...Ano prosím.....

T- Tak můžu se Vás ještě zeptat v čem Vám spolupráce pomáhá při Vaší práci. Mohla byste říci něco konkrétního?

P1 - Jde o situace, kdy spousta těch pracovníků OSPODU s námi spolupracuje opravdu 20 let, 25 let a už nás jakoby dobře znají a nechají si třeba.. nebo diskutují s náma víc o té věci, jsou nám přístupné, jsou jakoby nakloněné tomu přístupu toho azylového domu, jsou nakloněné našim argumentům, tak to je fajn, v tom případě, jakoby sdílíme ty informace a hodně často se stává, že vlastně oběma těm úřadům, nebo nám i úřadu, jde o stejnou věc. Třeba se shodneme na tom, že té rodině opravdu pomůže městský byt. A v tu chvíli dochází k výborné spolupráci, kdy my zajistíme třeba nějaký formální stránky, docházení na ten bytůk podání ty žádosti a i ten OSPOD nebo ta městská část...Ten sociální úřad se jakoby snaží dotlačit, mají mnohem větší páky v tomto ohledu, samozřejmě, podstatně větší pravomoce. A můžou také zase tlačit na bytový odbor, na Magistrát města, aby třeba ten byt byl přidělen. Takže když se shodneme v tom, že nám jde o stejnou věc, tak je to skvělý. Často se to třeba stává ve spolupráci s tou školou, to je taky fajn. Že nás jakoby podporují, chtějí, aby tady děti docházely, třeba na doučování, nebo jim stačí naše doučování a už neženou ty děti jinam. Eee tak to je taky fajn. Nebo nám naopak pomůžou, říkají, že v té škole něco nefunguje. Tak tam je to dobrý. Hodně je to o osobních vztazích s těmi jednotlivými pracovníky OSPODU.

T - Myslíte, že by Vám usnadnilo spolupráci, že by vaším klientem bylo dítě, nejen ta matka?

P1 – Hmm.. (přemýšlí) Těžko říci, jestli bychom to uměli. Nejsem si jistá, jestli v počtu... jednak si myslím, že tím by se strašně rozšířila ta klientela, neumožňuje to zákon, tam si myslím, že je to neprůhledné. (přemýšlí) Bylo by fajn, aby součástí azylového domu, byl zároveň i nízkoprah, který bysme nemuseli mít my, ale byla by zde místnost, která by fungovala, třeba jako nízkoprah ve kterém by pracovali opravdu odborníci, kteří pracují s těma dětma. To by bylo určitě fajn. To si myslím, že by pomohlo. A zase bysme si sdílely ty informace, ty děti by nikam ... nechodily daleko, byly by tady

a přitom by měly svoje zázemí. V podstatě lépe by se s nimi pracovalo. Ale nedovedu si představit, že v počtu šesti pracovníc, který zajišťují 24 hodinovou směnu lze požadovat, aby měly 60 klientů. To není možné. Nedělaly bysme dobře ani jedno. Nepracovaly bysme dobře s ani matkami a ani s těmi dětmi.

T – Ještě jsem se chtěla zeptat ohledně té spolupráce, jestli máte zkušenosti s případovou konferencí?

P1 – Já si myslím, že případová konference určitě ničemu neškodí, je to dobře, když se sejdou všechny zúčastněné strany. Právě tam může dojít k tomu vysvětlení si těch ostrých hran. O co se snažíme my, co chce ta klientka, co chtějí děti, co chce OSPOD, co chce nějaký jiný úřad. Eee takže já proti konferencím nic nemám, oni se nedělají zas až tak často, přeci jenom je složité zajistit, aby byli schopni dojít všichni zúčastnění, najít na to tedy nějaký čas, ale určitě si myslím, že tam...Když všech ...všichni zúčastnění stanoví ten cíl a i ten klienti projeví ten zájem, tak si myslím, že je to opravdu dobře. Pak všichni můžeme táhnout za jeden provaz. ...Ale neděje se jich hodně, já sama jsem se jich zúčastnila 10-15-20 není to, není to samozřejmost, nedělá se u každé klientky, která je přijata. Dělá se to opravdu v souvislosti s nějakými velkými problémy rodinnými jinými.

T - Poslední otázka už, jestli takhle k tomu o čem jsme si povídaly, jestli Vás nenapadá nějaké důležité téma, kterého jsem se nedotkla, a zdá se Vám důležité?

P1- Ne, teď mě nic nenapadá...

T- Dobře. Tak já Vám děkuji.

P1- Není vůbec zač.

Participantka 2

T – tazatel

P2 – participantka 2

P2 - Já jsem vždy chtěla přijít do téhle práce, protože na OSPOD to pro mě byla spíše papírová práce.

T- Jak se Vám tu líbí?

P2 - Tady jsem přímo v kontaktu s člověkem každý den, je to víc intenzivnější spolupráce, na OSPODu vlastně ve srovnání, my tady na těch věcech pracujeme společně. Klient se na mě může kdykoliv klidně obrátit a já jeho problém můžu s podporou řešit. Já můžu, naplňovat jen cíle,... ty které si stanový klient.

T- Jak probíhá v současné době mezi Vámi a pracovníky OSPOD spolupráce?

P2 - Já mám dva návrhy, je to hodně .. Mám, jakoby dobré i špatné zkušenosti.

T - Já úplně nerozumím, co myslíte návrhem?

P2 - Dva návrhy znamená... To je právě ta špatná a dobrá zkušenost. To jestli bude špatná nebo dobrá myslím, že je to o lidech, jak tu práci vykonávají.

T - Můžete mi říct konkrétní příklad?

P2- Tak třeba ta negativní zkušenost. Dítě bylo v domácnosti v né ideálních podmínkách a přišlo se na to po devíti měsících. Nebylo to hlídání dohledem, nebylo to vůbec řešené. V tomhle případě tahle spolupráce vypadala tak, že mě paní z OSPODu úkolovala. A najednou se tu dítě s matkou objevilo, ale už bylo v naší službě. A paní z OSPODu už s tím nic nedělala. Ale samozřejmě tam to bylo nutností něco v tom případě dělat.

T- A ta další spolupráce vypadla jak?

Ta v podstatě nebyla, všechno to bylo na mě. Tam šlo o umístění do speciálního zařízení.

T - Jaké?

P2 - Je tu jedno zařízení pro matky s dětmi, které nezvládají péči o dítě. To je báječné zařízení. Tam je těžké se i dostat. Nevím, jak to to dítě mohlo zvládnout. To byla nejhorší zkušenost, co jsem zažila s OSPODem. Ze strany OSPOD byl nezáměr a všechno bylo na mě. Ono tam chvílemi šlo i o život toho dítěte. My azylové domy nejsme zařízení, kde dohlížíme na dítě celodenně, a to to dítě potřebovalo. My vedle maminek stále nestojíme a nedohlížíme. Nejde o dohled. Kdyby byly podané informace z OSPODu, matka mohla jít do toho zařízení rovnou.

T - A ta pozitivní zkušenost?

P2- Třeba mě osobně a i pro klienty je fajn, že se sejdeme a je udělána případové konference, kde se sejdeme všichni. Klient, já, jako sociální pracovník, OSPOD pokud, kolikrát, jsou potíže ve škole, tak i škola. My tam fungujeme jako podpora té klientky.

T - Takže jste vždy přítomné na konferenci?

P2 - Vždy se zeptám, jestli je to její přání, ale většinou to vždy chtějí. Tam můžeme dojít ke společnému řešení. Klient je často zahlcován informacemi a neví, jak to má řešit a tam to můžeme řešit společně. Když je vyhrocená situace, dají se všichni dohromady a hledá se řešení. Někdy, se až tam dozvíme, jak moc je závažná situace. Klientka nám do té doby neřekne všechno. Ideální je když, se případová konference udělá včas, když se dá ještě něco řešit. V mnoha případech nám to pomohlo.

T - Jak často se účastníte případových konferencí?

P2 - Jak kdo, někdy nás ani na případovou konferenci nikdo nevyzve. Během spolupráce s OSPODem hodně záleží na tom, s kým mluvíme. Někdo nás ani neskontaktuje. Vyžadají si jen písemnou zprávu. A když spolupracujeme, tak je to přes telefon, nebo schůzky, společné jednání s klientem za účelem předání informací. Žádají nás o podporu.

T - Jak často ke spolupráci dochází?

P2 - U někoho, když někdo spolupracuje 1 za měsíc. Podle dohledu, stanoveného. Někdy právě jenom ta zpráva a to máte po půl roce. Ale dochází sem i na kontroly, také velmi zřídka za klientem. Já myslím, že by nám hodně pomohlo více spolupráce s OSPODem. Už i kvůli tomu GDPR, protože OSPOD má těch informací víc a může v tom víc udělat.

T - K čemu spolupráce vede, co je jejím cílem?

P2 - S OSPODem?

T - Ano (přítakává).

P2 - (přemýšlí) Určitě je to podpora a řešení potíží klienta a to asi především. Třeba zdravotní pojištění dětí, to my nezjistíme. Protože se to třeba ani nedozvíme. Třeba já mám velký problém ohledně emigračního odboru. Tam teď často chodíme. Ale to sem nepatří.

Ohledně matek je to individuální, záleží, co mají v IP zakázce.

T - Můžete mi říct konkrétní příklady?

P2 -Převážně je to bytová situace a dluhová problematika, mezilidské vztahy, a psychická podpora klienta, kolikrát vztahy v rodinách mezi matkou a otcem. Když mají střídavou péči v rodinách. Taky třeba hodně doprovody na úřady. Klienti mají problém řešit si věci na úřadech zorientovat se tam.

T - Jak je Vámi hodnocena vzájemná spolupráce?

P2 -(Přemýšlí) Tak mám dobré i špatné zkušenosti, jak to hodnotit? No... byla bych ráda, kdyby těch lepších bylo víc. Někdy mám pocit, že se jakoby OSPOD nedokáže vžít do situace toho klienta. Ono je to také různě, klient se dostane k OSPODu a je to někdy tak krátká chvíle, kdy není možnost k předání informací.

T - V čem Vám spolupráce pomáhá? Při vaší práci.

P2 - Pomáhá kolikrát vyřešit tu situaci. Klient si uvědomí vážnost situace. My klienta nenutíme, my mu pouze navrhujem, musí sám chtít.

T - Jak vidíte ideální spolupráci?

P2 - Ideální spolupráce? (Přemýšlí)...asi ehm... ta podpora tomu klientovi i pro nás. Na příklad, řešíme nadaci pro klientku a potřebujeme zprávu od OSPOD a OSPOD pošle 3 roky starou zprávu o klientovi, kde byli potíže, a díky tomu byla ta žádost nadací vyřazena. Neřešila se současná situace.

T - Co podle Vás měl OSPOD udělat?

P2 - Zjistit si současný stav klienta, zjistit si, co se mu povedlo, co by potřeboval a zhodnotit to, jestli se choval pasivně nebo aktivně k řešení své situace. Myslím, že by tomu klientovi pomohlo, aby OSPOD přišel a probrali si to s ním. Dobré by bylo, aby OSPOD chodil častěji a hlavně i za tím klientem, aby nemusel na ten úřad. Důležitý je osobní kontakt s klienty, když se vidí osobně, tak i klient má víc důvěry k tomu člověku, i třeba ve svém prostředí. Mohlo by to pomoci i v tom co si myslí. Obecně mají všichni z OSPODu veliký strach, je mezi nimi vyhlášeno, že odebírají děti, ale obecně se dá tahle situace řešit, předejít tomu...pokud by klienti, řešili svoje problémy s OSPODem včas, nemusí k těmto věcem docházet.

T - Jaké vidíte překážky pro tuto spolupráci?

P2 - Málo osobního kontaktu, jakoby zapojit tam více toho zájmu, více intenzivně ten problém hledat. Ale myslím si, že je to z důvodu mnoha případů na OSPODu.

Říkám, že se nemusí klienti bát, jít na OSPOD a požádat o spolupráci...myslím, že by měl fungovat víc informativně pro ty lidi, třeba když přijdou o bydlení...často toho klientky mívají moc, úřady, různé zařizování, děti...Důležité je, aby se to prostě nebály řešit, je třeba si to přiznat, že tam ten problém je...

T - Chtěla byste k této problematice ještě něco doplnit, něco důležitého co Vás napadá?

P2 - Teď mě nic nenapadá... Kdyžtak si na Vás vezmu kontakt.

T - Dobře, děkuji Vám za rozhovor

P2 - Není zač.

Participantka 3

T- tazatel

P3 – participantka 3

T- Jak probíhá v současné době mezi Vámi a pracovníky OSPOD spolupráce?

P3 – Hmm, to je individuální podle toho, na kterého pracovníka narazím.

T - Můžete říci, konkrétní případ?

P3 -Dobrý nebo špatný?

T- Klidně oba dva.

P3 - Potěšil mě případ, kdy jsme měli obavu o klientku, jestli zvládne péči o děti, starosti o domácnost a vůbec. Tak mě mile překvapila OSPODáčka, že nám poskytla mnoho informací, kdy mám to pomohlo...ty informace nám vlastně pomohly k tomu, abychom dali paní podporu k řešení té její situace. Nešlo tam jenom o to, abychom tu klientku přijali, ale poskytla nám informace, abychom klientce mohli pomoci...Často se nám stává, že dostaneme nedostatek informací, třeba jen to, abychom klientku někam umístili.

T - Když se spolupráce daří...jak komunikujete?

P3 - To záleží na potřebě, když je třeba, svolá se, případová konference, nebo jenom proběhne společný rozhovor i s klientem, klíčovým pracovníkem a pracovníkem OSPOD a někdy stačí jen telefonická komunikace. Je to vlastně dle vážnosti té situace toho klienta.

T - Jak často konkrétně vy spolupracujete s OSPOD?

P3 - No teoreticky jakoby průběžně pořád...že třeba 7 rodin co mám, tak 3 mívají ten OSPOD určitě. Převážně ty rodiny, které mají přiděleného pracovníka OSPODu, někdy je tam soudní dohled někdy ne. Je to individuální podle rodiny, když je potřeba něco řešit je spolupráce aktivnější a když se ta situace uklidní a je spolupráce... , tak je zapotřebí toho kontaktu méně. Když řešíme nadaci, tak potřebujeme zprávu, nebo když probíhají různé soudy tak OSPOD chce zprávu od nás. Nejde stanovit přesně, jak často ta spolupráce probíhá. Když je třeba vážný případ, tak se mi stalo, že jsem byla s OSPODem v kontaktu téměř denně, zhruba měsíc.

T- K čemu spolupráce vede, co je jejím cílem?

P3 - Hmm... (přemýšlí)...já nechci být ošklivá... ono je to individuální... Je pracovník, který pouze někam rodinu umístí...aby rodina někde byla.. A jsou takový pracovníci, co dělají víc, práci pro tu rodinu, zajímá je ta rodina. Ale ve směr to vede k tomu, aby děti zůstaly v rodinách a nějak se to tam zlepšilo. Každý pracovník je jiný, já chápu, že jim jde o to, aby ty děti byly v těch rodinách, ale záleží na tom, jak se k tomu ten pracovník postaví.

T - Máte společné cíle ve spolupráci s OSPOD?

P3 - Určitě. Tak cílem je, aby dítě zůstalo v rodině a došlo tam k nápravě těch problémů, kvůli kterým jim byl přidělen pracovník OSPOD.

T - Co řešíte nejčastěji?

Hodně se řeší...hodně je to provázané, od dluhové problematiky, přes bytovou problematiku, zaměstnání, aktivní trávení volného času, aby dítě trávilo čas smysluplně a rozvíjelo se, až po.. o výchovné problémy u dětí až po doučování.

T- V čem Vám spolupráce pomáhá?

P3 - Rozhodně nám pomáhá v tom, že jsou rodiny, pro které je OSPOD strašák a opravdu začnou na sobě a na té své situaci pracovat, aby jim nebyli odebrány děti.

V tom vidím... jak je to ten úřad, tak některé ty rodiny si to uvědomí.

T- Jak vidíte ideální spolupráci?

Ideální spolupráce s OSPODem?... že když k nám přijde klient a my to oznámíme OSPODu, dostaneme zpětnou vazbu, že o tom ten OSPOD ví a nabídne nám spolupráci, stejně jako my jemu a

můžeme se na sebe v případě potřeby kdykoliv obrátit ve prospěch...nejenom ve prospěch klienta, ale i pro potřeby klienta.

T- Jaké vidíte překážky pro tuto spolupráci?

Překážky, to je zase...o tom, jak se k tomu postaví ten pracovník toho OSPODu, pokud má zájem tak tam ty překážky nejsou a pokud ho to nezajímá a mi nemáme dostatek informací tak to brání v podpoře klienta... protože klienti také neřeknou všechno. Pokud bychom měli dostatek informací tak by to určitě vedlo k lepšímu cíli.

Participantka 4

T- tazatel

P4 - Participantka4

T - Souhlasíte s nahráváním tohoto rozhovoru?

P4 - Ano, souhlasím.

T - Jak probíhá v současné době mezi Vámi a pracovníky OSPOD spolupráce?

P4 - Eee záleží, eee, jaký typ klientky k nám přichází, pokud je to klientka, která už dlouhodobě spolupracuje v OSPODem z předchozí doby, je tam nějaká problémovější rodina, prostě, kde dlouhodobě jsou špatné sociální podmínky, bytové podmínky a tak dále, nebo je tam stanovený soudní dohled, tak v tom případě už většinou ta spolupráce začne ještě před tím, než ta klientka k nám nastoupí, protože, ..řešíme s ní třeba i to případné přijetí, nebo přímo od ní jako vzejde ta iniciativa, aby ta klientka byla přijata k pobytu, nebo je to jakoby jedna z možností řešení té její situace. Pokud je to klientka, která nemá žádnou zkušenost se spoluprací s OSPODem tak my to nějakým způsobem nejni ... (přeřeknutí) nejnici...noo to prostě neřeknu nejsme...nevstupujeme...

T - nejste iniciativní

P4 - ano, nejsme iniciativní tady v tom, protože k tomu svým způsobem nemáme oprávnění, my nejsme ty, který by jako okamžitě hlásily na OSPOD, ano tahle a tahle paní se k nám přistěhovala, a vy jste prostě, abyste věděli a tak. Takže tohleto jako neděláme, ty klientky si to taky třeba ani nepřejou.

T - Ehm..

P4 - A spousta z nich k nám přichází jako z obavy, nebo s obavou, že jsou ve špatné situaci sociální, nebo bytové teda spíš a bojí se, že v případě, že budou kontaktovat OSPOD tak dojde k tomu, že ..zaprvé nějaké šetření prostě a bude vlastně... jim dáno najevo, že pokud tu situaci nevyřeší rychle, tak jim hrozí odebrání dětí nebo alespoň nějaké to umístění jakoby dobrovolné z iniciativy rodičů do těch dětských center. Takže to oni většinou, tomu se chtějí.. tutomu se chtějí vyhnout. Takže v tom případě eee.. pak dochází k tomu kontaktu s OSPODem jenom, když třeba ta klientka pak podává návrh k soudu. Řešíme třeba, společně ee výchovu a výživu dětí, stanovení výživného a tak dále, nebo nějaký podobný jiný opatrovnický soud, který probíhá a u toho je vždycky ze zákona jako ten OSPOD jako opatrovník těch dětí. Takže potom nějaká spolupráce vznikne, ale u některých těch klientek ke spolupráci nedojde nikdy, že opravdu to není nutné. Jsou samostatný, jsou schopný.

T - Když pracujete s těmi mnohoproblémovými rodinami, tak mohla byste třeba konkrétně popsat jak ta spolupráce s OSPOD probíhá?

P4 - ... Většinou probíhá telefonicky (smích) to teda musím říci jako, že je to velký ulehčení práce i když dneska jsou tam určitá omezení, co se týká těch osobních informací a tak, ale my zase se spoustou těch pracovníků sociálních odborů už spolupracujeme dlouhodobě takže, oni ví, s kým mluví, my víme, s kým mluvíme a jak pro nás, tak pro ně je to ulehčení práce. Každopádně, pokud chtějí oficiální zprávy a vyjádření, tak si je pak vyžádají následně prostě písemně, případně soud si je vyžádá sám a ..eee..ta pracovnice potom, né všechny OSPODy pracují stejně prostě, každý ten OSPOD i třeba soudní dohled vykonává jinak, někdo ho vykonává osobně někdo třeba právě spoléhá na to, že ta klientka je v azylovém pobytovém zařízení, tady, takže tu sociální službu, kterou tady poskytujeme vlastně můžeme díky ní, nebo díky té sociální práci s klientkami posoudit i jestli ta klientka teda plní ty pravidla toho soudního dohledu a můžeme jim tu zprávu třeba poskytnout my. Jó takže ne každý OSPOD přichází osobně jednou za měsíc, za dva do azylového domu. Většinou, pokud přichází osobně, tak jsou to třeba pracovnice, které tu klientku třeba ještě ani neznají, ta spolupráce vlastně začíná až v momentě, kdy se teda ocitne v tom azylovém domě a řeší se něco, takže vůbec, aby se poznaly. Nebo pokud je tam nějaký závažný problém, už z předchozí doby, pokud třeba tam bylo, já nevím, opakovaná absence dětí, neomluvené hodiny ve škole, prostě tak.. potom třeba dochází i častěji a řeší se to. A ...v poslední době teda víc než pracovnice OSPODu chodí na šetření pracovnice, sociální pracovnice z úřadu práce ohledně sociálních dávek, takže ty jsou tady asi častěji než pracovníci OSPODU. Musím, říct, že jako hmm... vzhledem k tomu jak jsem tady dlouho, tak už asi můžu porovnat to, jak ty pracovníci toho OSPODu... fungují, za tu dobu se to prostě hodně změnilo, myslím si, že dříve to bylo hodně jako striktní přístup, takový direktivní přístup k řešení těch problémů těch klientů, musíte, udělejte, jinak prostě... jó

T - ehmm..

P4 - Když to, dneska si myslím, že hodně ee pracovníci OSPODU využívají spolupráce s těmi terénními ee sociálními službami, různými těmi saskami, jako je Člověk v tísni, Domov tady a teď tady v Plzni teda, nebo Archa a zkontaktují je přímo jako mezi sebou a někdy trvají i přímo na tom, aby ta spolupráce probíhala, někdy je to jenom jako formou nabídky, můžete to využít, ale nemusíte. A pokud je tam třeba nějaký velkej spor, mezi ... o děti třeba, mezi rodičema, tak většinou opravdu trvají na tom, aby ten pracovník z tý neziskovky, prostě nějakým způsobem zprostředkoval ten kontakt třeba těch rodičů a tý sociálky zároveň, aby to jako všechno navazovalo, fungovalo, aby ty informace se předávaly a tak. Takže myslím si, že ee a e opravdu ty pracovnice, který tam jsou dneska,.. spousta z nich je už tam taky dlouho teda, ale tak jsou v tom jednání, s těma klientama takový jako vstřícnější, snaží se jakoby víc řešit, víc pomáhat, víc pomáhající...takhle bych to řekla.

T - ehmm..

Než hrozící (smích).

T - Tak a můžu se zeptat, přímo s Vámi jako s azylovým domem cílem spolupráce s OSPOD bývá co?

P4 – (Přemýšlí) pro nás? (...není rozumět...) navázání kontaktu za účelem, aby ta práce s klientem byla lepší, abysme prostě stavěli na, někdy to tak je prostě, abysme měli správný informace, protože né každá klientka, je schopná nám je dát, nebo je ochotná, což ale zase pokud není ochotná, my bysme ale neměli vyžadovat. Nicméně potom pokud tam už potom vážne ta .. péče matky o ty děti, už je to na hraně tak prostě potřebujeme získat nějaký informace, takže většinou teda my nejsme iniciátory nějakých případových schůzek nebo konferencí, to si myslím, že se děje spíše opravdu u těch soudních sporů víceméně. Nebo když se ee hrozí umístění dětí rozdělení rodin a tak dále, kdy se prostě toho účastní více lidí, tak se třeba na tom OSPODU potom, nebo třeba i u nás sejde víc lidí, kteří mohou vlastně společně nějakým způsobem k tomu něco říct, aby se vědělo jak dál postupovat. A teď nevím,na co jste se ptala. (smích)

T - Ptala jsem se na cíle spolupráce.

P4 - Naše cíle spolupráce s OSPODem. Tak my jako, my žádné cíle asi vytyčené.. my to nemáme jako naší vlastní práci, my nepracujeme s OSPODem my pracujeme s klientama a ... jak jsem říkala, ten kontakt navazujeme v případech, že to vyžaduje stav situace, buď teda před přijetím a nebo během toho pobytu, když se něco naskytne, nebo často přijde ta klientka sama a třeba a říká.. Já jsem dneska byla na OSPODu a paní Nováková teda.. nevím.. my říkala, jestli byste jí třeba nezavolala, že byste se spolu domluvili na tom a tom, třeba, já nevím.. jsou různý prostě, né všechny maminky mají u sebe všechny děti, jsou třeba v péči MPS v dětských domovech, tak se třeba řeší jako návštěvy, prázdninové pobyty. Potřebujou se jako dohodnout i s náma, jak my to vidíme a tak. Takže není to problém navázat tu spolupráci. Myslím si, že se tomu nebrání žádněj OSPOD rozhodně, se nestaví do role jako, že oni jsou nad náma někde, spíš spolupracují všichni, tak jako kooperujou.

T - Takže jak byste zhodnotila tu spolupráci?

P4 - Já si myslím, že jako opravdu hmm s postupem doby, nevím, nebo možná i díky tomu novému zákonu o sociálních službách. Nebo novému on je z roku 2006, ale hodně to změnilo prostě, rozhodně vůbec jako pravomoce, pravidla poskytování těch služeb, takže to teďka funguje, si myslím relativně dobře a my nemáme problém prostě v kontaktu s OSPODama. Samozřejmě né vždycky máme stejný názor jako ten sociální pracovník ee. Někdy se stane, že ten pracovník jako ee by volil nějaké radikálnější řešení a my třeba se postavíme do tý role, že to třeba nechceme nebo nepodporujeme a třeba i v tom smyslu sepisujeme nějakou zprávu k soudu, který není v souladu s tím, co třeba navrhuje ten OSPOD. Taky už se nám to stalo, ale jako, prostě, je to jakoby profesionální záležitost, není to nějak osobní nebo,.. prostě máme jiný názor jako a oni to vidí třeba z pohledu toto pracovníka na úřadu a řeší takovéty úřední, opravdu jako (hledá slova) .. jak bych to řekla,.. třeba jenom tu docházku, nebo špatné chování dítěte ve škole, ale my tady vidíme jak se ten dotyčnej chová třeba u nás, jak se chová k nám, jak se chová k matce, jak se chová k sourozencům, a nemáme ten stejnej pocit jako ten OSPODák takže, prostě

nemůžeme ani jako potvrdit to co on od nás třeba jako žádá. A ten měl podklady k tomu, aby nařídil třeba ústavní výchovu, takže i to se nám tu třeba stalo, ale jako třikrát za tu dobu co jsem tady.

T - A kdybyste si mohla představit, jak by vypadala ideální spolupráce, jaká by byla?

P4 - Přemýšlí ..ee.. myslím si, že nemá cenu jakoby nastavovat nějakou pravidelnou spolupráci to si myslím, že je případ od případu. Myslím si, že je to všechno o té komunikaci a pokud jako je dobrá mezi máma jako lidma opravdu tak víme na koho se máme obrátit, hodně je to o těch informacích, že oni už ví kdo jsme, co poskytujeme za služby, jak to tady vypadá, jaké je tady zázemí a stejně tak my zase víme na koho konkrétního se máme obrátit a s jakým problémem, že.. s nima nechceme řešit třeba peníze, protože víme, že to oni neovlivní, že jo, finanční situaci toho klienta, tak prostě to s nima neřešíme (smích). Je to spíš o těch informacích, abysme prostě měli,.. abysme každě dělali tu svoji práci, kterou máme, abysme si spíš ulehčovali ten ee život, nebo tu práci s těma klientama, než abychom to komplikovali.

T - Jen se zeptám, myslíte, že by Vám třeba pomohlo, kdyby i Vaším klientem bylo dítě a nejen rodič, nebo by to tu práci spíš zkomplikovalo?

P4 - No k tomuhle se asi neumím vyjádřit, naším klientem ee ... z toho zákona je teda matka, ten kdo uzavírá smlouvu s poskytováním sociálních služeb. Některé projekty počítají i s ..jakoby s klientama, který jsou nad 15 let, ale není to náš případ, protože ani ty, ti, kteří jsou starší patnácti let neuzavírají žádnou písemnou smlouvu s náma, jako to že bysme...to si vůbec neumím představit, jako v momentě kdy je tady matka, že bysme měli jakoby... klienta děti

T - Navíc?

P4 - Né, ne navíc, tu práci, spíš si neumím představit, to by muselo být potřeba nějaký jako souhlasy nebo že... jako matky, že my můžeme pracovat s těma dětma individuálně bez ní tak to si vůbec neumím představit. To nevím. Myslím si, že je jako dostatečný, že je klientkou matka. Opravdu jinak si to představit teďka neumím.

T - Dobře. Ehm..

P4 - Jako zařízení, kde jsou děti sami, je to něco jiného, jo, ale tady u nás nevím.

T - Dobře. A ještě jsem se chtěla zeptat, když s OSPOD spolupracujete, máte třeba tu mnohoproblémovou rodinu, v čem Vám při Vaší práci s tou matkou ten OSPOD pomáhá?

P4 – (Přemýšlí) ... Řekla bych, že spíš my pomáháme jim (smích) často, protože ta situace je taková, že my jsme tady s nimi často, kdežto oni nemaj tak velkou tu zpětnou vazbu s těma klientama, ale zase je třeba znají dlouhodoběji, takže znají tu historii, znají to zázemí, líp než my. Což nám zase pomáhá pochopit tu situaci, tý rodiny nebo její možnosti,ee.. tý klientky, když třeba ee řešíme následný ubytování, následný prostě bydlení, ten pobyt tady je omezený a musíme to kdycky jednou dříve nebo později začít řešit kam dál. A v tomhle nám určitě pomáhá jako pochopit to odkud ta rodina je, co má za sebou všechno, většinou ty problémy se opakují, v tý rodině, opravdu je to kolotoč, za tu dobu co tu jsem, tak se nám prostě ...ted' už sem chodí, jako klientky přijímáme, ty který tady na začátku byly jako děti, že jo. Takže ted' už sami přicházejí se svými dětmi. Nebo je tady i matka s dětmi a ještě její dcera. Prostě s té rodiny jak jsou všichni sociálně slabí a nemaj žádný zázemí tak najednou jsme tu měli z jedny rodiny tři. Takhle matka, jedna dcera s dětma, druhá dcera s dětma. A matka ještě s jedním nezletilým, prostě takhle najednou oni jsou dlouhodobě takových špatnejch podmínkách neřešitelných, že se to prostě opakuje. A ... otázka byla ta pomoc?

T - Otázka byla, v čem pomáhá ten OSPOD při Vaší práci.

P4 - Asi tohle, prostě získat jakoby informace z toho zázemí, z toho okolí, né že bysme to z nich zase tahali to vůbec né ale když je potřeba, tak ty informace dostaneme, nebo oni nám je sami předají už v momentě, kdy tu klientku třeba přijímáme. Pak je pro mě jako důležitá ta jistota, že tady je vždycky ten OSPOD, který zasáhne v případě, že se něco děje špatného, že to není na nás, né že bysme se chtěli zbavovat zodpovědnosti, ale .. ee my nemůžeme dělat ty zásadní kroky, takže ten OSPOD ..v případě, že je nějaký problém navrhuje ty předběžný opatření, a tak dále.. zasáhne rychle, takže to je taky pro nás, že ta spolupráce je vždycky, jako rychlá. Ta komunikace funguje.

T - Tím problémem myslíte ohrožení toho dítěte?

P4 - Jo, jo určitě. Není to častý, ale stává se to. V tom případě, že něco takového nastane, jako víme na koho se obrátit a máme teda vždycky tu jistotu, že to bude někdo řešit. Že tady nezůstaneme prostě s nějakým problémem, takhle s malým miminkem v náručí a maminka tu třeba nebude. Nebo tak. (potichu) Že se to nebude řešit.

T - Tak a teďkom z té druhé strany jaké naopak překážky vidíte při spolupráci?

P4 - .. No ty formální, co teda nastavuje zákon, i od těch osobních informací a tak dále. Já to chápu, je to všechno jakoby v zájmu těch klientů, oni mají taky svá práva a i třeba právo na to být zapomenut tou sociální službou úplně tak, aby neexistovaly žádné záznamy o tom, že nějakou takovou službou prošel,.. asi kdybych se ocitla v takové situaci, tak bych byla ráda, že mám takovýhle práva, ale trochu to jakoby komplikuje tu naši práci tím, že se hůře dostáváme k těm informacím, ale za to nemůže ten OSPOD takhle je to jakoby daný, že jo. (Přemýšlí) ...takže nevidím jakoby žádné problémy.

T - A co se týče těch předávání informací, mohla byste třeba říct konkrétní příklad, nějak obecně?

P4 – (Přemýšlí) Tak pokud jsme třeba přijímali nezletilou ...Takhle přijímali jsme žádost nezletilé matky s dítětem a vlastně ta pracovnice OSPODu nám předem vlastně i sdělila, jak to v té rodině vypadá, jaký jsou další možnosti, čím ta klientka prošla v dětství, a tak dále.. a tím pádem my jsme jakoby věděli, co od nás očekává, že opravdu tedy žádný zázemí nemá, nemá se vůbec na koho v rodině obrátit a potřebujeme mít jistotu, že jakmile prostě jí propustí z výchovného ústavu, kde s tím dítětem byla do té doby, do těch 18 let, takže má kam jít. Takže ještě před tím, než ta klientka.. několik měsíců před tím, než nastoupila k nám, tak probíhal nějaký dialog mezi námi, OSPODem a sociální pracovníci toho výchovného ústavu tak, aby bylo všechno jako připravený, dojednaný, aby bylo jasné kdo co jakoby zajistí, protože samozřejmě ona odchází bez.. více méně bez prostředků a tak dále. Takže jakým způsobem se zajistí finanční záležitosti, ee ... potom nějaký opatrovnictví toho dítěte, který do té doby zase bylo v opatrovnictví někoho jiného, protože mělo nezletilou matku, a tak dále. Takže tak, takže tak aby všechno klaplo tak jak má, tak se prostě ta spolupráce navázala jako včas. Což ta pracovnice OSPODU věděla, že to jako musí všechno takhle proběhnout, aby prostě nebyl žádný problém. V momentě kdy ona dosáhla přesně osmnácti let věku, tak ten den musela opustit ten ústav.

T – Tady úplně z toho, jak jste o tom vyprávěla, tak cítím, že právě nebyla vůbec žádná překážka, že to byla bezproblémová komunikace.

Jo, jo, to chci..

T - Já jsem se ptala na ty překážky.

P4 – Jaká překážka byla .. Aha

T - Takže v tomto případě by třeba překážkou mohlo být co?

P4 - No nevím, jestli to takhle můžu říct, ale ve finále byla překážkou sama klientka. Která se s tím neuměla moc jako srovnat a zadaptovat a tak dále. A byla tady potom vlastně jen několik dní... Než zase jako opustila, bez vědomí sociálních pracovníků ze všech stran, teda opustila to zařízení a odešla ale ..ee většinou jako (smích) já si myslím, že překážkou jsou spíš ty individuální postoje těch klientů, protože my, si myslím, že postupujeme standardně, ten OSPOD taky dělá všechno pro to aby vždycky všechno proběhlo v pořádku, abysme se domluvili, abysme těm klientům pomohli. Myslím si, že všichni to děláme pro to, aby se jim pomohlo, né abychom jim házeli klacky pod nohy nebo jim nějak ještě více komplikovali život. I to přijetí do toho azylového domu je více méně bez nějakých formalit, kromě lékařských potvrzení my nechceme nic dalšího, nezjišťujeme nic, nechceme od nich nic doložit. Žádný rozsudky, příjmy, nic prostě, ani k tomu nemáme oprávnění, takový věci požadovat. Takže my se jim snažíme ten život co nejvíc ulehčit jako v momentě, kdy je tedy nějaká jejich krize a většinou z jejich strany, ze strany těch klientů potom jako dochází k tomu, že nějakým způsobem, nechci říct, selžou, ono je to těžký, protože my nežijeme jejich životy, tak..maj to těžký. Ale dojde k tomu, že ta naše práce, ať už naše nebo toho OSPODu prostě přijde vniveč.

T – ehmm

P4 - Překážky co se týká spolupráce s OSPODem, opravdu více méně nevidím. Jenom ty komunikační, který jsou daný prostě tím zákonem, prostě těmi pravidly. Jinak jako spolupráce já si nestěžuju. (Smích)

T - Vy jste mluvila o případových konferencích, máte zkušenost? Bohatou?

P4 - Já si říkám, že moc často se zase nekonají, ale na několika z nich jsem byla.

T - Jak často, se tak asi konají?

P4 - Párkrát za rok.(není rozumět, mluví potichu).. Máme to rozdělený, každá má své klientky, jsme klíčový pracovníci tří čtyř klientek a potom podle potřeby chodíme. Samozřejmě jako neodmítáme, protože víme, že tohleto jako je důležitý. Někdy se ta případová konference právě koná v momentě, kdy ta klientka opouští azylovej dům, protože ta situace třeba je krizová a není zajištěný žádný návazný bydlení. V tom případě se to třeba řeší takhle.

T - Zeptám se ještě, napadá Vás něco k tomu tématu, co jsme tady ještě neoslovily?

P4 - Přemýšlí ...

T - Co byste třeba k tomu chtěla říct?

P4 – No asi to co už jsem řekla, že ten dřívější pohled na OSPODy byl,.. ona přijde taková ta bába sociálka a pohrozí vám (smích). A bude zle prostě. To si myslím, že dneska už neplatí, že ta prestiž těch sociálních pracovníc je mnohem větší ve společnosti, že dřív to bylo takové trošku přehlížený nebo .. nepopulární zaměstnání a myslím si, že dneska už jsou to všechno profíci, dělají to dobře, nemám výhrady.. (smích) většinou (smích).

T – Emmm.. Já vám děkuji moc za rozhovor

P4 - Děkuju taky.

Participantka 5

T – tazatel

P5 – participantka 5

T - Souhlasíte s nahrávkou tohoto rozhovoru?

P5 - Ano, souhlasím.

T - První otázka je jak probíhá v současné době mezi Vámi a pracovníky OSPOD spolupráce?

P5 – Eee, tak co se týče vlastně mě, ta spolupráce s OSPODem, musím říci, že mám jenom kladné zkušenosti. Teď momentálně mám na starosti 4 klientky, které s OSPODem spolupracují, ale nemají teda stanovený dohled a nikdy ani neměly. Takže jako žádný větší problémy tam nebyly, ani co se týče péče o děti odebrání dětí a tak. A musím říct, že ta spolupráce s OSPOD je dobrá, jak vlastně s OSPODem, kterej působí na území vlastně města Plzně, tak i jsem přišla vlastně do kontaktu i s OSPODy i z jiných měst a vždycky to probíhalo bez problémů.

T - Emmm a jak konkrétně to vypadá?

P5 - Většinou se třeba jednalo o to, že vlastně jednotlivá pracovníce toho danýho OSPODu potřebovala například podat vlastně zprávu o tom, jak maminka s těmi dětmi.., jak dlouho tady bydlí, jak funguje, jak se ta spolupráce s ní vyvíjí. Většinou ta zpráva byla důležitá pro další jednání s tou maminkou a nebo třeba pro nějaký šetření co se týče třeba soudního vyjednávání, řekněme o úpravě styku s rodičem nebo o úpravě vlastně výživného nebo svěřením do péče.

T - Emmm a ten kontakt byl osobní, telefonický?

P5 - Eee takhle co se týče OSPODu, který jsou mimoplzeňský tak tam to většinou probíhalo na bázi telefonického rozhovoru a potom vlastně prostřednictvím e-mailu a vlastně pošty a co se týče vlastně OSPODu tady v Plzni, jednak je to teda telefonická komunikace, e-mailová komunikace a nebo i vlastně osobní setkání většinou tady a azylovým domě.

T - A jak často komunikujete?

P5 - Eee těžko říct, těžko říct.. záleží to vlastně na té klientce a na tom v jaké se nalézá situaci a jakou potřebuje spolupráci s OSPODem, takže ee.. někdy je to častější a někdy je to méně častý. Nemůžu říci, že by to bylo nějak jako vyložené pravidelný. Myslím, si, že je to podle potřeby toho OSPODu, hlavně podle toho jakou tu situaci s tou maminkou řeší.

T - Ehm a ten častější kontakt.. mohla byste říct něco konkrétního, abych si udělala představu?

P5 - Takhle měla jsem tu kdysi klientku a tam se řešilo navrácení dětí do péče a vlastně měla dvě holčičky a vlastně jak teda byly umístěny v dětském centru, byly teda umístěny na žádost té maminky, takže tam se vlastně s OSPODem potom řešilo navrácení těch dětí do péče. Takže vlastně paní s OSPODu ee tu byla během tří měsíců na šetření asi třikrát zhruba tedy jednou do měsíce plus teda jsem posílala ee dvě zprávy ee o mamince, jak tady funguje. Jak vlastně s námi spolupracuje a i vlastně náš pohled na tu situaci, třeba jestli vůbec bude schopná i třeba se o ty děti tady potom postarat. Jestli vlastně tady to prostředí je vhodné pro ty děti a tak.

T - Emmm a konkrétní cíle té spolupráce? Mohla byste mi říct?

P5 - Ee tam tedy ten konkrétní cíl byl řešení té problematiky navrácení dětí vlastně zpět do péče té maminky, takže potom vlastně i proběhlo soudní jednání, kde se řešilo i to navrácení dětí do péče.

T - A u těch ostatních klientek jaké jsou ty cíle?

P5 - Eee většinou teda z mé zkušenosti ty klientky, které mám, a nebo jsem měla, tak tam se vlastně jedná teda o stanovení výživného pro druhého rodiče a plus teda nějaké úprava toho styku a v minulosti co jsem měla klientky, tak tam teda bylo to navrácení do péče. Teda jenom, nikdy se nejednalo o odebrání nebo umístění dětí co se týče mé zkušenosti.

T - Měla už jste zkušenost s případovou konferencí?

P5 - Já osobně ne.

T - Ještě se zeptám, jak byste tu spolupráci vzájemnou hodnotila?

P5 - Já si myslím, že na výbornou.

T - V čem Vám ta spolupráce při Vaší práci pomáhá?

P5 - Určitě je dobrý, když vlastně slyšíte i názor vlastně té pracovnice toho OSPODu, která třeba i s tou maminkou nebo třeba i s tou rodinou pracovala i v minulosti. Zná vlastně i jakoby lépe to její původní prostředí tu historii té maminky a vlastně i těch dětí. Poskytne vám třeba i adekvátní informace co se týče školní docházky, vůbec jakoby podpory a fungování té širší rodiny, třeba i rodičů té maminky, nebo i fungování v tom partnerském životě nebo i nějakou.. i trošičku náhled na toho tatínka těch dětí nebo partnera té maminky.

T - Ehmm a jak byste viděla ideální spolupráci s OSPOD?

P5 - No já jsem nikdy s nimi žádné problémy neměla, takže si myslím, že z mé strany to jako defakto ideální bylo.

T - Ehmm takže jste se zatím nesetkala s žádnými překážkami?

P5 - Ne ne ne vždycky všechny schůzky proběhly, tak jak měly. I vlastně jakoby v takovém otevřeném duchu. A vždycky to bylo jakoby, ta situace se jakoby následně tý maminky a těch dětí jako vyřešila, takže já nemám vlastně negativní zkušenosti. Co se tohohle týče.

T - A přes to kdyby, se dalo něco vylepšit, co by Vám pomohlo při té práci jakoby zlepšit s tím OSPODem? Napadá Vás k tomu něco?

P5 - Eee takhle asi co se třeba týče těch OSPODů, které fungují mino vlastně Plzeň co jsou z jiných měst tak tam je teta trošičku asi ten problém, že třeba s nimi teda nepříjete do toho osobního styku. Což ale třeba chápu, protože jsou ee i časově vytížení a asi to není vždycky v rámci sil toho OSPODu a nebo i nás vlastně to osobní setkání uskutečnit.

T - Ehh takže i to jak často se setkáváte, tak si myslíte, že to pro tu práci s těmi klientkami stačí?

P5 - Pro ty klientky, se kterými jsem já spolupracovala, tak si myslí, že rozhodně.

T - Zeptám se ještě jestli Vás napadá něco, co jsme tady nezmínily?

P5 - Myslím si, že ne.

T - Tak jo, tak já Vám děkuju za rozhovor.

P5 - Nemáte za co, já taky děkuju.

Participantka 6

Participant 6 několikrát v rozhovoru uvádí město, ve kterém se služba nachází, vzhledem k tomu, že služba tohoto typu je tam jediná, v rámci zachování anonymity, je nahrazeno slovem město uvedené v závorce. Po skončení rozhovoru, participant uváděl ještě některé další informace, které jsou připojeny na konci rozhovoru.

T – tazatel

P6 – participantka 6

T- Souhlasíte s nahrávkou tohoto rozhovoru?

P6 - Samozřejmě souhlasím. (úsměv)

T – Eee jak probíhá v současné době mezi Vámi a OSPOD spolupráce?

P6 – Já si nemůžu místní OSPOD vynachválit, protože vlastně od té doby co já jsem v charitě, tak spolupracujeme a to nejen ee na úrovni našich klientek, ale zároveň jsem členem pracovní skupiny, kde vlastně přidělujeme vstupní byty a tam v podstatě jako také OSPOD je ten hlavní, který vlastně ty klientky doporučuje, oni podávají žádost o vstupní byt, tím pádem, opravdu se setkáváme teď, podle toho, jak ten vstupní byt se uvolňuje, takže naše klientky z toho azylového domu mají šanci se posunout dál. Je to jeden vlastně z prvních projektů, vlastně, v celém Plzeňském kraji, kde vznikají vstupní byty a že je to propojení vlastně toho, vlastně, téměř bezdomovectví do ee začátku, protože ty klientky tam mohou být rok, a když vlastně splňují všechny podmínky, tak až dva roky, tím pádem je to taková dobrá startovací ..startovací nástup do toho, aby si mohly požádat o byt města.

T-Ehm..

A potom z toho vstupního bytu maj jako přednost. I při přiřazování těch vstupních bytů se mi stalo.

T - Ehm a mohla bych Vás poprosit, konkrétně, když pracujete v azylovém domě, jak probíhá ta spolupráce přímo v ee souvislosti s touhle službou?

P6 – Ehm noo tak my v podstatě tam nemáme žádnou klientku, která by vlastně nebyla ee vlastně v hledáčku OSPODu. Protože vlastně mají děti, nebo jsou těhotné a mají vlastně s předchozími partnery nějaké konflikty, takže tím pádem opravdu, je pravda, že jsme případové konference neměli tak často, musím říci, že vlastně u dvou, třech klientek, protože ta jedna měla lehké mentální postižení a tam prostě ona nebyla schopná se o děti postarat. Tím pádem ta případová konference, opravdu, my jsme se jí snažili všemožně pomoci, ale nakonec stejně ale ty děti ee nemohly být u ní.

T- Ehm...

Ale musím říct, že jí to pomohlo, vydechla si a děti navštěvuje. Ona prostě jenom neměla tu možnost, protože v podstatě, širší rodina jí nechtěla, jako se o ní postarat a chápu to, bylo to náročné, ale ten OSPOD v tomto případě opravdu jako udělal to, co vlastně bylo pro ní nejlepší.

T – Eee, když obecně spolupracujete, tak jakou formou?

P6 - My si vzájemně podáváme informace, protože v podstatě ee ,navíc já jsem ještě distributorka potravinové pomoci, asi ze třech těch zdrojů, takže tím pádem oni nás kontaktují, vlastně nejenom ohledně našich klientek, ale i klientek z ulice, jó jako, ale je to pravda, že přednostně, poskytujeme tu potravinovou pomoc, jako našim klientkám, takže jim říkáme ano, tady tato klientka je zajištěná a vy už můžete řešit další následné problémy. Je to opravdu jako, že si říkáme téměř všechno, oni nás vlastně žádají o tu spolupráci jako hned, jak ta klientka vlastně vstoupí a je teda z místního OSPODu a nebo dojde k převedení vlastně ee té klientky vlastně sem do (*název města*) a to i vlastně jak dávky tak i na ten .. to sledování tím OSPODem.

T - Jak často spolupracujete?

P6 - Řeknu třeba třikrát, pětkrát do týdne. Tako ty telefonáty jsou velice, jako (*město*) je natolik malé, že se vlastně všichni známe, známe všechny ty klienty, takže vlastně tam stačí zavolat, jak se daří klientce, jestli se stará, jo jako o dítě, takže takhle.

T - Ehm.. Takže jestli to chápu dobře, tak většinou je to formou telefonických hovorů?

P6 - Ano, i nebo nás.. když by byl jako nějaký jako problém, což většinou není, protože my ho vyřešíme dopředu, vlastně tady takhle tímhle kontaktem, tak oni nás navštěvují, nebo třeba u nových klientek. Jako ale ty teď teda moc momentálně nemáme. Myslím si, že teď máme jako stabilní klientelu.

T - Ehm..

A vlastně u nás mohou být rok, maximálně rok a půl. Takže opravdu za ten rok se nám moc nezměnily a nebo se nám vlastně cyklicky vrací. Ty klientky.

T- A ty důvody té spolupráce? Nejčastější..

P6 – Většinou to je péče o děti.

T - Takže, jestli to chápu dobře, tak aby maminky zvládly péči o děti.

P6 - Tak ano. Takže my máme vlastně model maminek, které nemají tu rodinu, která by jim předala ten model tý péče o dítě, takže oni se to vlastně učí. Oni si neumí v dětmi hrát, číst, zpívat si, protože si s nima, už taky nikdo nehrál.

T - Ehm.. tomu rozumím..

Můžu se zeptat, k čemu ta spolupráce vede, co je jejím cílem? Nebo konkrétní cíle.

P6 – No, cílem je právě to, aby se ty klientky odrazily od toho azylového zařízení a šly do vstupního bytu.

(...není rozumět..) .. to není možná k nahrávce..

Ale já teda občas sloužím noční a s klientkami, oni mě vždycky poprosí, jestli bych si s nimi nezahrála, Člověče nezlob se. A jestli víte, jak je ten herní plánec, jak tam je to áčko, jako když se nasazuje ta figurka. Takže tam než ty figurky jakože nasadíte, to je jako že pod mostem, to áčko je azylový dům a když projdou to kolo a dostanou se do toho. Tak to je ten vstupní byt. (usmívá se) Tak to je přesně model toho, jako, co je vlastně cílem naším. Abysme ty klientky posunuli, tak aby si hledaly práci, zajistily školku, a my teda, je pravda, že my na tom (městském) území pracujeme i s Člověkem v tísní. Který vlastně má předškolní klub pro děti, takže to je takové úplně první. Jako, aby se ty maminky naučily vodit děti do školy. To znamená do předškolního klubu, který je zadarmo.

T- Ehm..

Potom následně, aby si našly práci, zajistily školku a měly to bydlení. Teda obráceně že jo, nejdřív bydlení, pak školka a pak práce (usmívá se).

T - Jak je Vámi hodnocena ta vzájemná spolupráce?

P6 – Já si myslím, že opravdu se nám snaží vycházet vstříc, teď se teda změnila paní vedoucí, která tady byla roky ee a je tam nový pan vedoucí, ale protože tam již pracoval, dělal kurátora pro dospělé, takže se vlastně známe a musím říct, že opravdu, když cokoliv kdokoliv z nás potřebuje, ee tak si vycházíme vstříc. Teď se zrovna mapují... to zase není k azylovému domu... ale mapují se vlastně bezdomovci tady na (město) takže v podstatě jsem si včera šla pro formulář. Abysme vyplnily ty naše že jo.

T - Ehm..

P6 - A totéž se vlastně děje i v tom azylovém zařízení, když potřebujeme cokoliv od nich jako pomoc, třeba co se týká té následné péče, nebo i třeba, jako když ta klientka přechází do jiného zařízení, tak už jako máme ty kontakty ee jako na ně, na ty další, abychom jim řekli ano tahle klientka je bezproblémová, ale stěhuje se blíž k rodině. Takže opravdu tady takhle to je. Jako já si na OSPOD nemůžu stěžovat, jako třeba, já nevím tak jedna dvě paní, který,.. ale ty už tam vlastně ani nepracují, takže třeba nebyly úplně, tak jak jsme si představovali, že když voláme podívejte, tadyta klientka je problémová, měli byste se přijít podívat a oni nepřijdou. Tak jako, ale to už je pasé. Jako taky se to stane, neříkám, že jsou úplně všichni ideální, jsme jenom lidi, že jo.

T - Ehm..

T - V čem vám ta spolupráce pomáhá při práci s klientkami v azylovém domě?

P6 - No že v tom nejsme sami. V podstatě oni jsou vlastně ta .. ta jak se to řekne .. normativní součást společnosti. Oni vlastně určují, co přesně určuje zákon a normy, které my musíme dodržovat, ale i naše klientky. Aby se posunuly dál, tak musí dodržovat ty zákonné normy. A to je vlastně to, který nastavuje vlastně OSPOD. Protože my jsme na mě v podstatě ty hodní, ale musí dodržovat pravidla. Který si teda společně právně s OSPODem nastavujeme, tak aby se klientka nedostávala zbytečně do problémů. Tam

je,.. většinou v tom jsou ti, jak bych to řekla, partneři našich klientek, kteří v podstatě do toho vstupují, ať už to je, že jim berou peníze, nebo berou drogy, nebo prostě nám, jako rozflákaj okno, protože v podstatě se tam chtějí dostat a oni tam nesmí, že jo, vstoupit do toho azylového zařízení. Takže, jako tyhle ty projevy agrese se v podstatě dějí a taky vlastně s OSPODEM řešíme, že v podstatě, aby oni věděli, že ta klientka je opravdu ve vážném ohrožení. Tím pádem, ale nemůže zůstat u nás, protože (město) je malý a řešíme třeba klidně i utajený pobyt.

T- A jak byste viděla ideální spolupráci?

P6 - (úsměv) Hmm, no, ideální spolupráce by byla, ale to není jenom záležitost OSPODu, ale abychom dokázali předat těm maminkám, to že je přijímáme. Jó, to je pro ně základ, že když je doteďka nikdo nepřijímal, tak je potřeba, abysme je přijímali my. A to, jak úředníci, ať už to jsou dávky v hmotné nouze, OSPOD, ať už je to úřad práce, jako myslím, jako zprostředkovatel, tak aby oni prostě poznaly, že nám na nich záleží, protože ve směs se potýkáme s tím, že máme dvě třetiny romských klientek. A když volají si jako, že by se chtěly někde zaměstnat, tak oni jim řeknou přidejte, třeba nemaj typicky romské jméno, určitě se domluvíme, a když tam přijdou a uvidí tu romku, tak prostě šlus. To si myslím, jako že je v podstatě.. ale ta osvěta není jenom, jakože na nás, ale hlavně právě na těch OSPODEch, aby prostě tady toto oni byli schopný třeba vyjednávat. Protože my, že jak se ozve charita, že jo, takže oni nás mají, trochu jako za mentálně postižený, protože prostě, jako nejlépe služba zadarmo a ee prostě tak.

T - Ehm..

Je to špatně. Já si myslím, že opravdu tohle je záležitostí společnosti, ale tím pádem vlastně i těch městských .. vlastně struktur. Ať už to je úřad.

T - Můžu se Vás zeptat, jak konkrétně by ta ideální spolupráce měla vypadat?

P6 - To přijetí. No to jsme právě řešily na komunitním plánování, že opravdu by to třeba chtělo, já nevím, komunitní skupinky, kde by opravdu bylo třeba to, že by se maminky učily vařit. To my opravdu jako nemáme, nejen jako maminky z azyláku, ale i v podstatě ee by to bylo .. Není vůbec nic takového, co by jako, tohleto bylo schopný .. jako takový mateřský centra, který dřív byly pro maminky třeba většinou bílé, takže by to bylo vlastně pro klientky azylových zařízení, že by se potkávaly, předávaly by si vzájemně zkušenosti. Jó, ale to v podstatě asi,.. nevím, jestli by to.. ale myslím si, že asi by to opravdu mělo zařizovat to město, že to není.. protože ty neziskovky, na to nemaj peníze, v podstatě na to nemaj ani kapacitu, zažehnáváme v podstatě až ty problémy. Ale tady to je v podstatě výchova těch .. a navíc si musí ta společnost uvědomit, že v podstatě ta romská populace jim dává ty děti.. Takže, když chtějí, aby se ty děti naučily žít, jako v majoritní společnosti, tak je potřeba pro to něco udělat. A nenechávat je na pospas a pak se divit, že pobírají dávky hmotné nouze. Oni nemaj jiný model. Jó, takže tam si myslím, že je pak rezerva. Ale abych vám řekla pravdu, ee, ještě jsme nevymysleli, ee v komunitním plánování, jak by to mělo fungovat, protože se musí změnit zákon. A na to my jsme malý páni.

T – Ještě vy jste hodně mluvila o klientech, o změně v těch klientech a já se vás snažím zeptat na to..

Já vím, co by měl ten OSPOD dělat jo..

T - Mezi pracovníci OSPOD sociální a mezi Vámi.

P6 - No my to asi nevyřešíme, takhle vám to řeknu. Jo tenhle problém, my asi nejsme schopné řešit, ale uvědomujeme si ho. Ale to není jenom na úrovni azylových domů, ale třeba jako přestárlých občanů, kteří nedosáhnou na službu. Jako těch problémů nastane hodně. Jó, a my v podstatě, my jim můžeme pomáhat, jako pokud jsou u nás, jo, pokud jsou na našem území.

T - A třeba tenhle konkrétní případ? Když máte někoho v azylovém domě, nějakou klientku, řešíte nějaký problém, jak ta spolupráce ideální, by podle Vás měla vypadat?

P6 – Já si myslím, že je ideální, tím, že se ozve a oni nám vlastně pomáhají a i my jim, vyplňovat vlastně tu žádost o vstupní byt, když to teda nechtějí od nás. Jó, takže tam si myslím, že tady to je ideální. Ale je pravda, že těch bytů není mnoho. Ee máme jich vlastně devět a dělíme se o to vlastně 3 vlastně služby. Diakonie, Člověk v tísni a Charita. A ta klientka, když teda splňuje všechny podmínky je tam dva roky. Jó, ale tím, že v podstatě jim pomáháme my, nebo ony, ty zaměstnančiny OSPODu, jako

aby si teda uvědomily, že se sebou musí něco udělat, že je to jenom na nich. Já si myslím, že ta spolupráce je takhle ideální.

T – Ehm..

P6 - Ale přesto tam chybí, ta sounáležitost, jako s tím, že je někdo přijímá. A to prostě nevyřešíme my. My jsme si dělali legraci právě z ee .. s komunitním plánováním, nebo se zástupci komunitního plánování, že je to terapie láskou. Jó, to je ta terapie přijetí.

T - Ehm..

P6 - No takže, víte co, každá žena, ať už teda na OSPODu, nebo u nás, jako jsou osobnosti, že jo, takže né všichni mají to otevřený,.. ten pohled toho, řeknu to,.. božího milosrdenství. Né každou klientku, zvláště, když třeba prudí, a když se opakovaně vrací a nesnaží se, prostě to nechává na nich, tak jako chápu, že na ně mohou být naštváný. To vytočí i nás.

T- Zeptám se ještě, ee jsou nějaké překážky ve spolupráci s pracovníci OSPOD?

P6 – Někdy to že jsou.. ony jsou přetížené, mají třeba čtyřicet rodin, takže né vždycky jsou schopné zareagovat včas.. Jó že opravdu se tam ten problém dostává, za hranici jó, když už to je opravdu třeba i na policii. No jako, ale já to chápu, prostě jich je málo a zrovna tak nejsou peníze, že jo. To je asi všude stejné.

T- A ještě nějaké?

P6 – Já teda žádnou jinou nevidím. Jo, opravdu já si nemůžu stěžovat na spolupráci s OSPODem.

T- Tak jo, tak takhle jsou to všechny otázky, napadá vás třeba, co byste chtěla k tomuhle doplnit a nezeptala jsem se?

P6 - (Kýve, že ne úsměv)

T- Tak já Vám děkuju za rozhovor.

P6 – Nemáte zač. (úsměv)

...

V azylovém zařízení je taková klientela, kde vidíme tu marnost, protože se klientky opakovaně vrací a vzniká nám generace matek v azylových domech a azylových zařízení, takže oni se po dvou letech, vlastně točí po celé republice.

...

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Mgr. Monika Brůhová

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Název práce: Pohled sociálních pracovníků azylových domů na spolupráci s OSPOD

Vedoucí práce: Mgr. Iveta Jelínková

Rok dokončení práce: 2019

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 4074

Ostatní text: 69896

Celkový počet znaků: 73970

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD

Text práce ve formátu PDF: Bakalářská práce_Monika Brůhová2019

Text práce ve formátu DOC nebo DOCX: Bakalářská práce_Monika Brůhová2019

**Posudek vedoucího bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Monika Brůhová**

Obor studia: **Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii**

Název práce: **Pohled sociálních pracovníků azylových domů na spolupráci s OSPOD**

Vedoucí práce: Mgr. Iveta Jelínková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh):

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury:

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

x				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jaké jsou podle Vás rezervy ve spolupráci sociálních pracovníků azylových domů s pracovníky OSPOD?

Objevily se v rámci výzkumu nějaké negativní jevy, které podle Vás tuto spolupráci nepříznivě ovlivňují?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka předkládá bakalářskou práci s názvem Pohled sociálních pracovníků azylových domů na spolupráci s OSPOD. Cílem výzkum je zjistit: Jak vnímají sociální pracovníci azylových domů spolupráci s OSPOD na Plzeňsku.

V teoretické části práci autorka v první kapitole vymezuje klíčové pojmy, v následující se zabývá problematikou Azylových domů. Konkrétně pak Azylových domů pro matky s dětmi. Ve třetí kapitole zmiňuje působení Orgánu sociálně právní ochrany dětí. Jednotlivé kapitoly teoretické části na sebe logicky navazují, text je psán čtivou formou, seznamuje s podstatnými fakty, které se přímo týkají samotného tématu práce. Text je ucelený, tematicky odpovídající.

Výzkumná část práce čtenáře seznamuje s cílem výzkumu, zvoleným způsobem výzkumu, s metodologií sběru a analýzy dat. Dále je čtenář seznámen s participanty výzkumu, výsledky výzkumného šetření.

Návaznost praktické části na teoretickou část je přímá. V praktické části autorka pro výzkumnou sondu a zvolený cíl výzkumu zvolila metodu kvalitativního výzkumu, formou polostrukturovaného rozhovoru. V praktické části se autorce podařilo získat reflexi pracovníků azylových domů na spolupráci s pracovníky OSPOD. Výsledek výzkumu může být zdrojem poznatků pro diskusi o dalším rozvoji spolupráce.

Použitá literatura odpovídá obsahem i rozsahem nárokům na bakalářskou práci. K formální úrovni bakalářské práce nejsou závažné výhrady. Pouze upozornění, Přílohy se číslují zvlášť.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **1 - výborně**

26. 5. 2019


Mgr. Iveta Jelínková

**Posudek oponenta bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **Mgr. Monika Brůhová**

Obor studia: **Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii**

Název práce: **Pohled sociálních pracovníků azylových domů na spolupráci s OSPOD**

Oponent práce: PhDr. Hana Hejná

Technické parametry práce:

Počet znaků textu (bez příloh): 73 970

Počet stránek příloh: 19

Počet titulů v seznamu literatury: 24

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Vyváženost teoretické a praktické části
v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

S jakými odbornými subjekty kromě OSPOD sociální pracovníci azylových domů spolupracují? Je možné, aby sociální pracovníci zajišťovali veškeré potřebné služby pro své klienty a tím zajistili větší věcnou a časovou dostupnost?

Celkové hodnocení práce:

Hodnocená bakalářská práce se zabývá významným tématem, který zvláště v sociální práci nabývá stále většího významu. Spolupráce různých odborných subjektů ve prospěch klienta nabývá v současnosti na významu. Stejně je tomu u spolupráce AD a OSPOD. V tomto směru měla autorka dobrou volbu.

Bakalářská práce má dvě hlavní části, teoretickou a praktickou.

V teoretické části se autorka zabývá vymezením klíčových pojmů sociální práce a definuje také sociální službu – azylové domy. Větší rozsah práce je věnován konkrétně azylovým domům pro matky s dětmi, což je logické vzhledem k tématu bakalářské práce. Autorka se také zabývá definicí OSPOD a specifikou sociální práce v tomto specifickém odvětví práce s rodinou, včetně zaměření a užívanými metodami sociální práce.

Ve výzkumné části autorka využívá poznatků z teoretické části a cílem svého výzkumného šetření stanovila zjištění, jak v praxi probíhá spolupráce sociálních pracovníků azylových domů a OSPOD, konkrétně na Plzeňsku. Autorka zvolila kvalitativní výzkumnou strategii – polostukturovaný rozhovor s předem stanovenými otázkami, které mohla dle individuálních potřeb nechat rozvinout. Participanty vybrala autorka cíleně, a to zkušené sociální pracovníky, kteří mají zkušenosti nejen z práce v AD. Z obsahu rozhovorů autorka vybrala 5 témat (kódů), které vyhodnotila jako nosné.

V Diskusi autorka výsledky rozhovorů a jejich vyhodnocení okomentovala a uvedla možnosti optimální spolupráce sociálních pracovníků AD a OSPOD. Zároveň uvedla limity, které ve svém výzkumném šetření zaznamenala.

V Závěru bakalářské práce autorka shrnula specifičnost úzké spolupráce AD a OSPOD a tuto spolupráci ohodnotila jako velmi přínosnou pro klienta, a proto si zaslouží větší pozornost než má dosud.

Práce zcela naplňuje požadavky na závěrečnou práci a ani po stránce formální, ani věcné jí nelze nic vážnějšího vytknout. Práci lze hodnotit jako výbornou.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**
Navrhovaná klasifikace: **výborně**

4.5.2019

PhDr. Hana Hejnová