

# Hodnocení terénní asistenční služby očima klientů

Bc. Michaela Konečná

---

Diplomová práce  
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michaela KONEČNÁ**  
Osobní číslo: **H09397**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi očima klientů**

Zásady pro vypracování:

**Předmět výzkumného zájmu:**

**Zjišťování hodnocení terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi z pozice klienta.**

**Zpracování teoretické části:**

**Operacionalizace pojmů: rodina, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně-právní ochrana dětí, krize, krizové situace v rodině.**

**Zpracování praktické části:**

**Stanovení výzkumného problému, stanovení výzkumných otázek, určení předmětu a objektu výzkumu, určení výzkumné strategie a druhu výzkumu, výzkumných metod a technik.**

**Realizace výzkumu: získávání dat (polostrukturovaný rozhovor, kasuistika, studium dokumentů).**

**Zpracování a interpretace dat, závěry.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BAŠTECKÁ, B. et al. Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy. 1.vyd. Praha: Grada, 2005. 300 s. ISBN 80-247-0708-X.**

**BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5.**

**KRAUSOVÁ L., NOVOTNÁ, V. Sociálně-právní ochrana dětí. Praha: Aspi, 2006. 228 s. ISBN 80-7357-214-1.**

**MATOUŠEK, O. et al. Rodina jako instituce a vztahová síť. 2. rozš. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. 141 s. ISBN 80-85850-24-9.**

**MOŽNÝ, I. Sociologie rodiny. 2.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. 250 s. ISBN 80-86429-05-9.**

**VODÁČKOVÁ, D. et al. Krizová intervence: Krize v životě člověka, Formy krizové pomoci a služeb. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9.**

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **20. ledna 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 20. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 23.2.2021

Monika Pivková

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Předkládaná diplomová práce pojednává o terénní asistenční službě pro rodiny s dětmi, konkrétně se zabývá hodnocením dané služby očima jejích klientů. Hlavním cílem je zjistit, co si klienti o službě myslí, jak ji vnímají a zda je pro ně jakýmkoliv způsobem přínosná. V teoretické části se práce opírá o vymezení několika základních pojmů, které se zabývají problematikou dysfunkčních rodin, jejich klasifikací, příčinami vzniku a také krizemi v rodině. Dále se zabývá způsoby podpory a pomoci těmto rodinám formou sociální práce a sanace rodiny a definuje také problematiku sociálně-právní ochrany dětí a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V praktické části vymezuje výzkumný problém, na který se snaží hledat odpovědi prostřednictvím rozhovorů, realizovaných s klienty dané sociální služby, dále se opírá o analýzu dokumentů a sociální mapování, na základě kterých byly sestaveny jednotlivé kasuistiky rodin. V závěru předkládá práce výsledky výzkumu.

Klíčová slova: dysfunkční rodina, krize v rodině, sociální práce s rodinou, sanace rodiny, sociálně-právní ochrana dětí, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, terénní sociální práce.

## **ABSTRACT**

This graduation thesis deals with the terrain assistance service for families with children, specifically contains the evaluation of the service from clients point of view. The main objective is to find out what clients think about the service, how they perceive it and whether it is beneficial for them. The theoretical part of the work is based on the definition of some basic concepts that are associated with dysfunctional families, their classification, causes and crises in the family. It also deals with ways to encourage and help these families by the form of social work and rehabilitation of families, this part also defines the issue of socio-legal protection of children and socially stimulating activities for families with children. The practice part defines the research problem, which tries to find answers through interviews with the clients of the social service supported with document analysis and social mapping, which make the source for reports about individual families. In conclusion, the work presents the results of research.

Keywords: dysfunctional family, crisis in family, social work with family, rehabilitation of family, socio-legal protection of children, socially stimulating service, terrain assistance work.

Dovoluji si touto cestou poděkovat paní Mgr. Soni Vávrové, Ph.D. za ochotu, pomoc a odborné vedení při vypracování této diplomové práce a za cenné rady, informace a laskavý přístup, který mi poskytovala v průběhu jejího zpracování.

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

„Všechny šťastné rodiny jsou si navzájem podobné, každá nešťastná rodina je nešťastná svým způsobem.“

Lev Nikolajevič Tolstoj

„Domov – vždycky to budu opakovat, není prostor, ale proces. Tady se schovávám před deštěm a zimou, tady žiju, tady trávím svůj volný čas, tady se rodí moje rodina, tady ji tvořím léty, trpělivostí a tolerancí a vůbec řadou kladných principů. Domov je bytost.“

Miroslav Horníček

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 DYSFUNKČNÍ RODINA</b> .....	<b>13</b>
1.1    DEFINICE A TYPOLOGIE DYSFUNKČNÍ RODINY .....	15
1.2    KLASIFIKACE RIZIKOVÝCH FAKTORŮ OHROŽUJÍCÍCH STABILITU RODINY .....	17
1.2.1    Rizikové faktory v rodině.....	17
1.2.2    Rizikové faktory prostředí.....	18
1.2.3    Aktuální sociální situace rodiny .....	18
1.3    PŘÍČINY PORUCH JEDNOTLIVÝCH FUNKCÍ RODINY .....	19
1.3.1    Symptomy dysfunkčních rodin .....	19
1.4    RODINA V KRIZI, KRIZE V RODINĚ .....	20
1.4.1    Typologie krizí rodiny.....	21
1.4.1.1    Rozvod nebo rozchod partnerů .....	23
1.4.1.2    Život s jedním rodičem .....	24
1.4.1.3    Domácí násilí .....	25
1.4.1.4    Alkoholismus v rodině.....	25
1.4.1.5    Nezaměstnanost rodičů .....	26
<b>2 PODPORA A POMOC DYSFUNKČNÍM RODINÁM</b> .....	<b>27</b>
2.1    SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU .....	27
2.2    SANACE RODINY .....	29
2.2.1    Způsoby sanace rodiny.....	30
2.2.2    Krizová intervence v rodinách .....	30
2.2.2.1    Zásady krizové intervence v rodině .....	31
2.2.3    Intervence v rodinách .....	32
2.2.4    Rodinná terapie .....	32
<b>3 POSTAVENÍ INSITUCÍ ZAMĚŘENÝCH NA SANACI DYSFUNKČNÍCH RODIN V SOCIÁLNÍM SYSTÉMU</b> .....	<b>34</b>
3.1    SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ .....	34
3.1.1    Cíl sociálně-právní ochrany dětí .....	35
3.1.2    Orgány sociálně-právní ochrany dětí .....	36
3.1.3    Pracovníci úseku sociálně právní ochrany dětí .....	36
3.2    SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI .....	38
<b>4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DYSFUNKČNÍMI RODINAMI</b> .....	<b>41</b>
4.1    ZÁKLADNÍ PRINCIPY A SPECIFIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	41
4.1.1    Přínosy a úskalí terénní sociální práce .....	42
4.2    TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	43
4.2.1    Sociálně – aktivizační služba pro rodiny s dětmi.....	44
4.2.1.1    Základní činnosti sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....	44
4.2.1.2    Klienti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi z pohledu metodiky .....	45
4.2.1.3    Práce sociálního asistenta v rodinách s dětmi.....	46



<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>48</b>
<b>5</b>	<b>PŘÍPRAVA VÝZKUMU</b> .....	<b>49</b>
5.1	CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	49
5.1.1	Výzkumný problém.....	49
5.1.2	Výzkumné otázky.....	50
5.2	DRUH VÝZKUMU .....	51
5.3	VÝZKUMNÝ VZOREK A ZPŮSOB VÝBĚRU .....	52
5.3.1	Mechanismus výběru výzkumného vzorku.....	52
5.4	METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT .....	55
5.4.1	Polostrukturovaný rozhovor.....	56
5.4.2	Analýza dokumentů .....	56
5.4.3	Sociální mapy.....	57
5.5	PRŮBĚH SBĚRU DAT.....	58
<b>6</b>	<b>VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT</b> .....	<b>59</b>
6.1	SOCIÁLNÍ MAPOVÁNÍ A KASUISTIKY .....	62
6.1.1	Rodina Novotná .....	62
6.1.2	Rodina Adámková.....	64
6.1.3	Rodina Blatná.....	66
6.1.4	Rodina Jandova .....	67
6.1.5	Rodina Šťastná .....	69
6.2	VYHODNOCENÍ ROZHovorŮ .....	70
6.2.1	Shrnutí .....	82
	<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>86</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>88</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>92</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>93</b>
	<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>94</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>95</b>

## ÚVOD

V životě každého člověka by měla mít rodina velký význam. Je to místo, kde se dítě narodí, kde roste, vyvíjí se a to především za podpory rodičů, kteří se o něj starají a snaží se z něj vychovat samostatného a spořádaného jedince. Rodiče hrají v životě dítěte velkou roli, protože jsou pro něj zprostředkovatelem procesu socializace a také od nich děti přejímají určité způsoby chování, aniž by si to kterákoliv ze stran uvědomovala. Pokud se ovšem v rodině vyskytují problémy, které se postupem času začínají kupit a rodina přestává plnit své základní funkce, je nutné těmto rodinám poskytnout pomoc a zaměřit se na eliminaci rizika ohrožení dítěte. Jednou z cest, jak pravidelně podporovat a pomáhat rodinám s dětmi, které mají znaky dysfunkce, je terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi.

Dané téma práce jsem si zvolila z toho důvodu, že sama pracuji jako sociální pracovnice terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi. Každodenně navštěvuji rodiny, kde se vyskytují děti různého věku, které se z mnoha rozličných důvodů dostaly na orgán sociálně-právní ochrany dětí, kde jsou evidovány. Má práce není zaměřena jen na práci s dětmi, pracuji také s jejich rodiči a především s rodinou jako celkem. Hlavním cílem mé činnosti v zaměstnání je především aktivizovat rodiny s dětmi ke změně k lepšímu, pokusit se je aktivně motivovat k řešení vážných problémů v rodině a zajistit tak vhodné podmínky pro život dětí. A určitě není lepší pocit, než vidět spokojené děti, o které se rodiče řádně starají, a je jim věnována láskyplná péče.

Předkládaná diplomová práce se ve čtyřech kapitolách zabývá teoretickým vymezením několika zásadních okruhů, jejichž definování je založeno na odborných literárních poznacích. Okruhy teoretické části práce jsou zaměřeny na dysfunkční rodinu, dále na nezbytnou podporu a pomoc těmto rodinám, postavení institucí zaměřených na sanaci dysfunkčních rodin v sociálním systému a v závěru také na terénní sociální práci s těmito rodinami.

Začátek teoretické části práce definuje dysfunkční rodinu jako takovou, zaměřuje se na typologii a rizikové faktory ohrožených rodin, dále pak na příčiny vzniku dysfunkce a na krize v rodině, které jsou následně doplněny o typologii těchto uvedených krizí. Další důležitou část práce tvoří kapitola o sociální práci s rodinou a sanaci rodiny, které mohou být považovány za základní podporu a pomoc dysfunkčním rodinám. Pozornost je dále věnována sociálně-právní ochraně dětí, jejím cílům, orgánům a také pracovníkům, jež

na tomto úseku pracují. Kapitola dále vymezuje základní druhy sociálních služeb, které se zaměřují na práci s dysfunkčními rodinami. Závěr teoretické části práce tvoří stěžejní kapitola, která se zabývá terénní sociální prací s dysfunkčními rodinami, jejími základními principy a specifiky, konkrétně se zaměřuje na terénní asistenční službu poskytovanou v rodinách s dětmi, její základní činnosti, dále klienty sociálně-aktivizační služby a také práci sociálního asistenta.

Praktická část práce je rozčleněná na dvě hlavní kapitoly. První kapitola je zaměřena na přípravu výzkumu a je v ní dále definován cíl výzkumu a výzkumný problém, výzkumná otázka hlavní a také výzkumné otázky dílčí. Daná podkapitola se dále zaměřuje na vymezení druhu výzkumu, výzkumný vzorek a způsob jeho výběru, uvádí také mechanismus výběru výzkumného vzorku, metody a techniky sběru dat a v neposlední řadě také průběh sběru dat. Vzhledem k tomu, že je cílem této práce zjistit, jakým způsobem je hodnocena terénní asistenční služba očima svých klientů, uvádí následující kapitola praktické části práce vyhodnocení výsledků výzkumu a interpretuje data získaná z výzkumu ve dvou dalších podkapitolách. V první podkapitole představuje diplomová práce sociální mapování a kasuistiky z pěti vybraných rodin, ve druhé se zaměřuje na vyhodnocení rozhovorů realizovaných v těchto oslovených rodinách, konkrétně v 6 oblastech, které jsou tematicky podobné, každá ovšem zahrnuje jinou dílčí výzkumnou otázku. Konkrétně se jedná o příčiny navázání spolupráce s terénní asistenční službou, dále povědomí o fungování dané služby, vnímání jejích principů a činnosti, hodnocení spolupráce se službou, přínos po dobu její spolupráce s rodinou a také smysl další spolupráce se službou do budoucna. Daná podkapitola je také doplněna závěrečným shrnutím získaných výsledků.

V závěru práce se snažím předložit nové všeobecné závěry na základě výsledků výzkumu, a také význam této práce, která se celkově zabývá způsobem hodnocení terénní asistenční služby z pohledu jejích klientů.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 DYSFUNKČNÍ RODINA

Rodina existuje po celá tisíciletí především z toho důvodu, aby mohli lidé zodpovědně pečovat o své děti (Matoušek, 1997). Vymezení pojmu rodina je ovšem velmi složité, protože existuje celá řada definicí a autorů, kteří se danou problematikou zabývají. Obecně je rodina definována jako malá skupina osob, které jsou navzájem spojeny manželskými nebo příbuzenskými vztahy a společným způsobem života. Z toho vyplývá, že ne vždy se jedná o rodiny vzniklé pouze na základě manželského soužití (Hrušáková, 2006). Dle Vančurové (1987) je rodina velmi důležitá především z toho důvodu, že je charakteristická poměrně trvalým soužitím svých členů. V moderním světě se stává složitější a komplexnější a osobní vztahy, které v rodině jsou, nabývají na velkém významu.

Smyslem rodiny není pouze uspokojování citových potřeb dítěte, ale také dospělého. Rodina je totiž jednotka, ve které se lidé navzájem ovlivňují, děti se v ní učí žít a dostávají v ní podobu své osobnosti. Rodina dále také umožňuje dítěti předat první zkušenosti se životem – může se jednat o první krok, první slovo apod. (Vančurová, 1987). Dítě je prostřednictvím rodiny orientováno k určitému hodnotovému systému, v rodině se může vystavovat i určitým konfliktům, nebo získat od jejích členů podporu (Matoušek, 1997).

Rodina poskytuje dítěti také zvláštní atmosféru, protože všechno, co v ní působí, je založeno na styku a působení, které je od počátku citově zbarvené ve spojitosti vztahu dítěte k rodičům i k sourozencům. Tyto zkušenosti se v rodině dennodenně opakují a utvrzují se. V tomto smyslu je velmi důležitá zkušenost ve spojitosti s rodinou, proto je role rodiny velmi významná i ve výchovném působení. Návyk totiž vzniká zkušenostmi, které se v rodině opakují za relativně stálých podmínek (Vančurová, 1987).

Rodina je obecně definována čtyřmi základními funkcemi, které ve společnosti zastává. Dle Lovasové (2005) se jedná o funkci reprodukční, která je založená na plození potomků, funkci ekonomickou, jež zabezpečuje hmotné zajištění členů rodiny, dále pak socializační funkce, která dětem napomáhá zařadit se do určité společnosti a kultury. Poslední a zároveň jednou z nejdůležitějších je funkce emocionální, která se vztahuje k vytvoření citového zázemí pro své členy. Tuto roli dokáže v rodině zastávat pouze zralý a zodpovědný jedinec – rodič, který je schopen vytvořit pevné citové zázemí i pro ostatní členy rodiny.

*„Rodina je produktem společnosti, adaptuje se na společenské změny, ale současně spoluvytváří, stimuluje, komplikuje, či brzdí její rozvoj. Všechny zásadní problémy dnešní rodiny*

*se promítají do společenských souvislostí a zároveň celospolečenské problémy se přímo či nepřímo dotýkají rodiny* (Hrušáková, 2006, s. 8).“

Hodnocení rodiny z pohledu sociálního pracovníka je často vyžadováno proto, aby se dalo rozlišit, zda je rodina funkční nebo nefunkční. Dané hodnocení je velmi problematické, protože každý člověk je poznamenán subjektivní zkušeností z rodin, ve kterých zažil různý způsob rodinného fungování, tím pádem je také odlišná jeho představa o správném fungování rodiny (Juříčková, 2008).

Matoušek (In Juříčková, 2008) považuje pro hodnocení rodiny důležitá následující kritéria:

- základní potřeby rodiny (bydlení, jídlo, soukromí, oblečení),
- funkční manželský vztah,
- funkční rodičovský systém a výchova dětí,
- komunikace mezi členy rodiny,
- širší sociální vazby rodiny (přátelé, sousedé).

Pokud rodina neplní své základní požadavky a úkoly, které se od ní očekávají, dochází k poruchám, které mohou pro rodinu znamenat velký problém. Důležité také je, aby v rodině docházelo k uspokojování všech základních funkcí.

J. Dunovský (In Lovasová, 2005) vytvořil dotazník funkčnosti rodiny, jež se opírá o hodnocení osmi diagnostických kritérií, podle kterých se zjišťuje funkčnost rodiny. Patří mezi ně tato kritéria: složení a stabilita rodiny, sociálně – ekonomická situace, osobnost rodičů, osobnost sourozenců, osobnost dítěte, zájem a péče o dítě. Na základě dotazníku funkčnosti rodiny byla vytvořena klasifikace čtyř typů rodin:

1. Funkční rodina je pro dítě velmi příhodná a je v ní zajištěn dobrý a řádný vývoj dítěte. Jedná se okolo 85% rodin v běžné populaci.
2. V problémové rodině se vyskytují závažné poruchy jedné nebo několika funkcí. Vývoj dítěte či rodinný systém ale stále ještě neohrožují. Rodina je tyto problémy schopna řešit vlastními silami, případně eliminovat za přijetí pomoci někoho zvenčí. Zde přichází také na řadu činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který rodinu sleduje a zaměřuje na ni aktivní pozornost. Jedná se okolo 12-13 % rodin.
3. Za dysfunkční rodinu je považována taková rodina, ve které se vyskytují vážné poruchy některých nebo všech funkcí rodiny. Tyto poruchy současně ohrožují nebo

poškozují rodinu jako celek a je tam velmi narušen vývoj a prospěch dítěte ve škole. Takový typ poruch již rodina zpravidla nezvládá řešit sama a je nutný zásah zvenčí – sanace rodiny. V tomto typu rodiny je problémové najít hranici, kdy se postavit na stranu dítěte a hájit jeho zájmy. Tento typ rodin tvoří asi 2%.

4. V afunkční rodině jsou tak závažné poruchy, že rodina přestává svůj základní úkol plnit, dítěti značně škodí či ohrožuje jeho existenci. Sanovat v této rodině je již zbytečné. Řešením pro dítě je jeho odebrání, odchod z rodiny a následné umístění do náhradní rodiny. V tomto smyslu se hovoří o 0,5 % rodin. (Lovasová, 2005).

Předkládaná diplomová práce se bude dále zabývat charakteristikou problémových a dysfunkčních rodin, které potřebují pomoc a podporu zvenčí, případně eliminovat své dysfunkční fungování.

## 1.1 Definice a typologie dysfunkční rodiny

V roce 1977 rozlišil W. R. Beavers tři skupiny rodin na základě různé úrovně jejich fungování. Jednalo se o rodiny zdravé, střední (průměrné) a dysfunkční. Nejpočetnější skupinu přitom tvořily průměrné a dysfunkční rodiny. Dysfunkční rodiny jsou velmi nediferencované, neflexibilní a neefektivní při setkání se zátěží i s požadavky vývoje. K jejich popisu použil Beavers opozita výrazů rodiny optimální (Plaňava, 2000). Tabulka 1 ukazuje hlavní přehled rozdílů ve funkční a dysfunkční rodině.

Jako jeden z prvních, kdo popisoval dysfunkční rodiny, byl Salvador Minuchin (In Sobotková, 2001), podle kterého se jedná o extrémní ve dvou dimenzích – rodiny propojené a zamotané a na druhé straně rodiny nespojitě a odcizené. Autor se snažil o spojení určitého typu rodinné struktury s určitým typem problémů.

Podle Sobotkové (2001) se v současné době pohlíží na dysfunkci rodiny jako na rodinu, ve které jeden nebo více členů produkuje maladaptivní a nezdravé chování. Dysfunkční rodiny vykazují následující charakteristiky:

- popírání nebo neřešení problémů,
- chybějící intimita,
- vzájemné obviňování,
- rigidní role,

- potlačování osobní intimity na úkor rodinné identity,
- nejasná komunikace, pravidla a kompetence,
- absence jasných hranic mezi členy rodiny.

Tabulka 1 Odlišnosti funkční a dysfunkční rodiny (Plaňava, 2000)

KOMPONENTY PROCESY	FUNKČNÍ RODINA	DYSFUNKČNÍ RODINA
<b>I. STRUKTURA</b>	jasná, přehledná, flexibilní	jasná, přehledná, rigidní až chaotická
1. rozdělení moc a odpovědnosti	kooperativní aliance mezi rodiči, různé kompetence	koalice mezi jedním rodičem a dítěte, převažuje boj o moc
2. hranice uvnitř rodiny	jasné, zřetelné	nejasné, chaotické
3. role členů rodiny	přehledné, respektované, soulad s očekáváním	v rozporu s očekáváním
<b>II. DYNAMIKA</b>	schopnost změn, struktury v souladu s vývojovými úkoly rodiny i jednotlivých členů	struktura rodiny je rigidní, změny nenastávají, nebo jsou opožděné
4. krize tranzitorní	konstruktivně a včas zvládané	nezvládané
5. základní funkce rodiny	plněny	neplněny
<b>III. HODNOTOVÉ ORIENTACE, POSTOJE</b>		
6. preference, zaměřenost rodiny	shodné a slučitelné; rozdílné a slučitelné, v souladu s vývojem rodiny	shodné, ale neslučitelné; rozdílné a neslučitelné; rigidní, rozporné
7. soužití v rodině a manželství jako hodnota	velký význam	minimální až žádný význam
<b>IV. INTIMITA</b>	přítomná a vyvažovaná s osobní autonomií	absence intimity
8. sounáležitost, vzájemná blízkost	vědomí sounáležitosti i v krizích, tendence být spolu, dotekové kontakty, emoční vyladění	absence sounáležitosti, vyhýbání se kontaktům a společným činnostem, doteková averze, převažují neg. emoce
<b>V. OSOBNÍ AUTONOMIE</b>	respektovaná, posilovaná, akceptace individuálních rozdílů	potlačovaná, rozdíly mezi členy rodiny neakceptovány
<b>VI. KOMUNIKACE</b>	posiluje a utváří se vše funkční v I až V	zeslabuje, až destruuje I až V

Dysfunkční rodina se vyznačuje dezorganizací, nediferencovaností rolí, problematickou komunikací mezi členy, negativními emočními reakcemi, výskytem zanedbávání dětí nebo také nevěšmavostí nebo netečností k jejich potřebám. V takovém typu rodiny se vyskytují dále širší problémy, problémy v hospodaření s financemi a řadou individuálních problémů od problémů s drogami, přes delikvenci až po kriminalitu (Vykopalová, 2007).



Mezi často používané pojmy patří také mnohoproblémová rodina. Jedná se o rodinu, se kterou profesionálové v pomáhajících profesích často pracují. Dle této definice podle Matouška a Pazlarové (2010) má rodina vážné těžkosti ve více sférách svého fungování. Jedná se o bydlení, finance, výchovu dětí, partnerské vztahy, vztahy k členům širší rodiny, vztahy k institucím, nemoci, závislosti aj. Dané označení není považováno za stigmatizující, klade především důraz na povahu potřeb takto označených rodin.

## 1.2 Klasifikace rizikových faktorů ohrožujících stabilitu rodiny

Při práci s rodinami, ve kterých dochází až už k sanaci, k poradenství či aktivizační službě, je nutné mít již od samého počátku zmapované faktory, které mají vliv na fungování a funkčnost dané rodiny. Následující faktory mívají zásadní vliv na míru ohrožení dítěte v rodině. Dle Bechyňové a Konvičkové (2008) se jedná o rizikové faktory v rodině, prostředí a aktuální situace rodiny.

### 1.2.1 Rizikové faktory v rodině

Do následující skupiny spadají především rodiče nebo jeden z rodičů, kteří žili v dětství také v dysfunkční rodině, případně prožili část života v zařízení pro výkon ústavní výchovy. V současné době také mohou mít některé své děti umístěné mimo rodinu, některé děti dali k adopci, užívali alkohol či drogy. Rodiče mívají zpravidla nízké vzdělání, jsou nezaměstnaní, nezaměstnatelní, nebo se dlouhodobě pohybují na hranicích minimálních příjmů, mají problémy s hospodařením, dále mají dluhy na bydlení, obvykle mívají různé rychlé půjčky. Tento druh rodičů nedůvěřuje jak sociálním pracovníkům, tak ani ostatním pracovníkům pomáhajících profesí. Celkově mívají nedůvěru k institucím. Mají strach ze změn, nevěří tomu, že by byli schopní své děti chránit a docílit jakýchkoliv změn. Obvykle odvracejí pozornost od pomáhajících pracovníků, od svých těžkostí, problémy bagatelizují. Dochází i k transgeneračnímu přenosu modelu chování, který prohlubuje negativní dopad na kvalitu života dítěte i rodiny (Bechyňová, Konvičková, 2008).

Rizikové faktory rodiny mohou být dále dle Matouška a Pazlarové (2010) rozděleny na rizikové faktory na straně rodičů a na rizikové faktory na straně dětí.

Na straně rodičů může jít o zanedbávání dětí, které nejčastěji hrozí u svobodných matek, jež nemají dostatečné zázemí, dále u dospělých trpících duševní nemocí (depresí, schizofrenií, či laktační psychózou) nebo mohou být závislí na návykových látkách. Tito rodiče

bývají mnohdy popisováni jako „dětinští“. Matky, které zanedbávají děti, mívají častěji děti s mnoha různými partnery. Rodiny se zanedbávanými dětmi bývají popisovány jako chaotické a nepředvídatelné. Někdy bývá obtížné zjistit, kdo do dané rodiny vůbec patří, což ztěžuje práci v dané rodině (Matoušek, Pazlarová, 2010).

Autoři dále uvádějí, že k biologickým rizikovým faktorům ze strany dítěte může patřit jeho nedonošenost, nízká porodní váha, obtížný temperament a jeho nestabilita, chronická nemoc, častá nemocnost, vrozená tělesná či mentální vada, neobratnost, snížená inteligence, zažívací potíže a také pohlaví. K dalším faktorům, které mohou zvyšovat pravděpodobnost špatného zacházení ze strany rodiče, patří nechtěné těhotenství, některá z forem nejisté vazby na rodiče, odloučení s rodičem na delší dobu, nízké sebehodnocení apod.

### **1.2.2 Rizikové faktory prostředí**

Prostředí, ve kterém rodina žije, je nutné také zkoumat. Je důležité hledat kompromis mezi životem v širší rodině, v komunitě a sociálním vyrovnáním obtíží, jež ohrožují děti v rodině a k jejichž nápravě slouží sanace rodiny. Pokud přišla rodina o bydlení, je problémovou rodinu sanovat, protože předmětem sanace není hledání bydlení. Problémem je také, pokud je od rodiny oddělen otec. Pronájem bytů většinou dlouhodobě nic neřeší, rodina má stále více dluhů a hrozí riziko dalšího prohlubování sociálního vyloučení a propadu (Bechyňová, Konvičková, 2008).

### **1.2.3 Aktuální sociální situace rodiny**

K podmínkám sanování rodin patří nejen již zmíněné rizikové faktory, ale také délka jejich trvání a spojitosti těchto faktorů se současným ohrožením dítěte. K dalším faktorům patří posouzení úrovně rozvoje dítěte, jeho situace v rodině i v širší společnosti (fyzické zdraví dítěte, jeho psychosociální rozvoj, kvalita vztahů v rodině, schopnost rodičů zajistit vhodnou péči a výchovu dítěti). Pro další práci v rodině má dále velký vliv i to, kdo doposud v rodině intervenoval, jaké byly jejich strategie, zkušenosti a jaký pohled na tuto spolupráci tyto instituce měly. Důležité je také brát v úvahu výchovná opatření soudu (Bechyňová, Konvičková 2008).

Soudobé studie poukazují na souvislost chudoby jako na jeden z faktorů, který má vliv na špatné zacházení rodiny s dítětem. Zejména nezaměstnanost otců bývá častěji v rodinách, kde se vyskytuje nevhodný přístup k dětem. Důvodem je především to, že ne-

zaměstnanost, a s ní spojená chudoba, zvyšuje stres v rodině a tak je ztíženo i její celkové fungování (Chalk In Matoušek a Pazlarová, 2010).

### 1.3 Příčiny poruch jednotlivých funkcí rodiny

Vznik problémů ve fungování rodiny může mít dle Lovasové (2005) tři základní příčiny – objektivní, subjektivní a smíšené. K objektivním příčinám se řadí jevy jako je např. nezaměstnanost, invalidita nebo nemoc. Tento typ poruch je na vůli rodičů nezávislý. Subjektivní poruchy jsou závislé na rodičovské vůli v souvislosti např. s neochotou pečovat o dítě nebo přijmout společenské normy, nezralost či neschopnost vyrovnat se se zvláštními situacemi, které nastanou.

Smutková (2007) vymezuje problémy již zmíněných funkcí rodiny do několika konkrétních oblastí. Pokud nefunguje správně reprodukční funkce, jedná se nejčastěji o problém bezdětnosti, předčasného nebo nechtěného rodičovství. Poruchy ekonomické funkce se projevují jako hmotný nedostatek a neschopnost rodiny zabezpečit základní životní potřeby jejích členů. Základním spouštěčem tohoto problému bývá obvykle nezaměstnanost rodičů nebo dalších členů rodiny. Důsledkem může být dále sociální vyloučení rodiny. Kvalita této funkce je předpokladem k plnění dalších funkcí. Třetí důležitá funkce je socializační, která má velmi úzké spojení i s výchovou dětí. Pokud dojde k poruchám v této funkci, týkají se nejčastěji rodinných interakcí, nedostatečné socializaci jedinců, významu norem pro socializaci, poruch adaptace, chování aj. Při nedostatečném plnění nejdůležitější funkce – emocionální, dochází k deformacím v psychosociálním vývoji dítěte. Může se jednat o projevy citové deprivace, frustrace, poruchy chování dítěte, někdy i delikvence. K dalším projevům problémového chování patří také záškoláctví, domácí násilí a agresivita.

Předkládaná diplomová práce se bude dále zabývat problematikou dysfunkčních rodin, které tvoří z větší části také cílovou skupinu terénní asistenční služby, jež je předmětem zkoumání celé praktické části dané práce.

#### 1.3.1 Symptomy dysfunkčních rodin

Z hlediska rodinného systému je podle Ritvo a Glicka (2009) možné vysvětlit dané symptomy mnoha různými způsoby. I když existuje celá řada škol a teorií, které se danou problematikou zabývají, je pouze malé množství hypotéz, které se běžně potvrzují.

K vysvětlení symptomů rodinného systému, které mají vliv na dysfunkci rodin, patří především následující:

- Mohou se objevovat jako výsledek problémové komunikace nebo interakčních vzorů v rodině.
- Mohou signalizovat slepou uličku ve specifickém vývojovém bodě rodinného životního cyklu.
- Mohou být součástí chování zaměřeného na řešení, které selhalo ve svém úkolu.
- Mohou reflektovat problémy v rodinné struktuře a organizaci.
- Mohou se projevit, pokud jsou aspekty rodinného života disociované.
- Mohou být vyjádřením zásadního somatického nebo psychiatrického onemocnění.
- Mohou se týkat čistě neštěstí a smůly.

#### **1.4 Rodina v krizi, krize v rodině**

Vykopalová (2007) uvádí, že se v dysfunkčních rodinách vyskytuje velké množství opakujících se krizí, které mohou pro rodinu znamenat dlouhodobou zátěž.

Pojem krize se velmi často užívá ve všech oblastech, které souvisí s lidskou aktivitou a zároveň označují negativní či problematickou situaci. Na jedné straně se může jednat např. o krizi ekonomickou, hospodářskou, vládní, na druhé straně ovšem může jít o krizi středního věku, životní krizi, krizi stárnutí apod. Obecně se jedná o jakoukoliv situaci, která je vnímána negativně a nepříjemně (Vykopalová, 2007). Krize je označována také jako nevyhnutelný jev lidské civilizace. Jedná se o subjektivně ohrožující situaci s velkým dynamickým nábojem a potenciálem změny. Bez krize by nebylo možné dosáhnout životního posunu (Vodáčková, 2002).

V sociálních vědách je pojem krize úzce spojen s radikální změnou, kterou prošly instituce tradiční společnosti při změně na společnost moderní. V této souvislosti se nejčastěji hovoří o krizi manželství, krizi rodiny nebo také krizi morálky či hodnot (Špaténková, 2004).

V každé rodině může dojít k různým druhům napětí a ke konfliktům, jež jsou součástí rodinného soužití. Rodiny se právě odlišují v tom, jak dokážou tyto krize zvládat a reagovat na ně. Spousta rodin je toho názoru, že problém nemá, a že pomoci nepotřebuje. Kromě

každodenních drobných problémů jsou rodiny vystavovány i masivním nárokům na změnu. Tyto situace jsou považovány za krizové. Krize je vnitřní či vnější událostí v rodině, která narušuje interakce a vyžaduje změny v rodinném systému. V rámci rodinné krize přestává členům rodiny vyhovovat stávající život, ve kterém se necítí dobře ani spokojeně, a je žádoucí jej změnit (Sobotková, 2004).

Vyhnátková (2002) chápe krizi rodiny jako výraz a důsledek rodinného problému, jež se týká všech osob. Změna jednoho člena rodiny v zásadě vždy znamená změnu ekosystému všech dalších členů rodiny. Procesy vývoje jednotlivých členů rodiny a s nimi spojené krize jsou vzájemně propojené.

Řešení rodinných krizí se odehrává buďto formou naučených způsobů nebo dynamicky. Většina rodin, které mají různé krize, jež se vzájemně překrývají a mohou doznívat i z minulosti, má tendence se těchto neuvědomělých krizí zbavovat formou externalizace, což znamená, že při probíhajícím konfliktu vinu přisoudí někomu jinému. Vnitřní napětí, které vzniklo primárně jako reakce na zavinění, je vyřešeno a přeměňuje se na vnější. Vnější typ může být dále řešen vzdálením se této označené osoby z rodiny a vzniká tak trauma z odloučení, které bývá doprovázeno dalšími traumaty z minulosti, jež nebyly ovšem dořešeny. Může se jednat např. o domácí násilí nebo zneužívání. Traumata z minulosti se poté přehrávají do nových vztahů, což se promítá v regresivním chování členů rodiny, traumata ale nejsou vyřešena. Členové rodiny se mohou v těchto případech vracet ve svém chování do doby, kdy byli nejvíce traumatizováni a podporu ze strany rodiny potřebovali nejvíce. V takových případech se mohou stát krizové stavy v rodině návykovou záležitostí, které mohou vyvolat určité způsoby chování. K návykovému chování, které souvisí s krizí v rodině, patří např. útky z domova. K patologickému způsobu chování, kterým lidé řeší krizi či traumata, patří alkoholová závislost, drogová závislost nebo promiskuita (Vykopalová, 2007).

#### 1.4.1 Typologie krizí rodiny

V rámci rodinného životního cyklu se rozlišuje několik vývojových vlivů nebo událostí, které mají vliv na vznik rodinné krize. Může se jednat o pravidelné a očekávané krize, které souvisí s normálním během času. V daném případě se jedná např. o vytvoření nové rodiny, narození dítěte, vstup dítěte do školy či odchod jednoho z rodičů do důchodu. Dalším typem jsou nepravidelné a nečekané krize, které se týkají pouze některých rodin. Jedná se např. o rozchod partnerů, rozvod, ztrátu zaměstnání, narození postiženého dítěte, úmrtí

jednoho z rodičů, těžká nemoc, či úraz apod. Dlouhotrvající a silnější vliv mají krize, které se týkají většího počtu rodin určitého geografického nebo sociokulturního okruhu v konkrétní historické době. Patří zde např. přírodní katastrofy či válečné konflikty (Sobotková, 2004).

Práce s rodinou v krizi čerpá z rodinné terapie a rodinného poradenství, může být také její součástí. V rodinách s dětmi dochází podle Vyhnálkové (2002) nejčastěji k těmto krizím:

- Krize, která souvisí s vývojem dítěte.
- Krize, která souvisí s vývojovými etapami v rodině.
- Krize spojená s poruchami osobnosti a poruchami chování jednoho nebo více členů v rodině.
- Krize v souvislosti s manželskou krizí.
- Tranzitorní (normální) rodinné krize.
- Krize a náhlé životní události v životě dítěte a rodiny.

Podle Šmolky (2002) patří k nejintenzivněji prožívaným krizovým událostem párové a manželské krize. Ve spojitosti s těmito krizemi se úzce nabalují i další krize, které jsou s rodinným fungováním obecně propojené. Tyto krize dále ohrožují také dosavadní životní jistoty jedince. Podle Světové zdravotnické organizace patří rozvody a partnerské rozvraty k nejvýraznějším stresovým životním událostem. K výčtu dalších krizových událostí patří dále úmrtí partnera, závažné onemocnění, opuštění společné domácnosti, odhalená nevěra či přistižení, projevy násilí v rodině, sexuální selhání, čerstvě diagnostikovaná neplodnost, odchod dětí z rodiny, náhlá osamělost případně náhle vzniklé problémy v rekonstituované rodině.

Další typologie rodinných krizí může být dle Sobotkové (2004) následující:

- Krize vývojové (tranzitorní) souvisí s vývojovými vlivy a jsou považovány za normální.
- Krize nenormativní jsou vyvolané specifickými událostmi a procesy, jež se vztahují k vývojovým vlivům. Obvyklé mívá nepravidelné, nečekané a silné vlivy, bývají dlouhotrvající.

- Krize kumulované jsou spojeny s nečekanou ztrátou během krize vývojové. Může se jednat např. o náhlé úmrtí člena rodiny. Dané náhlé ztráty ztěžují požadavky jednotlivých etap životního cyklu.
- Krize ednogenní (vnitřní) bývají vyvolané patologickými vzorci rodinného fungování. Může se jednat o krize v rodinách, kde se vyskytuje závislost na alkoholu, násilí aj.

Pro účely práce v souvislosti s dysfunkcí rodin se budu dále v textu teoreticky zabývat definováním některých základních pojmů a oblastí, které patří do skupiny nepravidelné, nečekané a také vnitřní rodinné krize a jejich vlivu na rodinu a dítě.

#### ***1.4.1.1 Rozvod nebo rozchod partnerů***

Rozchod je definován jako právní úkon, kterým je ukončeno manželství. Manželům zaničují vzájemná práva a povinnosti, které k sobě měli. Nezanikají ovšem povinnosti, jež mají vůči svým dětem. Rozvod je velmi často doprovázen mnoha dlouhotrvajícími konflikty. Průběh rozvodu bývá pro účastníky většinou traumatický a může mít dlouhodobé následky v oblasti ekonomické, sociální a psychologické (Matoušek, 2008). Vzhledem k tomu, že v dnešní době existuje spousta nemanželských soužití, mají na život rodiny a dětí vliv také rozchody partnerů, kteří spolu dlouhodobě žili a vychovávali společně děti.

Rozchod bývá jak pro rodiče, tak i pro děti velmi bolestný. Člověk si potřebuje nějak zdůvodnit tento rozvod prostřednictvím zatrpklosti, uraženosti, ješitnosti případně jinak (Antier, 2005). Rozpad rodiny má bezesporu hlavní vliv na příjem rodiny, protože pod určitou hladinou životní úrovně se již velmi špatně vychovávají děti tak, aby byly i nadále šťastné z materiálního hlediska. Proto je nutné vhodně jejich potřeby transformovat do nemateriální roviny, tedy zdůraznit význam vzdělání, sounáležitosti či společné práce s ostatními (Biddulph, 2000).

Rodiče, prožívající vlastní trauma během svého rozvodu či rozchodu, by neměli spoléhat na to, že si během této doby děti samy poradí a budou odolné po dobu, než si rodiče dají svůj život zase do pořádku. Děti potřebují trávit čas s rodiči, i kdyby měli společně jen truchlit. Děti potřebují čas rodičů, i když je bezproblémové období, proto v časech zlých ho potřebují ještě o mnoho více. Potřebují vidět a vnímat, že jim někdo naslouchá, a že jsou pro rodiče důležité (Colorosová, 2008).

### 1.4.1.2 Život s jedním rodičem

Dítě může žít s jedním rodičem z mnoha příčin. Ať už se děti matkám narodily bez přítomnosti otce, otec od rodiny odešel nebo zemřel, případně rodinu opustila matka, vždy je nutné, aby rodič chybějícího rodiče alespoň částečně zastoupil.

*„Život s jedním rodičem bývá pro mnohé děti náročný bez ohledu na to, zda důvodem je rozvod, smrt nebo prostě to, že se matka rozhodla zůstat sama (Martin, Waltmanová-Greenwoodová, 1997, s. 191).“*

Dítě je zpravidla šťastnější s jedním rodičem, než v manželství, kde jsou rodiče nešťastní. Proto je tedy mylná myšlenka, zůstat spolu pouze kvůli dětem. Pokud si rodiče dlouhodobě nerozumí a stále se hádají, děti to velmi prožívají a pociťují. I když se rodiče mohou snažit, vzájemný konflikt nelze před dětmi utajit. Pokud vyústí dané problémy v rozchod rodičů, mělo by být dáno dětem najevo, že na něm nenesou žádnou vinu a ani kvůli němu nebudou trpět (Biddulph, 2000).

V neúplné rodině zůstává s dítětem či dětmi pouze jeden z rodičů, druhý rodič není trvale přítomen. Důležité je také zmínit, že se liší rodina, ve které není otec přítomen z důvodu smrti či rozvodu a rodina, kde otec přítomen je, ale neplní své funkce např. z důvodu alkoholismu, duševního onemocnění apod. (Matějček, 1989).

Život bez partnera může mít dle Biddulpha (2000) pro budoucnost rodiče výhody i nevýhody. Co se týče výhod, nemusí se sladovat odlišné životní návyky a vymizí i konflikty mezi rodiči, které společně po dobu společného soužití měli. Život rozvedených matek může být jednodušší, protože jim odpadla péče o manžela, který se každý den pravidelně v určitou hodinu vracel z práce a souběžně s dětmi vyžadoval její pozornost. Na druhou stranu život bez partnera může mít i svá negativa, kdy např. není snadné udržet u dětí kázeň a matka si s tímto bezmezně neví rady. Především chlapci v určitém věku jsou pro matku obtížně zvladatelní a přítomnost otce by byla víc než vhodná. Příčinou je také to, že přítomnost otce a matky v rodině má při výchově dětí velkou důležitost, protože oba dva vkládají do výchovy dva odlišné přístupy. V určitých případech může matka otce zastoupit a otec může zastoupit matku. Pro otce je např. tvrdost snazší, což pro matku zase tak snadný úkol být nemusí. Matka, která děti vychovává sama, je také schopná tvrdosti, ale samotnou jí to stojí velmi mnoho energie, protože se nejedná o projev chování, který by byl pro ženy úplnou samozřejmostí. Samotné matky mají velmi složitý úkol, který spočívá v naučení se přísnosti, kterou musí nacvičovat i získávat a zároveň si musí stále zachovávat



svou mírumilovností i soucit. Šebek (1990) dále uvádí, že psychickou ztrátou otce, případně matky, mohou trpět děti, jejichž rodič stále žije, na jejich výchově se ale buďto nepodílí vůbec, nebo jen minimálně. Jedná se převážně o situace, které vznikají po rozchodu nebo rozvodu rodičů. Může se ale stát, že se tyto případy vyskytují i v úplných rodinách, kdy otec o své děti neprojevuje tolik zájmu, ani jim nevěnuje čas, který by s ním chtěly strávit. Na úrovni prožívání se jedná takřka o ztrátu otce. K dalším situacím, kdy je dítě bez otce, patří např. svobodné matky, které o otci nemluví. Psychickou zátěží pro dítě bývá také těžce nemocný nebo umírající rodič.

#### ***1.4.1.3 Domácí násilí***

Domácí násilí je definováno jako násilné chování mezi dospělými členy existující či bývalé domácnosti, nebo mezi jedinci, kteří mají společně děti. Domácí násilí může být postaveno na vynucování si něčeho jinak nedosažitelného, nebo může být odplatou na někom jiném. Vzniká obvykle jako důsledek frustrace určité potřeby násilníka. K danému typu násilí mívají nejčastěji sklony osoby, které tyto neshody zažily ve své původní rodině. K násilným projevům mohou patřit nadávky, zesměšňování, výhrůžky, fyzické útoky, omezování vlastní svobody, ničení majetku, případně vynucování sexuálního styku (Matoušek, 2008). K nejčastějším příčinám domácího násilí patří alkohol a projevy agresivity, dále majetkové spory, konfliktní osobnostní rysy agresora, spory o děti či dlouhodobě narušené vzájemné vztahy (Vykopalová, 2007). Oběti násilí vyhledávají krizovou pomoc obvykle až jako krajní řešení, pokud ji vůbec vyhledají. Pomoc by měla být především včasná a efektivní, aby byla zajištěna ochrana oběti prostřednictvím nalezení náhradní formy bydlení apod. (Šmolka, 2002).

S oběťmi domácího násilí se setkávají nejčastěji policisté, zdravotníci a učitelé, kteří by měli znát hlavní principy pomoci. Až poté přichází se svou pomocí sociální pracovníci (Matoušek, 2008).

#### ***1.4.1.4 Alkoholismus v rodině***

Alkoholová závislost je definována dle Matouška (2008) jako touha požívat alkohol, nad jehož požíváním nemá závislý jedinec kontrolu. Touha požívat alkohol mu ztěžuje život, ovlivňuje jeho vztahy, práci i zájmy, má také vliv na zdraví jedince. Člověk závislý na alkoholu má zvýšenou toleranci k požívání a ztížený odvykací stav. K alkoholu lidé

často přistupují dle Lovasové (2005) v situacích, kdy si již dále nevědí rady. V naší společnosti je problém s alkoholem velmi často spojován s nezaměstnaností.

Rodiče, kteří mají problémy s alkoholem, vnášejí do rodiny spoustu negativního. Pod vlivem alkoholu nejedná spousta rodičů normálně s ostatními členy domácnosti, takový jedinec není schopen ani pružně a tvůrčí cestou o svých činech rozhodovat. Alkohol také negativně ovlivňuje vztahy v rodině, když jsou všichni jedinci střízliví a zkresluje správnou představu rodičovské role svému dítěti. Tímto způsobem je také silně narušena schopnost dítěte identifikovat správný význam rodičovské role. Závislost jednoho z rodičů nemusí vždy v zásadě znamenat vliv na správné fungování rodiny, pokud je druhý rodič silnou osobností a péči o děti o domácnost zvládá. Takových rodin je ale bohužel velmi málo (Lovasová, 2005).

#### **1.4.1.5 Nezaměstnanost rodičů**

V životě takřka každého člověka zaujímá práce a zaměstnání velmi důležité místo. Práce mu dává vedle materiálního zabezpečení pocit seberealizace a společenské užitečnosti, uspokojuje jeho sebeuplatnění i sebeúctu (Buchtová in Hoskovcová, 2009).

Náhlá ztráta zaměstnání znamená pro většinu lidí velký zásah do života. Toto nedobrovolné vyřazení z pracovního procesu má největší dopad na oblast sociální, psychologickou a zdravotní. Velmi často vzniká také rodinná a osobní nejistota a dochází k omezení sociálních kontaktů jedince mimo rodinu. K možným reakcím na ztrátu zaměstnání patří psychický šok, pasivita a rezignace, obranný postoj a v neposlední řadě výzva k hledání nové práce. Ztrátu zaměstnání nepocítuje pouze dotyčná nezaměstnaná osoba, ale všichni členové jeho rodiny. Prvním dopadem jsou bezesporu finanční potíže, dále narušení denních zvyklostí, změna sociálních vztahů, sociální izolovanost rodiny, změny v rozdělení domácí práce a celková změna nezaměstnaného v rodinném systému. Souhrnně lze říci, že nezaměstnaní lidé cítí vyšší hladinu psychické nepohody, deprese a úzkost, většinou doprovázenou nižším sebevědomím a sebeúctou (Hoskovcová, 2009).

## 2 PODPORA A POMOC DYSFUNKČNÍM RODINÁM

Následující kapitola se věnuje charakteristice oblastí, které se zabývají podporou a pomocí dysfunkčním rodinám.

Smutková (2007) uvádí, že jedním z nástrojů, kterým se realizuje rodinná politika státu, je sociální práce s rodinou, která rodiny podporuje v širokém rozsahu intervencí od preventivních aktivit až po případovou sociální práci konkrétní rodiny. Rodina bývá v současné době adresátem různých sociálních služeb a v rámci pomáhajících profesí je podporována v mnoha směrech. Sociální práce s rodinou se neorientuje jen na řešení problémů uvnitř rodiny, ale především na pomoc rodinám při začleňování do společnosti a při zabránění jejich sociální exkluze.

*„Forma poskytované pomoci je specifická – od krizové intervence, přes poradenství až k terapeutickým aktivitám (Juříčková, 2008, s. 70).“*

Cílem sociální práce s rodinou by měla být snaha zajistit klientům různé nabídky účinné podpory a pomoci s řešením širokého spektra problémů, které rodiny zatěžují, a které by touto pomocí mohly být zmírněny (Metodické doporučení MPSV, 2009).

### 2.1 Sociální práce s rodinou

Podle Smutkové (2007) se na počátku 20. století začaly objevovat první programy pro sociální pracovníky, které byly zaměřeny na metodiky návštěv v rodinách. Rozvoj sociální práce s rodinou je v úzkém spojení s rozvojem sociální práce, která je zaměřená na řešení jednotlivců. Základem ke vzniku sociální práce s rodinou i rodinné terapie byla myšlenka, že interakční vzorce mezi lidmi a to především v rodině, přispívají významně k těžkostem jednotlivců. Tyto těžkosti by mohly být vyřešeny mnohem účinněji, pokud by se procesu účastnila celá rodina.

V současné době se takřka každý sociální pracovník či pracovnice setkávají během své praxe s prací s rodinou. V daném typu sociální práce se pracuje s rodinami, jejichž problémy jsou různorodé. Může se jednat o mnohoznačné a velmi často složité příčiny i různé projevy. Vzhledem k tomu, že je každá rodina specifická a odlišná, zdánlivě vnějškově shodné znaky problémové situace nemusí být nutně řešeny stejným způsobem ve dvou rodinách (Smutková, 2007). Proto také není snadné stanovit obecné směrnice, které by

mohly vést k volbě nejlepšího postupu. Dané postupy může volit pracovník na základě svého vzdělání, výcviku a také odborných zkušeností. Volba správné podpory ze strany pracovníka by měla být určena představou ze strany rodiny o problému a jeho příčinách a na základě této představy by si měla rodina s pracovníkem vytyčit předmět jejich společné práce (Matoušek, Pazlarová, 2010).

Sociální práce s rodinou může být definována jako podpora či obnova sociálního fungování klienta, za kterého je považován buďto jedinec nebo rodina. Toto sociální fungování je založeno na pomoci obnovit a udržet rovnováhu mezi požadavky prostředí a kapacitou klienta dané požadavky zvládat (Smutková, 2007). Způsoby podpory rodinám mohou být zaměřeny na práci s rodinou jako celkem, dále s manželským nebo partnerským systémem a v neposlední řadě také na práci s jednotlivcem – dospělým či dítětem (Matoušek, Pazlarová, 2010).

Sociální práci s rodinou je možné chápat ve dvou rovinách. První rovina - rodina jako sociální prostředí klienta, je myšlena jako sociální práce, která směřuje k odstranění či zmírnění sociálních problémů jednotlivce za pomoci rodinného systému. Tento rodinný systém může představovat jeden z možných zdrojů vzniku i řešení problémů klienta. Pokud hovoříme o rovině chápání celé rodiny jako klienta, je sociální práce směřována na změnu fungování rodinného systému, případně na adaptaci celé rodiny na nové podmínky. V obou případech je práce s rodinou velmi náročný proces, během kterého je nutné reflektovat a analyzovat více důležitých skutečností (Smutková, 2007).

Sociální práce, zaměřená na rodiny s dětmi, by měla splňovat následující podmínky (Metodické doporučení MPSV, 2009):

1. Snaha o vybudování důvěry mezi pracovníkem a členy rodiny, rodina by měla pracovníka vnímat jako prostředek pomoci.
2. Pracovník by měl znát potřeby a problémy jednotlivých rodin.
3. Pracovník by měl mít k dispozici širokou škálu možností, jak dále pracovat s rodinou.
4. Rodině by měl být ponechán prostor, aby mohla problém definovat sama, cíl práce stanovuje pracovník ve spolupráci s rodinou a snaží se podporovat schopnost rodiny řešit náročnou situaci vlastními silami

5. Během spolupráce by měla být rodina motivována a povzbuzována, což by mělo vést k posílení jejích kompetencí.

## 2.2 Sanace rodiny

Bechyňová a Konvičková (2008) definují sanaci rodiny jako soubor opatření sociálně-právní ochrany dětí, sociálních služeb i dalších opatření a programů poskytovaných především rodičům dítěte a dítěti, který má ohrožený biologický, sociální a psychologický vývoj. Důležité je také zmínit, že pokud se tato situace akutně neřeší, může dojít k umístění dítěte mimo rodinu. Princip sanace rodiny je založen na podpoře dítěte prostřednictvím rodiny. Matoušek (2008) definuje sanaci rodiny jako postupy zaměřené na fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny z důvodu ohrožení, případně kvůli tomu, že je sám v rodině ohrožován. V dnešní době je sanace rodiny velmi pozitivně hodnocena a přijímána především z toho důvodu, že by měla být metodou první volby, kdy je sociální služba kontaktována kvůli ohrožení dítěte, případně i kvůli domácímu násilí.

*„Slovo sanace pochází z latiny a znamená vyléčení, uzdravení či napravení. V sociální práci s rodinami se jedná o postupy podporující fungování rodiny. Cílem je především zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržení dítěte v podmínkách funkční rodiny, nejlépe biologické. Podporována je především činnost sociálně-terapeutická, výchovně-vzdělávací a aktivizační. Tyto činnosti spočívají zejména v posilování rodičovského chování, snížení závislosti na poskytování dlouhodobé pomoci a snížení rizika opakování sociálního setkání. V rámci Zákona o sociálních službách lze nalézt sanaci rodiny ukrytou pod oddílem s názvem Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Metodické doporučení MPSV, 2009, s. 2).“*

Sanace rodiny může dále působit jako postup, který doplňuje léčbu závislosti u dospělých jedinců nebo lidí, jež trpí závažnou duševní nemocí. Tato forma pomoci rodinám může být prováděna zaškoleným dobrovolníkem, či formou terapie poskytované profesionálem celé rodině případně někomu z rodiny v domácím nebo jiném prostředí, nebo i službou poskytovanou rodinám (Matoušek, 2008).

Činnost sanace směřuje především k odvrácení možnosti odebrání dítěte mimo rodinu, k realizaci kontaktů dítěte s rodinou v průběhu jeho umístění nebo také bezesporu

k umožnění jeho návratu zpět domů do bezpečného a podnětného prostředí. Součástí sanace rodiny je také činnost, jež je zaměřená na udržitelnost změn v rodině po návratu dítěte ze zařízení ústavní výchovy (Bechyňová, Konvičková, 2008).

### 2.2.1 Způsoby sanace rodiny

K základním znakům sanace rodiny patří dle Bechyňové a Konvičkové (2008) následující:

- Sestavení multidisciplinárního týmu sanace rodiny a určení jasného koordinátora.
- Členem multidisciplinárního týmu je vždy pracovník SPOD, pracovník centra pro sanaci rodiny, pracovník zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo pro děti vyžadující okamžitou pomoc (pokud je dítě umístěné mimo rodinu) a další odborníci, kteří s rodinou nebo dítětem spolupracují (učitel, psycholog, lékař, soudce aj.).
- Pokud není centrum pro sanaci rodiny v blízkosti, je sanace pro zbytek týmu velmi náročná.
- Tým pracuje podle již předem domluvených pravidel, každý člen zná svou roli a úkoly.
- O těchto pravidlech ví také rodina a všichni zúčastnění s nimi souhlasí a dodržují je.
- Rodiče i děti vědí o tom, že jsou zařazeni do programu sanace rodiny, podílí se také na sestavení svého sanačního plánu. Sanační plán v sobě obsahuje cílový stav situace rodiny, ke kterému směřují dílčí kroky sanace, dále předběžný časový úsek, potřebný k naplnění cílového stavu a také minimální časový úsek, po kterém bude vyhodnocena efektivita dílčích sanačních kroků.

### 2.2.2 Krizová intervence v rodinách

Krizová intervence je určitý druh odborné práce s člověkem, jenž se ocitl v krizové situaci. Jedná se o takovou metodu práce v situaci, kterou klient prožívá jako zátěžovou, nepříznivou a ohrožující. Krizová intervence mu napomáhá zpřehlednit a utřídit jeho prožívání a zastavit jeho ohrožující tendence v jeho chování (Vodáčková, 2002). Cíle krizové intervence směřují dle Hoskovcové (2009) především ke stabilizaci klienta a k poskytnutí jeho podpory a bezpečí. Dále zabraňuje zhoršení krizového stavu a případnému suicidálnímu jednání. Snaží se o mobilizaci psychických a fyzických sil klienta.

Pro účely dané práce je možné mluvit o krizové intervenci směřující k rodině jako celku. „Cílem krizové intervence v rodině je pomoci jí vyrovnat se s přechodnou ztrátou rovnováhy, která je pro krizi typická (Sobotková, 2004, s. 83).“ V průběhu sezení se může stát, že by párové či rodinné sezení mohlo být přínosnější. Těmto rodinám je vhodné nabídnout další systematické rodinné či párové terapie – např. poradnu pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy (Vodáčková, 2002).

### 2.2.2.1 Zásady krizové intervence v rodině

Prvním kontaktem odborníka, který zahajuje práci s rodinou, bývá obvykle nějaká stěžejní událost v rodině (útěk dítěte, zneužívání, krádeže). Jedná se obvykle o porušení pravidel, norem či zákonů. V tomto případě se jedná o kontakt zástupce policie, školy, pracovníka OSPOD a dalších, kteří pracují dle stanovených postupů v podobných situacích. Poté přichází na řadu terapeut, který má podmínky ztíženy především v tom, že vznikly bariéry a neochota k další spolupráci ze strany rodiny. Spolupráce s terapeutickým odborníkem je postavena na vhodných podmínkách komunikace, na vytvoření partnerského vztahu, důvěry a především na konečném souhlasu rodiny ke spolupráci (Vykopalová, 2007).

Krizová intervence by měla být včasná, aby se předešlo selhání rodinného fungování (Sobotková, 2004). Prvním krokem pro terapeuta, který pracuje na krizové intervenci, je stanovení cílů krizové intervence, jež jsou členové rodiny ochotni a schopni přijmout definovat a stanovit si priority, které jsou nutné při jejich dosahování a plnění. Jedná se o velmi složitou práci, protože jednotlivé problémy i cíle spolu úzce souvisí. V daném okamžiku není rodina zvyklá problémy řešit a pracovník sám je musí naučit tyto krize řešit. V jeho silách není přejímat za klienty odpovědnost a problémy řešit za rodinu. Proto je obecným cílem terapie posílit kompetence rodiny řešit vlastní problémy svými silami (Vykopalová, 2007). Intervent by se měl soustředit na situaci „tady a teď“, aby mohl poskytovat informace a pomoc při zprostředkování kontaktu na specialisty, odborné služby a kompletně celou sociální podpůrnou síť. Během krizové intervence v rodině by měla být neustále podporována rodinná soudržnost a aktivita, současně by mělo být povzbuzováno sebevědomí jednotlivých členů i jejich komunikační dovednosti (Sobotková, 2004).

Po traumatické události by měl pracovník rodině pomoci redefinovat a nalézt její smysl. Současně by měl napomoci sdílet význam této krize všemi členy rodiny a začlenit tuto zkušenost do historie rodiny, což je pro její funkčnost velmi důležité. Při této práci by mělo

být respektováno etnické, náboženské i kulturní zázemí rodiny. K rodině by měl být zaujímán spíše partnerský přístup (Sobotková, 2004).

### 2.2.3 Intervence v rodinách

Intervence je definována jako odborný zásah, jehož cílem může být jak jednotlivec, tak i skupina, rodina či širší společenství. Někdy bývá tento pojem ztotožňován se slovem terapie, případně v širším slova smyslu zahrnuje všechny druhy činnosti, jež pracovník vykonává ve prospěch klienta případně rodiny (Matoušek, 2008).

Před jakoukoliv intervencí je vhodné zaměřit se na následující otázky, jež jsou tzv. konstrukcí intervenčního programu, a které nám mohou napomoci při výkonu intervence (Hoskovcová, 2009):

1. Na koho je intervence mířena, může se jednat jak o skupinu, tak i o jednotlivce. Riziková a nepřízpůsobiví lidé, děti, rodiče. Jedná se o příjemce intervence.
2. Kdy budeme působit, zaměřujeme se na důležité klíčové okamžiky.
3. Možnost snižování vnějšího rizika např. sanací nefunkční rodiny apod.
4. Mapování a popis situace: s kým, co, kde, kdy a jak budeme intervenovat.

Pro odbornou intervenci do rodiny je výchozím momentem porozumění problému v rodině, ke kterému musí dojít na obecné rovině a poté také při práci s konkrétní rodinou. Obecná rovina je zaměřena na důvod a způsob vzniku problému, jak daný problém souvisí se všeobecnou společenskou situací, jaké jsou možnosti řešení a jaká jsou pravidla pro rodinnou intervenci ve vztahu k problému. Při konkrétní práci s rodinou se pracovník zaměřuje na specifika, jež se váží ke konkrétní rodině, jak rodina zvládá zátěžovou situaci, jak jsou na danou situaci osobnostně vybaveni členové rodiny, které možnosti pro práci v rodině jsou v danou chvíli k dispozici, jaká je sociální situace v rodině a jaké možnosti spolupráce s rodinou nám poskytuje prostředí rodiny (Smutková, 2007).

### 2.2.4 Rodinná terapie

Rodinná terapie je považována za osvědčenou cestu, kterou lze ozdravit nebo znovu obnovit vztahy v rodině, jejíž fungování bylo jakýmkoliv způsobem zasaženo. Tento typ terapie vznikl jako reakce na zjištění, že stav lidí, kteří podstoupili individuální terapii a byli na tom lépe při pobytu mimo rodinné prostředí, se rapidně zhoršil po návratu domů. Tito lidé



velmi často pocházeli z narušeného prostředí, které si vyžadovalo změnu a také trvalost této změny (Lovasová, 2005).

Rodinná terapie je definována jako psychoterapie rodiny, která je zaměřena na způsob interakce v rodině, popř. očekávání a přání členů rodiny. Cílem rodinné terapie může být dosažení jasné komunikace mezi členy rodiny, vydefinování rolí u jednotlivců, jejich odpovědnosti a také zřetelných hranic mezi jednotlivými členy rodiny. Dalším cílem může být také dosažení náhledu na jednotlivé členy rodiny, jejich zvýšená empatie i ohleduplnost (Matoušek, 2008).

*„Terapie rodiny nekončí nárazovitě, ale pozvolna, s odkazem na další zdroje, které by mohla rodina využívat (Vykopalová, 2007, s. 39).“*

Rodinná terapie je založena na tom, že problém, který klient vykazuje, je známkou toho, že není něco v pořádku s rodinou jako celkem, tzn., že rodinný systém funguje nesprávně. Mezi rodinnými příslušníky mohou být různé problémy – narušení vzájemné komunikace, případně spojení určitých rodinných příslušníků a vylučování ostatních. Při této terapii se rodina setkává pravidelně s jedním nebo dvěma terapeuty (obvykle je to muž a žena), kteří sledují interakce mezi jednotlivými členy rodiny. Každému z členů se snaží pomoci, aby si uvědomil, jak se chová k ostatním a jak také jeho chování může přispívat k rodinným problémům (Lovasová, 2005).

Terapeut se zaměřuje na podporu otevřeného vyjednávání a na konstruktivní dohody. Pokud již nejsou dospělí dále schopni udržet rodinu pohromadě, mělo by dojít k opětovnému definování cílů dané terapie, např. podpora při ohleduplném rozvodu, rozvodová terapie apod. Rodinná terapie může být prováděna v poradnách pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy (Matoušek, 2008). Terapie dysfunkčních rodin je dlouhodobá, velmi obtížná a pro terapeuta vyčerpávající. Jsou na něj kladeny vysoké nároky – měl by být důvěryhodný, obětavý a ochotný do práce s dysfunkční rodinou obětovat spoustu času i zaujetí. Základem této terapie je vytvoření důvěry, pozitivní atmosféry a vybudování vzájemného respektu mezi pracovníkem a rodinou (Vykopalová, 2007).

### 3 POSTAVENÍ INSTITUCÍ ZAMĚŘENÝCH NA SANACI DYSFUNKČNÍCH RODIN V SOCIÁLNÍM SYSTÉMU

Péče o dysfunkční rodiny s dětmi je v rámci České republiky realizována buďto prostřednictvím státních orgánů sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) v obcích s rozšířenou působností, ústavní výchovou a činností nestátních neziskových organizací (Matoušek, 2007). Pro účely dané kapitoly je důležité vymezení role OSPOD a neziskových organizací, které poskytují sociální služby.

V posledních letech je dle Tracyho (In Matoušek, 2003) možné sledovat příklon k opatřením, která se snaží posilovat schopnost rodiny řešit problém a současně zachovat neporušenost rodinných vazeb. Velkým přínosem jsou také služby, které jsou poskytovány přímo v domácím prostředí oproti poskytování služeb v institucích, do kterých rodiny musí docházet. Umístění dítěte či rodiče do ústavního zařízení, anebo odejmutí dítěte z rodiny, je v dnešní době považováno za velmi nevýhodné a destruktivní řešení, a to i bez ohledu na to, co bylo jeho příčinou. V těchto případech je rodina vyřazena z možnosti dalšího řešení daného problému. Je proto nutné, aby rodina nebyla viděna pouze jako součást problému, ale také jako společenství, které by mohlo a mělo napomoci tyto problémy řešit.

#### 3.1 Sociálně-právní ochrana dětí

Sociálně právní ochrana dětí má v naší zemi mnohaletou tradici (Novotná, Fejt, 2009). Tento pojem má původ v zákonech, které byly u nás přijaty před rokem 1989. Podle platné legislativy se v současné době řídí dle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. V naší zemi, na rozdíl od zemí západoevropských, přetrvává právní a faktický stav, který staví stát do role úředního dozorce v tom smyslu, jak rodiče vykonávají rodičovskou odpovědnost. Problémem je, že nedochází k vyvážení ani ke snaze maximálně podporovat rodičovské kompetence. Nutnou změnou je bezesporu posílení role rodiny a nestátních institucí (Matoušek, 2008).

*„Jedná se zejména o ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, jakož i působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Její neoddelitelnou částí je ochrana dítěte před takovým působením, které se může negativně dotknout jeho zájmů, trvá-li po takovou nebo je-li takové intenzity, že nepříznivě ovlivňuje řádnou výchovu dítěte, případně by mohlo být pří-*

*činou jeho nepříznivého vývoje* (Sborník stanovisek veřejného ochránce práv, 2007, s. 14).“

Ke stěžejním právním předpisům pro výkon sociálně-právní ochrany (dále jen SPOD) patří kromě zákona o sociálně-právní ochraně dětí také zákon č. 94/1963 o rodině (Sborník stanovisek veřejného ochránce práv, 2007). Dle Hrušákové (2006) je vymezení SPOD dáno i tím, že ochrana dítěte obsahuje široký soubor práv a oprávněných zájmů dítěte, které mají místo v různých právních předpisech z oblasti práva občanského, rodinného, pracovního, trestního, dále také ve školských či zdravotnických předpisech a mnohých dalších.

*„Předním hlediskem sociálně-právní ochrany dětí v souladu s Úmluvou o právech dítěte je zájem o blaho dítěte jako základní princip sociálně-právní ochrany dětí, který musí respektovat všechny subjekty působící v této oblasti* (Novotná, Fejt, 2009, s. 89).“

Činnosti, které jsou poskytovány v rámci sociálně-právní ochrany dětí pro dysfunkční rodiny s dětmi, jsou následující (Ministerstvo práce a sociálních věcí: Rodina):

- preventivní a poradenská činnost pro dysfunkční a problémové rodiny s dětmi,
- práce s dětmi vyžadující zvýšenou pozornost,
- zřizování zařízení sociálně – právní ochrany dětí.

SPOD nezahrnuje pouze ochranu dětem zanedbávaným a opuštěným či dětem s poruchami chování, ale v současné době také představuje řešení při velmi složitých situacích, ve kterých se děti nachází např. kvůli přílišné zaměstnanosti rodičů, jež nemají pro svou vytíženost dostatek času ani zájem o děti, a péči o ně se snaží nahradit penězi. Opačným extrémem může být nezaměstnanost jednoho nebo obou rodičů, která si velmi často vyžaduje řešení. Ve složité situaci jsou i děti, jejichž rodiče řeší partnerské neshody a rozvod, a tím dětem působí trauma, protože se nejsou často schopni dohodnout na ustanovení péče a na rodičovském styku. V nepříznivé situaci se nachází také děti úzkostně starostlivých nebo velmi nedbalých rodičů (Krausová, Novotná, 2006).

### **3.1.1 Cíl sociálně-právní ochrany dětí**

SPOD se týká zcela všech nezletilých dětí a to i těch, které mají různé občanství a nachází se na území České republiky. Zvýšenou pozornost věnuje SPOD dětem, jejichž rodiče zemřeli, případně neplní povinnosti, které plynou z jejich rodičovské zodpovědnosti či nevykonávají nebo zneužívají práva, která z jejich zodpovědnosti plynou. Dále se SPOD zamě-

řuje na děti, které byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby a dotyčná osoba neplní své povinnosti vůči nim. Další skupinou jsou děti, jež vedou zahálčivý či nemravný život. Konkrétní oblasti se mohou týkat zanedbávání povinné školní docházky, požívání alkoholu nebo návykových látek, prostituce, páchání trestné činnosti apod. Další rizikovou skupinu zahrnují děti, které se opakovaně dopouští úteků od rodičů, případně byl na nich spáchán trestný čin, který mohl ohrozit jejich život případně i zdraví (Hrušáková, 2006).

### 3.1.2 Orgány sociálně-právní ochrany dětí

V každé rodině může dojít k závažným problémům, které vyžadují jeho řešení. Může se jednat o těžkou nemoc, úmrtí rodičů, problémový rozvod, příchod nového partnera do rodiny, sociální nouzi apod. Rodiny, které nejsou schopny situaci řešit vlastními silami, potřebují péči a pomoc ze strany odborných služeb či státních orgánů (Sborník stanovisek veřejného ochránce práv, 2007).

Dle § 4 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí (2010) patří do okruhu orgánů, jež vykonávají sociálně-právní ochranu, následující:

- krajské úřady,
- obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- obecní úřady;
- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

V rámci samostatné působnosti zajišťují SPOD obce i kraje, komise pro SPOD a také pověřené osoby, kterými mohou právnické i fyzické osoby, které získaly zvláštní pověření v rozsahu vydaného pověření (Hrušáková, 2006).

### 3.1.3 Pracovníci úseku sociálně právní ochrany dětí

Pracovníci OSPOD jsou povinni řídit se zákonem č. 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí a chránit zájmy, život a zdraví nezletilých dětí, pokud jsou ohroženy. Jsou také jedinými pracovníky pomáhajících profesí, kteří mohou bez souhlasu rodičů provádět sociální šetření v místě bydliště rodiny, ve školách, které jejich děti navštěvují, vyžadovat si zprávy z mateřských škol, od dětského lékaře apod. Pokud na základě těchto šetření zjistí a vyhodnotí, že je dítě ohroženo, mají právo a povinnost podat soudu návrh na konkrétní opat-

ření (může se jednat o soudní dohled, umístění dítěte do ústavní výchovy, omezení nebo zbavení rodičovské zodpovědnosti apod.), plnění soudního nařízení opět kontroluje pracovník OSPOD. Žádná rodina nemůže být sanována bez spolupráce s OSPOD (Bechyňová, Konvičková, 2008).

V kompetencích pracovníků OSPOD je také pořizovat obrazové snímky, audiovizuální záznamy prostředí, kde děti žijí, provádět rozhovory s dětmi, rodiči i dalšími osobami, které jsou důležité pro účely ochrany dítěte (Sborník stanovisek veřejného ochránce práv, 2007). Pracovníci dále prověřují špatné zacházení rodičů a jiných pečujících osob o děti, mohou také navrhnout další opatření jako je omezení, zbavení či pozastavení rodičovské odpovědnosti, případně navrhnou ústavní výchovu (Matoušek, 2007).

Následující stručný přehled pracovníků je vytvořen na základě odborné konzultace s pracovníci OSPOD. Každý OSPOD by měl mít sociálního pracovníka, dále kolizního opatrovníka, kurátora pro děti a mládež a v neposlední řadě i pracovníka pro náhradní rodinnou péči. Jeden pracovník může mít některých funkcí více, mohou se také v případě nepřítomnosti zastupovat. Pro účely práce se zmíním stručně o sociální práci a sociálním pracovníkovi v rámci OSPOD, kolizním opatrovníkovi a kurátorovi.

Sociální práce, která je vykonávána v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí, je označována jako souhrn činností a působení sociálního pracovníka, jenž vychází z vyhodnocení aktuální tíživé situace v rodině. Dané vyhodnocení může pocházet z vlastní iniciativy sociálního pracovníka, z podnětu dítěte, rodičů nebo třetí osoby. Sociální práce je poskytována za účelem zamezení vlivu negativního působení na dítě, především v obnovení narušených funkcí rodiny. Sociální práce může být zaměřena jak na dítě, tak i na celou rodinu. Pomoc pracovníka OSPOD je vztažena na situaci, kdy je dítě stále ponecháno během řešení složité situace v rodině nebo při jeho dočasném odnětí z rodiny. Cílem sociálního pracovníka je řešit na profesionální úrovni problémy rodin, které se nachází v obtížné životní situaci a špatných sociálních podmínkách. Při pomoci těmto rodinám je důležité zaměřit se nejen na sociální faktory, ale také na faktory psychické, biologické a duchovní (Sborník stanovisek veřejného ochránce práv, 2007).

Pracovník OSPOD může být v době rozvodu rodičů kolizním opatrovníkem dítěte. Ten současně sleduje výkon ústavní a ochranné výchovy dětí, navštěvuje také neplnoleté děti ve vězení, projednává u dětí a nezletilých trestní věci a další povinnosti (Matoušek, 2007).

Dalším pracovníkem OSPOD je kurátor pro nezletilé a mladistvé. Jedná se o odborného pracovníka státní sociální pomoci, jež se zabývá dětmi a mladistvými, kteří jsou obtížně vychovatelní, dále mladistvými pachateli trestné činnosti a jejich rodinami, kterým může poskytovat poradenskou a socioterapeutickou pomoc (Matoušek, 2008). „*Ta však nemůže být intenzivní vzhledem k vysokému počtu případů, jimiž se ročně kurátoři zabývají. Proto kurátoři odkazují děti, případně rodiny, do soustavné dlouhodobé péče jiným organizacím (střediska výchovné péče, ústavy, nestátní formy ambulantní pomoci) a monitorují situaci dítěte* (Matoušek, 2007, s. 86). “ Kurátor se, mimo jiné, např. účastní výslechů, konfrontací, seznamuje se s výsledky vyšetřování, v případě řešení rodinných, osobních či sociálních problémů poskytuje také výchovné, právní i psychologické poradenství dětem i rodičům. Může také analyzovat problematiku sociálně-patologických jevů u dětí a mládeže (Funkce kurátora pro děti a mládež, 2009).

### 3.2 Sociální služby pro rodiny s dětmi

Při podpoře českých rodin hraje bezesporu velkou roli široké spektrum sociálních služeb, které jsou poskytovány v rámci zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Často se jedná o rodiny neúplné, dysfunkční či mnohaproblémové. Sociální služby mohou být poskytovány buďto obcí, nebo nestátními neziskovými organizacemi (Národní koncepce podpory rodin s dětmi, 2009).

Sociální služby pro rodiny s dětmi, jsou zaměřeny na pomoc a podporu členům rodiny nebo i rodině jako celku, které se nachází v nepříznivé sociální situaci. Jejich přínosem je především prevence sociálního vyloučení. K základním druhům sociálních služeb, které se věnují práci s dysfunkčními rodinami, se dle webových stránek MPSV: Rodina řadí:

- sociální poradenství (např. manželské a rodinné poradenství, poradny pro oběti domácího násilí),
- služby sociální prevence (telefonická krizová pomoc, azylové domy, sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi aj.).

Současní autoři rozdělují dle Matouška (2003) sociální služby pro rodiny dle následujících kritérií:

- Délka trvání – krizové až dlouhodobé,
- Prostředí – může se jednat o konkr. domov rodiny, instituce, které jsou specializované na práci s rodinou, komunitní centra aj.,
- Užitá metoda práce s rodinou- odborně vedená terapie, svépomocné skupiny, poradenství aj.
- Co dalo podnět k práci s rodinou – např. ohrožení dítěte, dospělého, rozvod.

Nestátní neziskové organizace provozují v posledních letech velké množství sociálních služeb, které následně napomáhají potřebným cílovým skupinám. Jedná se buďto o malá kolektivní zařízení, nebo o byty, ve kterých péči poskytují zaškolení dospělí. Činnost těchto zařízení je vymezena Standardy sociálních služeb, které si každá organizace pro danou sociální službu za spolupráce jeho pracovníků vypracuje, zajišťují chod těchto zařízení (Matoušek, 2007).

Díky finanční podpoře Evropských sociálních fondů (dále jen ESF) a krajských úřadů vzniklo a také bylo podpořeno v naší zemi mnoho dalších sociálních služeb, které mohou pomáhat vybraným cílovým skupinám. V současné době jsou z těchto zdrojů podporovány v rámci služeb pro rodiny s dětmi sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi a azylové domy.

Nestátní neziskové organizace se také pokouší o programy tzv. sanace rodiny, na jejichž činnost se napojují zaškolení dobrovolníci, kteří pomáhají zvládat domácí provoz a výchovu dětí (Matoušek, 2007).

Katalog sociálních služeb Zlínského kraje (2009) považuje za rodiny tyto skupiny osob:

- manželé s dětmi,
- nesezdaná soužití rodičů s dětmi,
- děti, které žijí s jedním z rodičů (neúplná rodina),
- děti, které žijí u jiné fyzické osoby, než rodiče a děti žijící u osob, které je přijaly do pěstounské či poručnické péče,
- osvojitelé s dětmi.

Právě pro tyto rodiny jsou dle Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje (2009) poskytovány následující služby:

- azylové domy pro matky s dětmi,
- intervenční centra,
- odborné sociální poradenství,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Následující kapitola se bude dále zabývat terénní sociální prací s dysfunkčními rodinami, která bude konkrétně zaměřená na sociálně-aktivizační službu.



## 4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DYSFUNKČNÍMI RODINAMI

Terén je místo, kde je možné se s klientem setkávat, kde klient přímo bydlí, tráví svůj volný čas a obvykle se na daném místě často zdržuje. Za terén se často označuje domácnost klientů a veřejná prostranství. Pro účely překládané práce se bude dále hovořit o terénní práci v domácím prostředí klientů, konkrétně o práci s dysfunkčními rodinami (Černá, 2008).

### 4.1 Základní principy a specifika terénní sociální práce

Terénní sociální práce bývá často označována jako streetwork, což znamená práci na veřejnosti, na ulici. Dále pak bývá ztotožňována s terénní prací, s terénními programy nebo komunitní sociální prací. Definování terénní sociální práce je ovšem mnohem složitější a obsáhlejší. Daný typ sociální práce není charakteristický pouze tím, že se práce odehrává v přirozeném prostředí klienta, ale také určitým druhem vztahu ke klientovi, který musí být motivován k navázání vzájemné spolupráce (Černá, 2008).

Nedělníková a Gojová (2008) považují za cíle terénní sociální práce následující činnosti:

- Prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování,
- začleňování do společnosti,
- prevence sociálně rizikových jevů, mírnění negativních dopadů a rizik plynoucích ze životních situací klientů, cílem je také prevence dopadu těchto jevů na společnost,
- zmírňování nerovností a nerovného přístupu k sociálním službám,
- podpora a pomoc klientům k získání popř. znovunabytí sociálních kompetencí,
- předávání a poskytování informací.

Černá (2008) dále uvádí, že cílové skupiny terénní sociální práce mohou být velmi různorodé, zaměřené na různé skupiny osob. Práci mohou vykonávat sociální asistenti, sociální pracovníci a také lidé bez středoškolského či vysokoškolského vzdělání, kteří si prošli odbornou přípravou. V praxi je možné sledovat velmi rozdílné používání pojmu dle různých poskytovatelů sociálních služeb i v různých metodických a koncepčních příručkách i ze strany autorit. Proto je zřejmé, že užívání pojmu není dostatečně sdílené. Terénní soci-

ální práce je významným nástrojem, který může předcházet sociálnímu vyloučení nejen u jednotlivců, ale také u rodin či celých sociálních skupin.

V rámci terénní sociální práce s rodinou je možno přímo v domácnostech spolupracovat s rodinou jako celkem. Tato specifika poskytují takovou příležitost a potenciál, který není možný využít ani při práci na úřadech, ani v různých poradenských zařízeních. Práce v rodinách, kdy pracovník vstupuje do jejich soukromého prostoru, klade velmi vysoké nároky na jeho profesionalitu a etické chování (Černá, 2008).

#### 4.1.1 Přínosy a úskalí terénní sociální práce

V rámci terénní sociální práce je možné mluvit jak o přínosech, tak i o úskalích, která jsou s daným typem práce spojená. Černá (2008) uvádí následující vymezení kladů a záporů terénní sociální práce.

K výhodám terénní sociální práce se řadí:

- Práce není zaměřená pouze na jednotlivce, ale také na celou skupinu – rodinu či komunitu.
- Práce a kontakt s klienty se odehrávají v jejich přirozeném prostředí, což umožňuje snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem.
- Důležité je také větší množství času, který může pracovník při výkonu práce danému typu klientovi věnovat. Za dveřmi ho nečekají další klienti, proto je pro něj snazší zorganizovat si čas lépe a věnovat se dostatečně klientovi a jeho problémům.
- K dalším výhodám patří také méně formální kontext, kdy není nutné striktně používat různé formální náležitosti, se kterými se běžný člověk setkává např. při návštěvě úřadu. Klient i pracovník mají více prostoru se vzájemně poznat a najít si k sobě cestu.
- V rámci terénní sociální práce je možné klienty, kteří by jiné instituce jinak nikdy nenavštívili, kontaktovat. Dochází také k lepší účinnosti a vyšší efektivitě řešení určitých typů problémů.
- Návaznost dalších sociálních služeb, které mohou být pro klienta nápomocné. Celkově také nižší náklady na službu.
- Terénní sociální služba má mnohdy schopnost zachytit problémy v období jeho snazší řešitelnosti. Klientovi nebo celé rodině může být pomáháno i při přímé krizi.

Klient je pro sociální pracovníky lépe dostupný a spolupráce je tím pádem intenzivnější.

- Práce v domácím prostředí klienta je pro klienta mnohdy pocitem bezpečí.

K úskalím terénní sociální práce patří následující body:

- Při práci v terénu hrozí pracovníkům vyšší riziko syndromu vyhoření.
- K rizikům dané sociální práce také patří neochota spolupráce ze strany klienta.
- Mnohdy je problém udržet dostatečné hranice mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, který se může na něm stát závislým.
- Práci může znesnadnit neprovázanost spolupráce s dalšími institucemi, se kterými může být špatná komunikace.
- Problém vyřešit problémy přímo na místě, kdy je např. nutné použít počítač, tiskárnu, případně i internet.
- Snížená motivace pro práci v terénu v důsledku špatného počasí, nepohodlí apod.
- Hrozbou bývají také složité pracovní podmínky, které jsou těžší odstranit. Jedná se o rušivé vlivy, které se objevují přímo v prostředí konkrétního klienta, rodiny.
- Neoddělení soukromého a pracovního života v terénu.

## 4.2 Terénní sociální služby

Sociální služby, pro něž je vhodné využívat práci v terénu, jsou dle zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách (Černá, 2008) rozlišeny na služby sociální prevence, kde patří terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, poté na služby sociální péče (osobní asistence, pečovatelská služba) a v neposlední řadě také na sociální poradenství, které je dále rozlišeno na základní a odborné sociální poradenství.

Vzhledem k tomu, že se daná diplomová práce zabývá dysfunkčními rodinami a právě jejich hodnocením klienty sociálně aktivizační neboli terénní asistenční službou pro rodiny s dětmi, bude následující podkapitola zaměřena právě na podrobnější popis dané služby.

#### 4.2.1 Sociálně – aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Podle § 65 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytované terénní, popřípadě ambulantní formou, rodinám s dětmi. Služba obsahuje dle zákona následující základní činnosti:

- „výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

„Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SAS) jsou nedílnou součástí souboru služeb a programů sanace rodiny. Jsou zařazené mezi služby sociální prevence, které pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, jež jsou ohroženy z důvodu krizové životní situace, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně-znevýhodňujícím a ohrožením práv a oprávněných zájmů, trestnou činností jiné fyzické osoby (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 33).“

Pro účely dané práce je důležité zmínit, že pracuji jako sociální pracovnice terénní asistenční služby (dále jen TAS) od března loňského roku, kdy začala být daná služba poskytována. SAS se může nazývat TAS, záleží na poskytovatelích, jakým způsobem danou službou pojmenují. Podstatné je také říci, že TAS, ve které pracuji je poskytována převážně terénní formou, ve výjimečných případech mohou klienti přicházet na konzultace do kanceláře. V současné době, jak jsem již zmínila, jsou SAS podporovány především díky financování ESF, proto budu v některých částech této kapitoly užívat pojmy, které jsou pro plnění těchto projektů, dotovaných z ESF, stěžejní a ze kterých vychází terénní sociální práce daných pracovníků. Pro lepší přehlednost teoretické části práce budu i nadále užívat pojem SAS.

##### 4.2.1.1 Základní činnosti sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Základní činnosti SAS jmenované dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách budou následně rozepsány v dalším textu dle Bechyňové a Konvičkové (2008):

- Výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti jsou zaměřeny na rodiče, kteří si v rámci těchto činností a prostřednictvím motivace ze strany sociálních pracovníků

a praktického nácviku prohlubují dovednosti ve výchově dětí, v nácviku rodičovského chování, vedení domácnosti apod. Konkrétní činnost pracovníka je zaměřena na vedení rozhovoru, během kterého si mohou rodiče osvojovat další dovednosti potřebné pro výchovu a pochopení různých projevů chování dítěte. Rodiče bývají také motivováni k hledání zaměstnání, pravidelnému placení nákladů na bydlení, splácení dluhů apod.

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je založeno na činnostech, které jsou poskytovány matkám na mateřské dovolené, dále na činnostech zvyšujících motivaci matek k návštěvám mateřského centra či poskytování informací o rekvalifikačních kurzech. Děti bývají v rámci těchto činností motivovány k docházení do volnočasových kroužků, rodiče jsou pro změnu podporováni k porozumění zařazení svých dětí do vrstevnického kolektivu dříve, než se samo zařadí do problémového. Děti by měly být také v návštěvách kroužků ze strany rodičů podporovány.
- Sociálně-terapeutické činnosti mohou být využity, v případě zájmu rodičů o služby psychoterapeuta, v rámci zprostředkování rodinné, párové nebo individuální terapie v zařízeních, kde klienti neplatí za služby.
- Pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je myšlena pomoc rodičům s dítětem v obtížné sociální situaci, kdy by měli být rodiče schopní umět využít své možnosti a práva, na která mají nárok, aby si dokázali propojit jednotlivé nároky a převzali zodpovědnost nejen za svůj život, ale také za život ostatních členů rodiny.

#### **4.2.1.2 Klienti sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi z pohledu metodiky**

Činnost SAS, která je financována z ESF projektů, musí striktně dodržovat určitá pravidla a řídit se informacemi z Metodiky sledování a vykazování ukazatelů a indikátorů projektu (2010). Mezi hlavní indikátory při vykazování dané služby patří počet podpořených osob, nebo-li uživatelů. Uživatelem v SAS je osoba, která spadá do cílové skupiny (osoba pečující o osobu blízkou) a současně má uzavřenou písemnou nebo ústní smlouvu o poskytování sociální služby v sociálních službách. V rámci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je klientem rodina. Důležitým kritériem pro poskytování dané služby, je minimálně jedno dítě z každé rodiny evidované na OSPOD, u 10 % rodin je připuštěna výjimka – nemusí být v evidenci OSPOD.

K dalším důležitým ukazatelům při výkonu SAS patří počet kontaktů. V terénních službách je kontaktem myšleno každé setkání pracovníka s uživatelem či zájemcem o službu za jeden den. Minimální délka kontaktu by měla být 10 minut a v jednom dni může být zapsán kontakt pouze jednou. Nejdůležitějším indikátorem je počet intervencí, které jsou v rodinách vykonány. Za intervenci je považována odborná pomoc pracovníka uživateli služby bez stanovení minimální délky, ze které existuje písemný záznam. Doporučuje se minim. 30 minut, do kterých se započítává i příprava pracovníka na intervenci, vlastní intervence, sebereflexe, provedení záznamu z intervence apod. Každá intervence by se měla vztahovat k vyřešení nepříznivé situace konkrétní osoby a měla by přispět k aktivizaci uživatele s cílem zvýšit jeho kompetence a schopnosti, aby byl klient schopen sám nebo s minimální podporou fungovat. Intervence by také měla přispět k naplnění individuálního plánu, který by měl být s každým uživatelem sepsán. V rámci TAS, na kterou je daná práce zaměřena, jsou vykonávány nejčastěji pouze dva druhy intervencí – individuální (tj. s uživatelem služby či dalšími členy domácnosti) a interdisciplinární (intervence jsou vykonány v zájmu konkrétní osoby ovšem ve spolupráci s dalšími odborníky – policie, OSPOD, školy, zdravotnická zařízení apod.). Intervence může být také telefonická, osobní či e-mailem.

Jak již bylo dle Metodiky (2010) zmíněno, cílovou skupinou SAS jsou osoby pečující o osobu blízkou. Osobami, které pečují o osobu blízkou, se myslí rodiny s dětmi. Projekt sociálně aktivizační služby je zaměřen na podporu rodiny nebo osoby pečující o alespoň jedno dítě. U těchto dětí bývá zpravidla ohrožen jejich vývoj v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou vlastními silami překonat, a kde jsou možná další rizika ohrožení vývoje dětí. Cílová skupina je nejčastěji do projektu zapojena na žádost OSPOD a je podmínkou, aby daná sociální služba s OSPOD spolupracovala.

#### **4.2.1.3 Práce sociálního asistenta v rodinách s dětmi**

Pro účely práce je také nutné zmínit, že je možné se v rámci TAS setkat s pojmem sociální asistent (nebo také terénní asistent), což je logicky odvozeno od názvu „terénní asistenční služba“. Jedná se tedy o sociálního pracovníka, který vykonává terénní sociální práci.

*„Sociální asistence jako terénní sociální služba pro rodiny s dětmi může být odpovědí na hledání alternativ k ústavní výchově. Nabízí klientům možnost pracovat na vlastních cílech v domácím prostředí, v rámci specificky se utvářejícího vztahu. Vztah sociálního asistenta a klienta je charakteristický jinou kvalitou vztahu než vztah klienta s pracovníkem*

*sociálně-právní ochrany, který je zatížen mocenským aspektem, vyplývajícím z podstaty sociálně-právní ochrany (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, 2005, s. 56).“*

Jak již bylo řečeno u sanace rodiny a sociální práce s rodinou, základem a cílem činnosti práce s rodinou je dle autorek bezesporu zachování společného soužití členů rodiny a výchova dětí ve funkční rodině. Tohoto cíle je velmi obtížné dosáhnout, pokud nedojde k zásadním změnám ve vzorcích chování, stereotypech v komunikaci či ve způsobu řešení problémů v rodině a blízkém okolí. Je velmi obtížné dosáhnout hlubších změn, jež by refletovaly opravdové potřeby a přání členů rodiny. Vzájemná spolupráce spočívá v intenzivní a dlouhodobé práci s rodinou, která je založena na vzájemné důvěře a respektu. Budování pomáhajícího vztahu v těchto rodinách vyžaduje několik týdnů, během kterých se sociální pracovník, nebo také asistent zaměřuje na jednodušší a nenáročné cíle. Konkrétně se jedná např. o péči o děti – jejich školní přípravu, případně zapojení do volnočasových kroužků. Skrz tyto nenáročné aktivity a častou přítomnost v domácnosti se může v rodině dále rozvíjet pomáhající vztah i s ostatními členy domácnosti.

Důležitým faktem také je, že sociální asistenti docházející do rodin, mají na děti více času, nevyužívají jen metod sociální práce, ale i herní aktivity, děti se snaží aktivizovat, učí je motorickým dovednostem apod. Postupně během času, kdy se rodina a sociální asistent poznávají, se jejich vztahy, motivace i charakter formují a buďto dochází nebo nedochází k naplnění individuálních cílů, které si společně vytyčili v individuálním plánu. Hlubší cíle rodiny mohou být definovány v okamžiku, kdy si členové rodiny ověří, prostřednictvím času a různých jiných situací, že sociální asistent je pro ně oporou a skutečně chce rodině jako celku pomoci. Poslání sociálního asistenta končí většinou naplněním všech vytyčených cílů. Spolupráce může být také ukončena i na žádost rodiny (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, 2005).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 5 PŘÍPRAVA VÝZKUMU

Praktická část předkládané diplomové práce je pokračováním teoretické části, ve které byly vydefinovány základní teoretické pojmy a oblasti, kterým se v celé praktické části budu dále věnovat prostřednictvím výzkumu.

Na úvod praktické části diplomové práce se zaměřím na konkretizaci výzkumu, který jsem v rámci předkládané práce realizovala. Jednotlivé podkapitoly budou dále rozepsány a věnovány výzkumnému problému a cíli výzkumu, druhu výzkumu, výzkumnému vzorku a jeho způsobu výběru. Dále se v rámci metodologie výzkumu zaměřím na definování výzkumných otázek hlavních i vedlejších (dílčích), na kterých je postaven celý výzkum. V závěru kapitoly bych ráda popsala i metodu rozhovoru, který jsem v rámci výzkumu prováděla, a také analýzu textu, kasuistiku i sociální mapy, které byly sestaveny na základě pozorování během sociální práce v rodinách.

### 5.1 Cíl výzkumu a výzkumný problém

Jak jsem již uvedla v úvodu diplomové práce, důvod výběru tématu Hodnocení terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi očima klientů, jsem si zvolila proto, že sama pracuji jako sociální pracovníce v dané službě a zajímalo mne, z jakého úhlu pohledu se na naši práci dívají klienti jako takoví, jaký mají na nás názor a především, zda je tato služba pro jejich život a fungování rodiny přínosná, či ne. Tímto směrem je také zaměřena celá výzkumná část práce, jež je vytvořena na základě výzkumu realizovaného v rodinách, se kterými pracuji.

#### 5.1.1 Výzkumný problém

Na počátku každého výzkumu stojí otázka, co chci zkoumat, zjistit a jakým směrem se bude celá práce ubírat. Je proto nutné, zamyslet se nad tím, co chci v rámci výzkumu zkoumat, co bude tvořit výzkumný problém.

*„Výzkum se zahajuje stanovením výzkumného problému. Výzkumník v něm přesně formuluje, co chce zkoumat. Výzkumný problém je základem, od kterého se odvíjejí všechny další kroky k výzkumu. V úvodní fázi si výzkumník stanoví i koho chce zkoumat, kdy a v jakých situacích ho chce zkoumat (Gavora, 2000, s. 13).“*

Gavora (2000) dále uvádí, že vymezení výzkumného problému není vůbec snadné a je proto nutná i určitá zkušenost a přehled. Výzkumný problém by měl vznikat postupně prostřednictvím myšlenkových úvah. Výzkumník by se měl v dané problematice také dobře orientovat a prostudovat i její teoretickou stránku, aby zjistil, co je již o daném jevu známé a co se zjistilo. K tomu slouží především písemné zdroje.

Výzkumný problém pro diplomovou práci je následující:

*Hodnocení terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi na území Holešova a okolí jejími klienty.*

### 5.1.2 Výzkumné otázky

*„Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 69).“*

Výzkumná otázka si podle Hendla (2005) klade za cíl zodpovědět na otázku, co je zapotřebí, abychom dosáhli stanoveného cíle. Proto je nutné klást ústřední i další specifické otázky. Zároveň je také nutné zvážit omezení zdrojů – čím jsou menší, tím by měly být stanovené otázky skromnější. Pokud se výzkumné otázky, ke kterým výzkumník získal odpovědi, nepřímo vztahují k účelu studie, pak je nutné tyto výzkumné otázky změnit. Stejně tak pokud nejsou propojené s teorií, pak nemusí mít určitou hodnotu.

Aby mohl být tento výzkum realizován, bylo potřeba vytvořit hlavní a dílčí výzkumné otázky, na které je v rámci výzkumu nutné získat odpověď.

Hlavní výzkumná otázka je následující:

*Jakým způsobu je hodnocena terénní asistenční služba jejími klienty?*

Aby mohl být výzkum lépe realizovatelný, bylo nutné hlavní otázky rozvést a konkretizovat do přijatelnější podoby prostřednictvím dílčích výzkumných otázek, které jsou následující:

1. Co bylo hlavním důvodem pro navázání kontaktu s terénní asistenční službou?
2. Jaké mají klienti terénní asistenční služby povědomí o fungování a činnosti služby obecně?
3. Jak klienti vnímají principy činnosti a účel terénní asistenční služby?

4. Jak klienti hodnotí vzájemnou spolupráci s terénní asistenční službou po dobu docházení sociálních pracovníků do rodiny?
5. V čem je pro klienty poskytovaná služba přínosná?
6. V čem spatřují klienti smysl při další spolupráci s terénní asistenční službou do budoucna?

Konkrétní podoby otázek jsou uvedeny v příloze P II.

## 5.2 Druh výzkumu

Vzhledem k tomu, že cílem mého výzkumu je od klientů terénní asistenční služby zjistit jakým způsobem hodnotí danou službu, zvolila jsem k vypracování výzkumné části diplomové práce kvalitativní výzkum. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu, mohu od menšího počtu jedinců získat velké množství potřebných informací, které později zpracuji a vytvořím nové závěry.

Podstatou kvalitativního výzkumu je sběr dat bez ohledu na to, zda byly na počátku stanoveny základní proměnné. Současně nejsou stanoveny ani hypotézy a výzkumný projekt není na teorii, kterou již někdo před ním vybuďoval, závislý. Jde především o to, hluboce prozkoumat určitý jev a přinést o něm velké množství informací (Švaříček, Šedřová 2007).

Pojmem kvalitativní výzkum se dle Slovníku pedagogické metodologie (Maňák, Švec Š., Švec V., 2005) označují různé přístupy, metody i techniky, kdy do popředí vystupuje podrobná kvalitativní analýza. Kvalitativní výzkum zkoumá dané jevy do hloubky a zároveň je začleňuje do širšího kontextu. V průběhu výzkumu je výzkumník ke zkoumaným subjektům blíže, může se jednat i o neformální interakci. Kvalitativní myšlení i výzkum jsou založeny na následujících pěti postulátech:

1. Předmětem výzkumu v rámci humanitních věd bývají vždy lidé, proto je kvalitativní výzkum orientovaný na lidské subjekty.
2. Na počátku každého kvalitativního výzkumu je přesný a obsáhlý popis problematiky, kterou výzkumník zkoumá.
3. Data, která výzkumník získává v jednotlivých etapách výzkumu, je nutné postupně interpretovat.
4. Zkoumané subjekty bývají zpravidla zkoumány v jejich přirozeném prostředí.
5. Získaná data jsou postupně zobecňována.

### 5.3 Výzkumný vzorek a způsob výběru

U kvalitativního výzkumu se nepoužívá náhodný výběr, ale v zásadě vždy záměrný. Záměrný způsob výběru je důležitý z toho důvodu, aby vybrané osoby a respondenti byli vhodní a měli potřebné vědomosti a zkušenosti z daného prostředí. V tomto případě mohou podat informačně bohatý a pravdivý obraz o něm samém. Výzkumník tyto osoby vyhledává a realizuje s nimi svůj výzkum. (Gavora, 2000).

Pro účely mého výzkumu jsem záměrným způsobem vybrala všechny rodiny terénní asistenční služby (dále jen TAS), které jsou v evidenci poskytované služby 1 rok – od března 2010 do února 2011. Záměrně neuvádím konkrétní místo poskytování služby pro zachování anonymity. Jednalo se o rodiny, které jsou ve službě evidovány, ať už krátkodobě či dlouhodobě, také se jedná o rodiny, se kterými z jakéhokoliv důvodu byla spolupráce ukončena, případně spolupráce stále probíhá. Důležité je také zmínit, že TAS je na daném ORP nově vzniklá k 1. 3. 2010, proto se jedná o všechny rodiny, kterým byla služba poskytována během prvního roku jejího fungování.

**Výzkumný vzorek** je tvořen všemi rodinami, které jsou uživateli sociálně - aktivizační či terénní asistenční služby pro rodiny s dětmi.

**Základním souborem** jsou všechny rodiny, které s vybranou TAS (ve které pracuji) spolupracovaly po dobu 1 sledovaného roku (březen 2010 – únor 2011).

**Výběrový soubor** je tvořen 5 konkrétními rodinami, které byly vybrány na základě mechanismu, a se kterými byl proveden následně rozhovor. Na základě analýzy dokumentů a sociálního mapování je praktická část tvořena také kasuistikami jednotlivých rodin.

#### 5.3.1 Mechanismus výběru výzkumného vzorku

Vzhledem k tomu, že jsem pro výzkum této práce zvolila kvalitativní formu, musela jsem se rozhodnout i pro konkrétní způsob, jakým budu výběrový soubor volit.

Mezi hlavní kritéria pro výběr 5 rodin do mého výzkumu patří následující údaje:

- Rodiny musí být **stále aktivní**, tedy se jedná o rodiny, se kterými nebyla ukončena spolupráce a stále se s nimi v době realizace rozhovoru pracuje.
- **Délka spolupráce**: spodní hranice je minim. 6 měsíců spolupráce s konkr. rodinou.
- **Počet intervencí**: pro výzkum jsem si stanovila spodní hranici počet 40 intervencí, které musely být minimálně během jednoho roku v rodině vykonány.

- **Souhlas oslovené klientky – rodiny:** oslovené rodiny musí s výběrem souhlasit a dále být také ochotné rozhovor poskytnout.

Tabulka 2 Mechanismus výběru výzkumného vzorku 1. část (vlastní zpracování)

Délka spolupráce/rodina	Souhlas	Počet intervencí celkem/		Počet kontaktů celkem	
<b>12 měsíců</b>		Průměr za měsíc		Průměr za měsíc	
rodina č. 1	2. oslovená, nesouhlasila	<b>104</b>	9	53	4
rodina č. 2	neoslovena	<b>47</b>	4	29	2
<b>11 měsíců</b>					
rodina č. 3	5. oslovená, nesouhlasila	<b>86</b>	8	43	4
<b>rodina č. 4 ADÁMKOVA</b>	<b>3. oslovená, souhlasila</b>	<b>102</b>	9	53	5
rodina č. 5	neoslovena	<b>47</b>	4	27	3
rodina č. 6	NE	36	3	19	2
<b>10 měsíců</b>					
<b>rodina č. 7 ŠTASTNÁ</b>	<b>8. oslovená, souhlasila</b>	<b>54</b>	5	23	2
<b>9 měsíců</b>					
rodina č. 8	NE	26	3	15	2
<b>8 měsíců</b>					
rodina č. 9	NE	38	5	18	2
<b>rodina č. 10 BLATNÁ</b>	<b>4. oslovená, souhlasila</b>	<b>95</b>	12	41	5
rodina č. 11	NE	26	3	9	1
<b>7 měsíců</b>					
<b>rodina č. 12 JANDOVA</b>	<b>7. oslovená, souhlasila</b>	<b>62</b>	9	32	5
rodina č. 13	6. oslovená, nesouhlasila	<b>67</b>	10	35	5
rodina č. 14	NE	22	3	11	2
rodina č. 15	NE	18	3	8	1
rodina č. 16	NE	20	3	9	1
rodina č. 17	NE	46	7	15	2
rodina č. 18	NE	26	4	15	2
<b>6 měsíců</b>					
<b>rodina č. 19 NOVOTNÁ</b>	<b>1. oslovená, souhlasila</b>	<b>153</b>	26	43	7

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci v rodinách TAS od března 2010 do února 2011.

Tabulka 3 Mechanismus výběru výzkumného vzorku 2. část (vlastní zpracování)

Délka spolupráce/rodina	Souhlas	Počet intervencí celkem/		Počet kontaktů celkem	
<b>5 měsíců</b>		Průměr za měsíc		Průměr za měsíc	
rodina č. 20	NE	25	5	10	2
<b>4 měsíce</b>					
<b>rodina č. 21</b>	NE	13	3	5	1
<b>rodina č. 22</b>	NE	16	4	9	2
<b>3 měsíce</b>					
<b>rodina č. 23</b>	NE	30	10	12	4
<b>rodina č. 24</b>	NE	23	8	12	4
rodina č. 25	NE	41	14	13	4
<b>2 měsíce</b>					
rodina č. 26	NE	9	5	3	2
rodina č. 27	NE	4	2	2	1
rodina č. 28	NE	17	9	6	3
rodina č. 29	NE	22	11	12	6
<b>1 měsíc</b>					
rodina č. 30	NE	2	2	2	2

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci v rodinách TAS od března 2010 do února 2011.

Postup při výběru 5 rodin, které jsou součástí mého výzkumu:

- 1) Jako první jsem si celkově udělala přehled všech 30 rodin, se kterými TAS po dobu jednoho roku pracuje či pracovala. Tabulka byla také doplněna seznamem podle délky spolupráce, což je jedno z hlavních kritérií mého výzkumu. Pro účely tohoto výzkumu byla kvůli zachování anonymity veškerá jména rodin nahrazena čísly od 1 do 30. Pro další práci s vybranými 5 rodinami jsem zvolila fiktivní příjmení.
- 2) Do tabulky jsem zároveň zaznamenala celkový počet intervencí a kontaktů, které byly v rodině vykonány za jeden rok, tabulka je pro zajímavost doplněna také o průměrné počty intervencí a kontaktů za jeden měsíc. K vytvoření tohoto seznamu mi posloužily dokumenty intervencí a tabulky kontaktů a intervencí, které si v rámci výkonu mého povolání eviduji. Tučným písmem jsou zvýrazněny ty rodiny, které jsou aktivní a zároveň s nimi nebyla doposud ukončena spolupráce.

- 3) V tabulce 2 a 3 jsem vyloučila všechny rodiny, se kterými je spolupráce kratší než 6 měsíců (jednalo se celkem o 11 rodin – rodiny č. 20 až 30).
- 4) Po této selekci jsem vyloučila ze zbylých 19 rodin ty, u kterých je méně než 40 intervencí (celkem jsem vyloučila v tomto okamžiku 8 rodin – č. 6, 8, 9, 11, 14-16, 18; zůstává 11 rodin).
- 5) Dále jsem vyloučila z těchto 11 rodin ty, které jsou již neaktivní, či s nimi byla z jakéhokoliv důvodu ukončena spolupráce (celkem vyloučena 1 rodina – č. 17).
- 6) Ze zbylého počtu **10 rodin** jsem postupovala podle počtu intervencí za rok a postupně oslovovala rodiny tak dlouho, dokud jsem nenaplnila počet **5 rodin**. Jako první jsem oslovila **rodinu Novotnou č. 19, která má nejvíce intervencí (153)**, matka při oslovení **souhlasila**. Po ní byla dále oslovena rodina č. 1 (104 intervencí), která nesouhlasila. **Rodina Adámkova č. 4 (102 intervencí) i rodina Blatná č. 10 (95 intervencí) souhlasila**. Po ní byla v seznamu rodina č. 3, která pro nezájem nesouhlasila (86 intervencí), stejně jako rodina č. 13 (67 intervencí). Dále jsem oslovila **rodinu Jandovou č. 12 (62 intervencí) a rodinu Šťastnou č. 7 (54 intervencí), obě rodiny souhlasily**.
- 7) V tomto okamžiku jsem dále nemusela pokračovat, potřebných 5 rodin nutných pro rozhovor i pro další účely výzkumu jsem měla vybrány. V tabulce zůstaly rodina č. 2 a 5, které odpovídaly všem výběrovým kritériím, pro svůj výzkum jsem s nimi již dále nepracovala.

#### 5.4 Metody a techniky sběru dat

I přesto, že je podle Gavory (2000) nejlepším nástrojem zkoumání vlastní úsudek a zkušenosti výzkumníka, se v kvalitativním výzkumu používají různé výzkumné metody, které mají své ustálené postupy.

Pro svůj výzkum jsem zvolila jako hlavní výzkumnou metodu rozhovor. Výzkum je dále doplněn analýzou dokumentů (konkr. rozbořem intervencí, které jsou záznamem práce v rodině a ve kterých jsou popsány také činnosti, které se v rodině realizují), dále 5 sociálními mapami, které jsou vytvořeny na základě dlouhodobé práce v rodině a také na základě pozorování. Sociální mapy jsou také rozšířeny stručnými kasuistikami těchto 5 ti zkoumaných rodin.

### 5.4.1 Polostrukturovaný rozhovor

Interview, nebo také rozhovor, je výzkumná metoda, která zachycuje nejen fakta, ale i hlubší motivy a postoje respondenta. Během rozhovoru může výzkumník pozorovat také jeho vnější reakce, na základě kterých dále přizpůsobuje další kladení otázek. Každý rozhovor se skládá z otázek a odpovědí. Otázky mohou být otevřené, uzavřené a polouzavřené a během daného rozhovoru se mohou kdykoliv přeformulovat. Pokud respondent odpoví nedostatečně, může jej výzkumník požádat o podrobnější vysvětlení odpovědi nebo i klást dodatečné otázky (Gavora, 2000).

Dle Gavory (2000) se dále rozhovor rozděluje na strukturovaný a nestrukturovaný, jejich kombinací vzniká také rozhovor polostrukturovaný. Pro účely diplomové práce jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, u kterého se respondentovi nabízí různé alternativy odpovědí, poté se od něj žádá i následné vysvětlení a objasnění.

Každý výzkumník by měl být předem na rozhovor připravený. Měl by se nejen vybavit teoretickou znalostí zkoumaného prostředí, ale také by jeho příprava rozhovoru měla vést k vytvoření schématu základních témat, která vychází z hlavní výzkumné otázky. Ke každému tématu by mělo být současně přiřazeno několik otázek, jak by se na danou skutečnost dalo ptát. Témata na rozhovor pochází mimo jiné i z pozorování nebo analýzy dokumentů (Švaříček, Šedřová, 2007).

Při tvorbě otázek do polostrukturovaného rozhovoru jsem nejprve přemýšlela o tom, na které otázky v rámci rozhovoru je vhodné se klientů zeptat. Na základě dlouhodobé spolupráce s jednotlivými rodinami jsem volila takový typ otázek, o kterých jsem věděla, že na ně budou schopni jednotliví uživatelé služby odpovídat a zároveň jimi obsahově získám dostatek odpovědí, které mi pomohou při stanovení závěrů tohoto výzkumu (viz příloha P II). Z průběhu natáčení rozhovorů bylo na klientkách znát, že se již delší dobu známe, a že se mohou spolehnout na mou oporu. Naopak je patrné, že jsem musela občas klientkám během rozhovoru napovídat a k odpovědím je vést a motivovat.

### 5.4.2 Analýza dokumentů

V rámci zpracování výzkumné části dané diplomové práce jsem zvolila také metodu analýzy dokumentů, abych doplnila data získaná polostrukturovaným rozhovorem a současně i další metodu - sociální mapy.



Podle Hendla (2005) se v dokumentech objevují osobní nebo skupinové, vědomé či nevědomé hodnoty, postoje a ideje. Obecně se za dokumenty považují všechny stopy lidské existence. Subjektivní postoj výzkumníka hraje při výběru dokumentu velkou roli, nehraje roli ovšem v informacích, jež jsou v dokumentech uvedeny. Analýza dokumentů může být důležitá především tehdy, pokud se jedná o časově delší období a události.

Pro účely diplomové práce jsem pracovala konkr. s několika dokumenty. Jako první jsem prostřednictvím tabulek intervencí, kontaktů a záznamů intervencí vytvořila následně další tabulky, ve kterých jsem kvantitativními údaji vytvořila stručné statistiky. Poté jsem na základě dokumentů - žádostí OSPOD o spolupráci s pěti vybranými rodinami vytvořila stručné kasuistiky, které byly následně doplněny analýzou záznamů z intervencí, které v rodinách v rámci svého zaměstnání vykonávám.

### 5.4.3 Sociální mapy

Jako jednu z dalších metod jsem zvolila sociální mapování, které se mi jevilo být pro účely diplomové práce užitečné a také zajímavé.

*„Terénní sociální pracovník podle typu poskytovaných služeb a cílové populace mapuje situaci v prostředí a vyhledává dostupné zdroje potřebné k dosažení cílů a mapuje rizika související s výskytem problémů (Nedělníková, Gojová, 2008, s. 34).“*

Cílem sociálního mapování je orientovat se v místě, v němž sociální pracovník vykonává svou činnost, či v institucích, které mu během jeho práce mohou být oporou. Mapa může být vytvořena buďto na úrovni obecné (informace o celkové situaci), nebo na úrovni specifické, kdy se věnuje jednomu tématu či cílové skupině, např. rodiny s dětmi. Mapování prostředí jedince či celé rodiny může přispět ke znalosti jejich celého kontextu životní situace, může napomoci k získání vzájemné důvěry mezi sociálním pracovníkem a klientem a také k jejich další spolupráci a případnému řešení problémů (Nedělníková, Gojová, 2008).

Prostřednictvím těchto sociálních map je dále možné pracovat na sanaci konkrétních rodin a vizualizovat vzájemné vztahy mezi jejími členy. Pro účely vypracování diplomové práce jsou sociální mapy vytvořené na základě dlouhodobého pozorování během spolupráce s vybranými rodinami a také po realizovaných rozhovorech v daných rodinách. Konkrétní sociální mapy jsou uvedeny v následující kapitole a charakterizují každou z pěti rodin, ve kterých byl proveden rozhovor a zároveň i celý výzkum.

## 5.5 Průběh sběru dat

Výzkum k předkládané diplomové práci byl realizován v období březen 2010 – únor 2011 s rodinami, s nimiž pracuje TAS. Stěžejní data, potřebná z pořízených rozhovorů, byla získána v období únor - březen 2011, kdy jsem na základě mechanismu výběru výzkumného vzorku postupně oslovila rodiny, se kterými bylo možné rozhovor zrealizovat. Veškeré rozhovory byly postupně nahrávány, respondenti byli předem informováni o tom, že nikde nebudou uvedena jejich skutečná jména a že rozhovor bude sloužit pro účely diplomové práce. Každá nahrávka s individuální rodinou je opatřena ústním souhlasem. V práci dále pracuji s fiktivními jmény rodin pro zachování anonymity. Získaná data jsem doslovně přepsala (viz příloha P III- P VII) a následně prostřednictvím metody kódování vyhodnotila.

Za doslovnou transkripci je považován proces převodu mluveného projevu z interview do písemné podoby. Jedná se o časově velmi náročný proces, který je ovšem pro vyhodnocení výzkumu velmi důležitý. Důležitá místa je možno zvýrazňovat podtržením, opatřovat je komentářem, vytvářet seznamy a porovnávat konkrétní místa daného textu. Poté je důležité vytvořit kategoriální systémy, které slouží k redukci dat. Pro kvalitativní výzkum je charakteristické, že se z daného empirického výzkumu nové kategoriální systémy vytváří. Aby bylo možné dále s kategoriálními systémy pracovat, je nutné je přesně definovat, aby šlo provést přiřazení do konkr. kategorií. Výzkumník prostřednictvím otevřeného kódování lokalizuje potřebná témata v textu a přiřazuje jim označení, v datech odhaluje určitá témata. Tato témata mají vztah zejména k položeným výzkumným otázkám nebo může jít o nové myšlenky, které vznikají při podrobném pronikání do textu. Dále je možné také k textu přistupovat se seznamem předběžných kódů a jejich definic, který je postupně doplňován novými částmi. Dané seznamy témat výzkumníkovi pomáhají vidět témata v celku. Otevřené kódování je možné aplikovat několika způsoby. Kódovat se mohou slova po slovu, dle odstavců nebo i celých textů. Důležité je neustále brát zřetel na cíl kódování, kterým je tematické rozkrytí textu (Hendl, 2005).

## 6 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A INTERPRETACE DAT

Předchozí kapitola byla zaměřena na popis výzkumného problému a na vymezení daného výzkumu v konkrétní rovině, následující kapitola je zaměřena na vyhodnocení dat, která jsem získala prostřednictvím realizovaného výzkumu.

Z počátku kapitoly uvádím představení pěti vybraných rodin prostřednictvím sociálních map, které vyjadřují sociální vztahy mezi jejími členy. Mapy jsou dále doplněny stručnou kasuistikou všech vybraných rodin, se kterými byl proveden rozhovor.

Jak již bylo řečeno v předchozí kapitole, k výzkumu jsem využila jako hlavní výzkumnou metodu rozhovor. V této kapitole budou také následně vedlejší výzkumné otázky použity jako hlavní tematické okruhy, které budou poté souhrnně vyhodnoceny a z nich vyvozeny závěry výzkumu.

Jak jsem již zmínila v teoretické části práce, praktická část je zaměřená na hodnocení TAS očima klientů. TAS je poskytována dvěma sociálními pracovníci, které jezdí společně do všech rodin. Pro lepší představení dané služby a také přehlednost jsem vytvořila na základě roční spolupráce s rodinami tabulky (viz Tabulka 4 a 5) se všemi rodinami, které spolupracovaly po dobu jednoho roku se službou. Tabulka konkrétně ukazuje celkový počet intervencí a kontaktů, vykonaných v dané rodině, dále představuje aktivní rodiny, se kterými po roce fungování i nadále spolupracuje, u rodin, kde je políčko NE, byla spolupráce již ukončena nebo se do ní již nedochází a čeká se na postupné zániknutí smlouvy (6 měsíců nečinnosti), pro lepší ujasnění je u každé rodiny také uveden celkový počet měsíců, v průběhu nichž TAS s rodinami spolupracuje nebo spolupracovala. Aby si čtenář mohl představit také celkovou dobu, která byla pro práci s rodinami potřebná ve sledovaném období, uvádím také celkový počet minut strávených na cestách a samotnou asistenční činnost. Další část tabulky je tvořena již údaji o rodině, zaměřuje se na počet nezletilých dětí v rodině, bez kterých by spolupráce s danou službou nebyla možná. Tabulka dále uvádí, které problémy se v rodině vyskytují (zda finanční, sociální, alkoholismus, drogy, výchovné problémy dětí, záškoláctví, případně problémy s prospěchem ve škole), informuje o úplnosti rodiny, o rodinách bez jednoho rodiče, případně s novým rodičem (doplněné), dále o evidenci alespoň jednoho z rodičů na ÚP, matkách na rodičovské dovolené. Závěrem je tabulka doplněna také o jeden velmi důležitý údaj a tím je soudní dohled nad výchovou jejich dítěte, popř. dětí.

Tabulka 4 Kompletní seznam rodin TAS 1. část (vlastní zpracování)

Rodina TAS 3/2010-2/2011	Počet intervencí celkem	Počet kontaktů celkem	Aktivní rodina	Délka spolupráce v měsících	Celkový čas práce a cesty [minuty]	Počet nezl. dětí	Finanční problémy	Úplná rodina	Rodiny bez jednoho rodiče	Rodiny s náhr. rodičem	Evidence rodiče na ÚP	Rodičovská dovolená	Sociální problém v rodině	Alkoholismus/ domácí násilí/ drogy	Výchovné problémy dětí/ záškoláctví/ škola	Soudní dohled
č. 1.	104	53	ANO	12	6530	1	•	•					•		Š	•
č. 2.	47	29	ANO	12	2845	1	•		•		•		•			•
č. 3.	86	43	ANO	11	5555	2	•		•		•		•		VP	•
<b>č. 4. Adamova</b>	<b>102</b>	<b>53</b>	<b>ANO</b>	<b>11</b>	<b>6240</b>	<b>1</b>	<b>•</b>		<b>•</b>		<b>•</b>		<b>•</b>		<b>VP</b>	<b>•</b>
č. 5.	47	27	ANO	11	2910	2	•		•						VP	
č. 6.	36	19	ANO	11	2015	1	•		•			•	•			
<b>č. 7. Šťastná</b>	<b>54</b>	<b>23</b>	<b>ANO</b>	<b>10</b>	<b>3580</b>	<b>2</b>		<b>•</b>				<b>•</b>	<b>•</b>			
č. 8.	26	15	ANO	9	2310	3		•					•			
č. 9.	38	18	ANO	8	1980	1			•						VP, Z	
<b>č. 10. Blatná</b>	<b>95</b>	<b>41</b>	<b>ANO</b>	<b>8</b>	<b>6240</b>	<b>3</b>	<b>•</b>	<b>•</b>			<b>•</b>		<b>•</b>		<b>Š</b>	
č. 11.	26	9	ANO	8	1515	1		•							VP, Z	
<b>č. 12. Jandova</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>ANO</b>	<b>7</b>	<b>4690</b>	<b>2</b>	<b>•</b>	<b>•</b>			<b>•</b>		<b>•</b>	<b>A</b>		<b>•</b>
č. 13.	67	35	ANO	7	3740	2	•	•			•				Š	
č. 14.	22	11	NE	7	1415	1				•					VP	•
č. 15.	18	8	NE	7	1720	2	•	•				•	•			•
č. 16.	20	9	NE	7	1290	2	•		•				•	A		•
č. 17.	46	15	NE	7	3070	2	•		•		•		•	A		•
č. 18.	26	15	NE	7	1750	2				•	•				VP	

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci v rodinách TAS od března 2010 do února 2011.

Tabulka 5 Kompletní seznam rodin TAS 2. část (vlastní zpracování)

Rodina TAS 3/2010-2/2011	Počet intervencí celkem	Počet kontaktů celkem	Aktivní rodina	Délka spolupráce v měsících	Celkový čas práce a cesty [minuty]	Počet nezl. dětí	Finanční problémy	Úplná rodina	Rodiny bez jednoho rodiče	Rodiny s náhr. rodičem	Evidence rodiče na ÚP	Rodičovská dovolená	Sociální problém v rodině	Alkoholismus/ domácí násilí/ drogy	Výchovné problémy dětí/ záškoláctví/ škola	Soudní dohled
č. 19. Novotná	153	43	ANO	6	9550	4	•			•	•	DN	•	VP, Š	•	
č. 20.	25	10	NE	5	1375	3	•		•				•	Š		
č. 21.	13	5	ANO	4	770	3	•			•	•		•	VP, Š		
č. 22.	16	9	ANO	4	1125	1	•		•				•			
č. 23.	30	12	ANO	3	1710	2				•			•	VP, Š	•	
č. 24.	23	12	ANO	3	1696	3		•					•	Š		
č. 25.	41	13	NE	3	2185	0	•	•			•		•			
č. 26.	9	3	NE	2	480	1	•		•				•		•	
č. 27.	4	2	NE	2	340	3	•			•			•	VP, Š		
č. 28.	17	6	NE	2	1020	2			•	•	•			Š		
č. 29.	22	12	NE	2	1475	1	•		•				•	Š		
č. 30.	2	2	NE	1	290	1				•				VP, Š		
<b>Celkem</b>	<b>1277</b>	<b>584</b>			<b>81411</b>		<b>20</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>22</b>			<b>12</b>

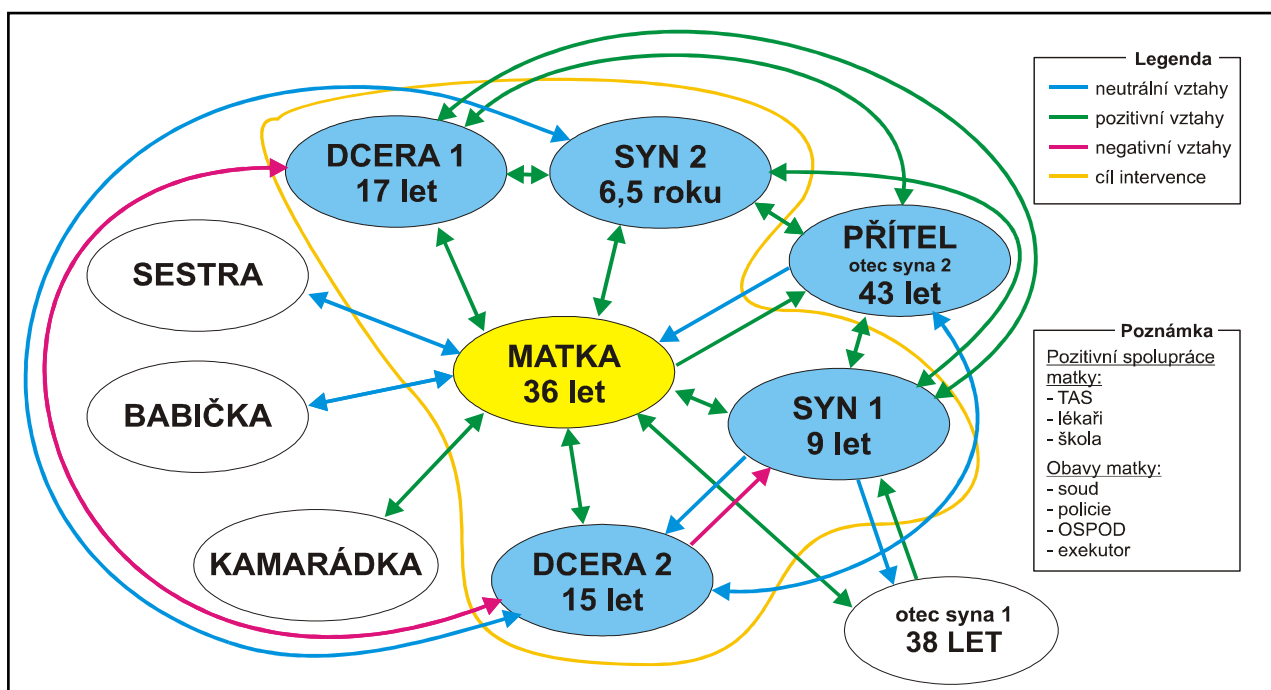
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci v rodinách TAS od března 2010 do února 2011.

## 6.1 Sociální mapování a kasuistiky

Jak již bylo řečeno, následující kapitola bude zaměřena na představení pěti rodin, které jsou cílem daného výzkumu. Každá podkapitola je tvořena jednou rodinou, kterou blíže charakterizuje sociální mapa a také stručná kasuistika. Sociální mapy byly vytvořeny za pomoci dlouhodobého pozorování při práci s danou rodinou, kasuistiky mají za úkol vytyčit dvě hlavní problémové oblasti – první je zaměřena na důvod, kvůli kterému do rodin docházíme (tedy z jaké příčiny byla TAS kontaktována OSPOD), druhá se věnuje stručnému popisu aktuální rodinné situace v době realizace rozhovorů.

### 6.1.1 Rodina Novotná

Rodina Novotná (Obrázek 1) je na základě předkládané sociální mapy tvořena šesti členy rodiny, děti mají tři různé otce. Dcery jsou vlastní sestry, ostatní děti (chlapci) jsou nevlastní sourozenci. Otec dcer zemřel před lety. Přítel matky je biologickým otcem syna 2. V rodině je spousta neutrálních vztahů, což se odráží v častých hádkách a nevyváženosti vztahů v rodině. Rodinné fungování je narušeno nejvíce dcerou 2 a přítomností přítele matky. Pro matku, jako klientku, je také problémový vztah s její biologickou matkou a sestrou, v blízké rodině nemá oporu (např. finanční výpomoc, dočasné bydlení apod.).



Obrázek 1 Sociální mapa- rodina Novotná (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci s rodinou od března 2010 do února 2011.

Rodina jako taková ovšem velmi drží pospolu, matka má s dětmi hezký vztah. Přítele považují takřka všechny děti za vlastního otce. Největší obavy matky jsou v současné době ze ztráty stávajícího bydlení, navyšování dluhů a uvalení nových exekucí na byt. Dále pak z policie a soudu, s nimiž se bude řešit kauza ohledně přítele a v neposlední řadě také z OSPOD - matka má strach, že přijde o děti, pokud nebude mít zajištěné veškeré podmínky pro jejich řádný vývoj (soudní dohled je stanoven nad výchovou všech čtyř dětí).

- **Kasuistika – rodina Novotná**

*Popis rodinné situace v měsíci září 2010:*

Děti jsou na OSPOD vedeny především z důvodu opakovaných stížností především ze strany školy na neupravenost dětí, jejich zanedbaný vzhled a hygienu, nedostatečnou přípravu do školy, nadměrné omlouvání dětí matkou i pro banální důvody (opakované bolesti hlavy, břicha, apod.) Škola také upozornila na omluvenou nepřítomnost mladší dcery ve škole s tím, že mají podezření, že zůstává doma jen proto, aby hlídala nemocného sourozence, protože matka v té době pracovala na odpolední směny. Před prázdninami loňského roku přijal OSPOD podnět, kdy měl druh matky neúměrně děti trestat bitím, ponižovat je i svou družku, proto bylo podáno oznámení na Policii. Vzhledem k následkům dlouhodobých problémů v rodině v souvislosti s přítelem by měly děti navštěvovat psychiatricku, starší syn byl v době přijetí do TAS hospitalizován na PL. Matka dala výpověď ze zaměstnání - byla pro ni neúnosná pracovní doba na odpoledních směnách. Hledá si jinou práci, chtěla by prodat byt a zbavit se velkých dluhů a začít nový život. Přítel byl v době přijetí rodiny do TAS ve vazební věznici.

OSPOD doporučil zaměřit spolupráci matky s TAS na podporu sebevědomí matky i dětí, kontrolu nad řádnou přípravou a docházkou starších dětí do školy, pomoc při oddlužení a hospodaření rodiny.

Matka si na počátku spolupráce s TAS sama vytyčila následující cíle: pomoc s prodejem bytu, pomoc při uhrazení dluhů, zlepšení celkové životní situace, pomoc při hledání nového bydlení pro ni i pro děti.

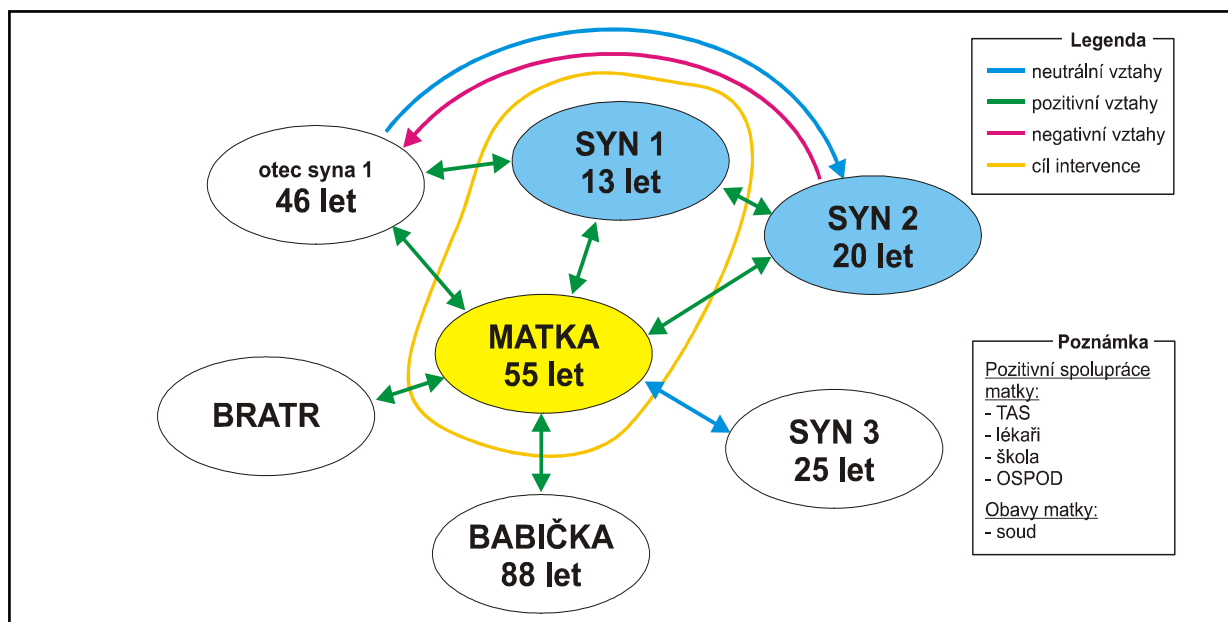
*Popis rodinné situace v únoru 2011:*

Matka s TAS velmi aktivně komunikuje a spolupracuje, snaží se také hledat zaměstnání. Společně s matkou pracuje služba na prodeji bytu, úhradě dluhů a hledání nového bydlení. Matka je s podporou TAS motivována k pravidelné docházce dětí do školy i do školky,

k vedení domácnosti, hospodaření s penězi a pravidelnému úklidu. Celkově je možné sledovat zlepšení vztahů mezi členy rodiny, přítel se vrátil z vazby zpět do rodiny, čeká na rozhodnutí soudu. Také děti se vrátily z pobytu v PL. Vztahy v rodině jsou nyní takřka bezproblémové. Je ovšem velmi nutné zaměřit se na zlepšení prospěchu dětí ve škole a posílení rodičovských kompetencí matky. V důsledku omezených finančních prostředků rodiny a špatné sociální situace je postupně možné sledovat i vyčlenění dětí z kolektivu ve škole a možných náznaků šikany ze strany spolužáků. Hlavním cílem vzájemné spolupráce s rodinou je nalezení nového bydlení a úhrada většiny dluhů. Až poté bude možné se intenzivně věnovat dalším vážným problémům v rodině.

### 6.1.2 Rodina Adámková

Rodina Adámková (Obrázek 2) je v současné době tvořena třemi členy rodiny: matkou a dvěma syny (nevlastní sourozenci). Matka má s chlapci velmi hezký vztah, výchovu syna 1 ovšem nezvládá, chlapec matku v mnoha věcech neposlouchá, ale i přesto je zjevné, že má matku rád. V rodině je zřejmá absence otce syna 1, který do rodiny občas dojíždí, syna ovšem nevychovává. Otec syna 1 vychází s matkou dobře, spolehnout se na něj ovšem nemůže. Matka vychází velmi dobře se svou matkou, za kterou často jezdí a pečuje o ni, a také s bratrem.



Obrázek 2 Sociální mapa - rodina Adámková (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci s rodinou od března 2010 do února 2011.



Podporou je matce také syn 2, který jí finančně vypomáhá a podporuje ji při výchově syna 1. Intervence v rodině Adámkových je zaměřena na matku a syna 1. Největší obavou matky je soudní dohled, případně soud, který by mohl rozhodnout o umístění syna do dětského domova (hrozba převážně z minulosti).

- **Kasuistika – rodina Adámková**

*Popis rodinné situace v měsíci březnu 2010*

OSPOD žádal TAS v měsíci březen 2010 o spolupráci s rodinou. Nejmladší syn se narodil do družského poměru. Matka je vdova, má již dva zletilé syny. Problémy v péči o nejmladšího syna jsou evidovány již od jeho útlého věku, zejména z důvodu zanedbávání péče o děti, sklonu rodičů k požívání alkoholických nápojů a fyzického násilí ze strany otce. V r. 2008 byl chlapec svěřen do péče matky, otec se od rodiny odstěhoval, ale za matkou a synem jezdí často i na několik dní. Na syna ovšem nemá dobrý vliv. Syn se chová k matce velmi hrubě až vulgárně, nerespektuje ji. Vliv matky na nejmladšího chlapce je velmi slabý, ve škole chlapec dosahuje průměrných výsledků. Matka je v podmínce za ohrožování mravní výchovy syna – experimentování s marihuanou, nevhodné chování ve škole i mimo ni. U soudu bylo toho času podáno nařízení na ústavní výchovu.

OSPOD doporučil rodinu často navštěvovat, vést matku i syna 2 k zajištění školní přípravy nejmladšího chlapce, pomoci při organizování jeho volného času i k dodržování stanovených pravidel.

Matka si sama na počátku spolupráce s TAS výtýčila následující cíle: pomoc při vyřizování běžných záležitostí, zlepšit prospěch syna ve škole, mít syna stála v péči, pomoc a podpora při hledání zaměstnání; nástup na rekvalifikaci – kontakt s lidmi; psychická opora při výchově syna; zlepšit přístup syna ke škole; prevence výchovných problémů syna.

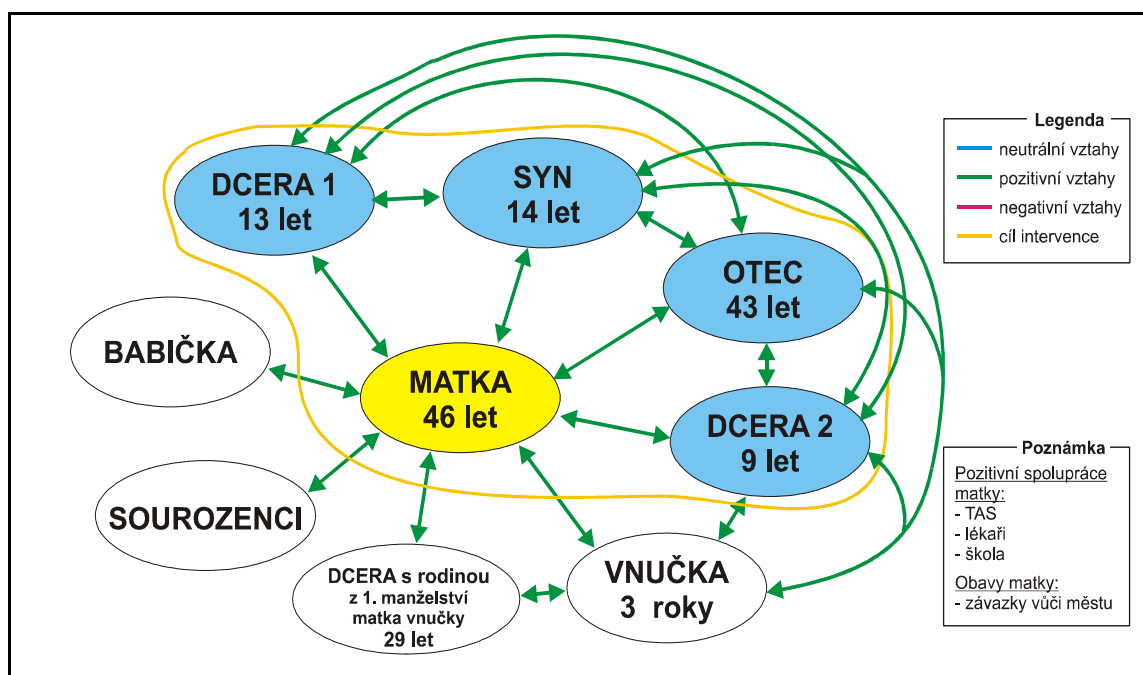
*Popis rodinné situace v měsíci únor 2011:*

V současné době je matka stále bez zaměstnání, vzhledem k jejímu vyššímu věku je velmi problematické práci najít. Matka je motivována alespoň k nástupu na rekvalifikaci, aby byla v kontaktu s lidmi a nabyla nových zkušeností. V průběhu loňského roku došlo k soudnímu jednání, během kterého matka dostala šanci o syna pečovat i nadále sama, syn zůstal v její péči. TAS toho času skutečně zaznamenala změny v rodině k lepšímu, zejména v oblasti vztahů mezi matkou a synem. Matka zvládá péči o syna v současné době v rámci možností, syn ji opět neposlouchá, často si dělá, co chce, jezdí za kamarády bez dovolení.

Prospěch ve škole má chlapec průměrný, největší problémy má s angličtinou. Proto je práce v rodině směřována především k motivaci matky k řádné výchově syna, ke stanovení si pravidel, která by měl syn dodržovat a také k aktivizační činnosti syna v přístupu ke školním povinnostem.

### 6.1.3 Rodina Blatná

Obrázek 3 ukazuje vztahy v rodině Blatných, která je tvořená pěti členy, velmi často ale v rodině pobývá také malá vnučka, která je pro všechny členy rodiny milým zpestřením. Celkově má matka velmi dobré vztahy s celou svou rodinou, proto se může kdykoliv na každého člena rodiny obrátit. Matka má největší obavy z placení nájmu a dalších nákladů, které jsou spojeny s bydlením. Matka dluží městu velmi vysokou částku na nájmech a rodině hrozí vystěhování z bytu.



Obrázek 3 Sociální mapa - rodina Blatná (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci s rodinou od března 2010 do února 2011.

#### • Kasuistika – rodina Blatná

Popis rodinné situace v měsíci červenci 2010:

Rodina byla přijata do evidence v červenci 2010 na základě žádosti OSPOD. Nezletilý syn, který toho času chodil do 7. třídy praktické školy, měl velmi mnoho zameškaných hodin (údajně kvůli vysoké nemocnosti) a nebyl klasifikován ze sedmi předmětů, rodiče se ško-

lou spolupracují. TAS bylo doporučeno dohlédnout přes prázdniny nad školní přípravou syna, aby úspěšně vykonal předepsané rozdílové zkoušky a postoupil do dalšího ročníku.

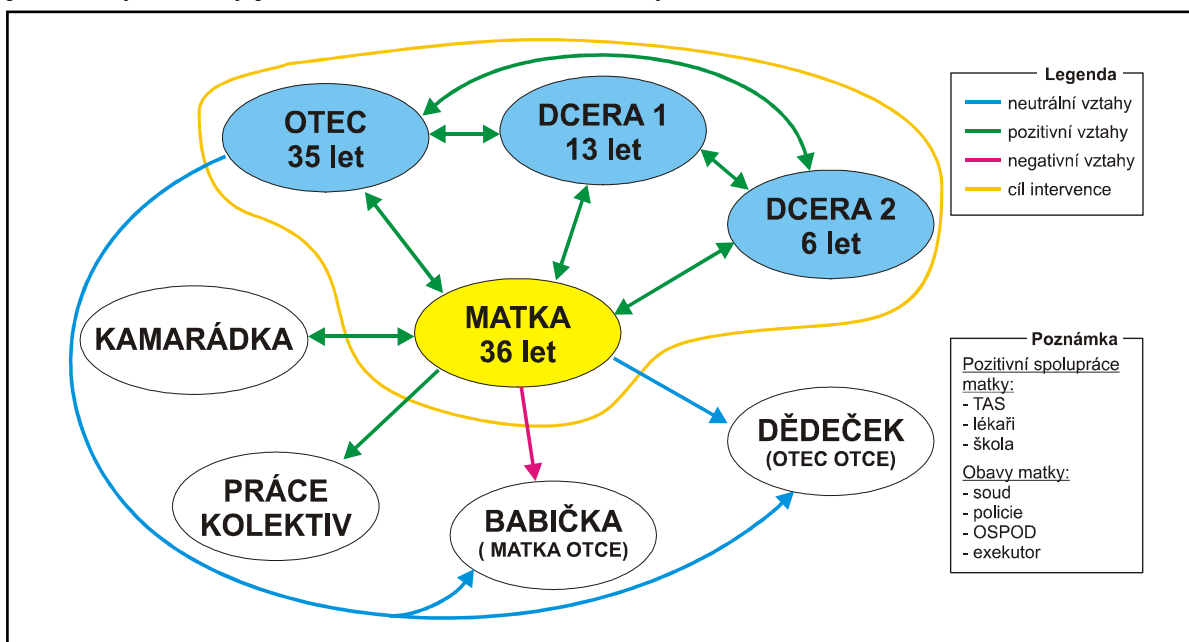
Matka si na počátku spolupráce s TAS vytýčila následující cíle: pomoc s přípravou syna do školy, aby nepropadl. Po několika měsících proběhla revize a matka určila tyto cíle: pomoc s přípravou dětí do školy, pomoc s hospodařením, pomoc řešit akutní problémy.

*Popis rodinné situace v měsíci únoru 2011:*

Na počátku spolupráce jsme do rodiny docházely kvůli podpoře syna ke zvládnutí opravných zkoušek, které následně úspěšně zvládl a postoupil do dalšího ročníku. V průběhu času se v rodině začaly kupit další problémy – a to především sociálního rázu. Oba rodiče jsou bez práce, matka pracovala do podzimu, od té doby finančně vůbec nevychází, nezvládá platit stávající nájmy a k tomu ještě nemá zaplacené nájmy za minulý rok, proto rodině hrozí soudní vystěhování z bytu. Matka je motivována k včasným a pravidelným platbám, což je ale kvůli velmi nízkým příjmům velmi problematické. Dále je práce v rodině směřována k podpoře dětí při vzdělávání a motivaci ke smysluplnému trávení jejich volného času.

#### 6.1.4 Rodina Jandova

Rodina Jandova (Obrázek 4) je čtyřčlenná úplná rodina, která velmi drží pospolu, mezi jednotlivými členy jsou velmi hezké a dobré vztahy.



Obrázek 4 Sociální mapa - rodina Jandova (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci s rodinou od března 2010 do února 2011.

Největší problém tvoří vztahy s prarodiči, konkrétně s babičkou. Rodiče s prarodiči takřka nekomunikují. Dcery ovšem ano.

Největší obavy matky pramení z OSPOD a to především z odejmutí dcer z péče rodičů a také z hrozby blížícího se soudního líčení, kde by se mělo rozhodnout, zda jim budou dcery ponechány, či budou svěřeny do péče prarodičů. Rodičům také hrozí exekuce, pokud nebudou hradit své dluhy.

- **Kasuistika – rodina Jandova**

*Popis rodinné situace v měsíci srpnu 2010:*

Rodina se dostala do evidence OSPOD v dubnu 2010. Prarodiče dali podnět ke svěřením vnuček do péče, chtěli jim zajistit poklidné dětství a dostatek podnětů pro jejich zdárný vývoj. V době přijetí rodiny do TAS nebylo soudní jednání ukončeno. Rodiče bydlí s dětmi v rodinném domku. Domácnost nebyla příliš udržována, oba rodiče měli tendence k nadměrnému požívání alkoholu - ve stavu opilosti byli k sobě navzájem agresivní, vulgárně si nadávali, vše za přítomnosti dětí. Pili doma i na veřejnosti. Problém si ale nepřiznávali. Problematickou pověst rodiny potvrdili anonymně občané z okolí místa bydliště i další osoby. Starší dcera měla problémy ve škole - na vysvědčení měla několik čtyřek, domácí příprava nebyla valná. Rodiče měli různé dluhy. Cílem spolupráce s TAS bylo jednak zajistit děvčatům bezpečné prostředí domova, ale také pomoc rodičům prokázat u soudního jednání, že jsou schopni svůj dosavadní způsob života změnit a zajistit péči o dcery v plném rozsahu tak, jak je běžné a v zájmu dětí.

Matka si na počátku spolupráce s TAS vytýčila následující cíle: zlepšení prospěchu a chování nejstarší dcery, zachování dcer v její péči, urovnat vztahy.

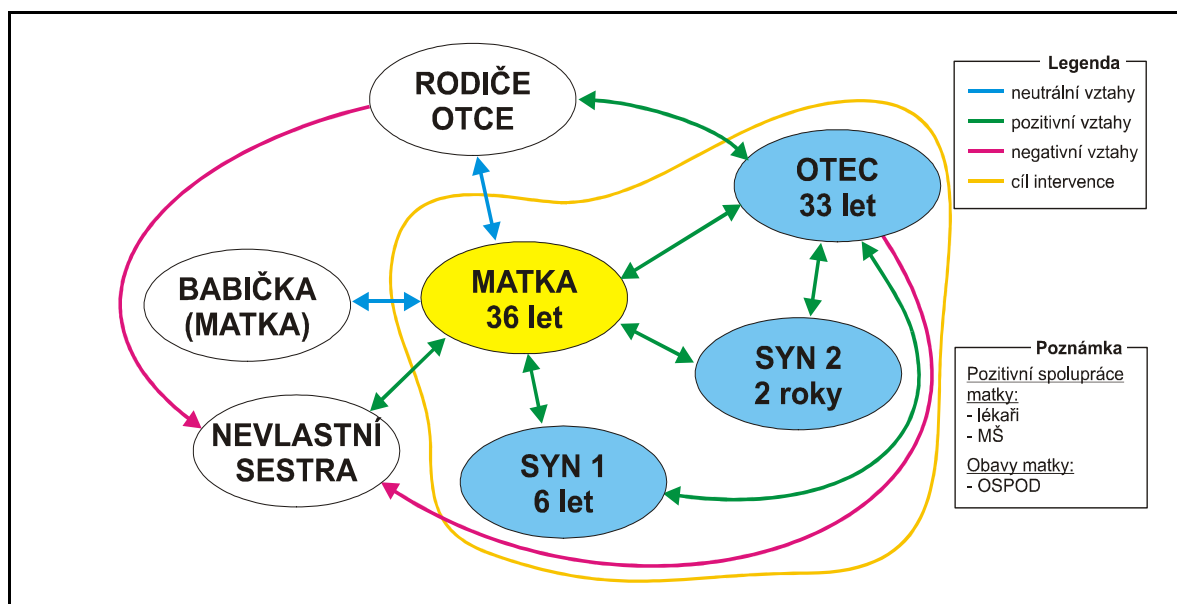
*Popis rodinné situace v měsíci únoru 2011:*

Rodiče se o dcery řádně starají, dle rozhodnutí soudu jim zůstaly v péči. Nadměrné požívání alkoholu ze strany rodičů nebylo v době naší spolupráce zaznamenáno. Rodina funguje takřka normálně, matka má stálé zaměstnání, otec má příležitostné brigády. I přesto je ovšem zjevné, že mají neustále problémy s financemi. Dcery prarodiče občas navštěvují. Rodina je motivována k řádnému hospodaření s penězi, k pravidelnému placení nákladů na bydlení i dluhů a k motivaci starší dcery k řádné přípravě na vyučování a ke zlepšení prospěchu ve škole. Vzhledem k tomu, že nad výchovou dcer je stanoven soudní dohled,

měla by být rodina více aktivizována ke společným činnostem a ke společnému trávení volného času.

### 6.1.5 Rodina Šťastná

Na obrázku 5 je možné vidět rodinné vztahy u rodiny Šťastných. Jedná se o čtyřčlennou úplnou rodinu, rodiče nejsou sezdáni. Vazby a vztahy uvnitř rodiny jsou velmi kladné, matka o své syny řádně pečuje, dokonce vztahy s otcem jsou mnohem lepší než v době navázání spolupráce. Problém během spolupráce s TAS byl především mezi matkou a prarodiči, kteří mladé rodině velmi zasahovali do soukromí a často je navštěvovali. Matka pociťuje hrozbu ze strany OSPOD a také z TAS.



Obrázek 5 Sociální mapa - rodina Šťastná (vlastní zpracování)

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný při práci s rodinou od března 2010 do února 2011.

- **Kasuistika – rodina Šťastná**

Popis rodinné situace v měsíci dubnu 2010:

OSPOD má rodinu v evidenci od dubna r. 2010 z toho důvodu, že občan obce, kde rodina žije, upozornil na možné zanedbávání péče o děti, časté konflikty rodičů i před dětmi, potulování matky s dětmi po obci. Celkově projevil obavu o to, jakým způsobem mají děti zajištěny své základní potřeby, spánek, potravu apod. Starší šestiletý syn toho času odpovídal vývojově asi tříletému dítěti, matka se o jeho vývoj stará, má zájem a respektuje rady druhých. Péči o děti se snaží zajišťovat. Ve stejné obci žije také nevlastní sestra matky, kterou rodiče otce nemají rádi, protože matku údajně stahuje. Otec rodiny je rozvedený,

z prvního manželství má jedno dítě. Dle matky se otec dětem nevěnuje, celý rodinný život konzultuje se svými rodiči, což se odráží ve vztahu partnerů. Rodiče se o děti starají dle svých možností.

V době přijetí do TAS projevila matka zájem o poradenství ve věcech financí, hospodaření v domácnosti, plánování činností programu pro děti. OSPOD doporučil podporovat žádoucí chování rodičů, jejich vedení při chodu domácnosti a zlepšení komunikace mezi partnery.

Matka si na počátku spolupráce s TAS vytýčila následující cíle: aby vodil otec dítě do školky, aby se věnoval dětem, a aby měli společné peníze s přítelem, aby se jim rodiče nepletli do života, aby matce nezakazovali sestru.

*Popis rodinné situace v měsíci únoru 2010:*

Během spolupráce s rodinou došlo k mnoha pozitivním změnám, matka byla průběžně motivována ke zlepšení vztahu s přítelem. Postupem času také navázala kontakt s jeho rodiči, začali se navštěvovat apod. Průběžně jsme se také zaměřily na děti, jejich trávení volného času, omezení sledování televize, zlepšení jejich mluveného projevu apod. Vzhledem k tomu, že v rodině byly již delší dobu naplněny cíle individuálního plánu, po dohodě s matkou byla při poslední návštěvě spolupráce ukončena. Matka je šikovná, soběstačná a s výchovou dětí problém nemá.

## 6.2 Vyhodnocení rozhovorů

Veškeré rozhovory byly po realizaci a nahrání doslovně přepsány (Přílohy P III – P VII) a prostřednictvím metody kódování vyhodnoceny. V přepsaných rozhovorech jsem následně provedla kódování za pomoci šesti různých barev, které symbolizují šest různých kategorií. Kategorie byly stanoveny záměrně předem a navazují na výzkumné otázky, které vyplývají z rozhovoru. Rozhovor byl záměrně sestaven tak, aby z něj bylo možné získat informace o hodnocení služby jejími uživateli.

**Výzkumná otázka č. 1: Co bylo hlavním důvodem pro navázání kontaktu s TAS?**

Výzkumná otázka č. 1 je v přílohách P III – P VII označena následující barvou, která charakterizuje **kategorii: důvody spolupráce s TAS.**

Hlavním cílem této výzkumné otázky bylo od oslovených klientek zjistit, zda si uvědomují zpětně důvody, kvůli kterým byla navázána spolupráce s TAS. Daná otázka dále ve výzkumné otázce č. 4 a č. 5 slouží jako doplnění, kdy klientky hodnotí význam a přínos TAS pro jejich rodinu – konkr. zda došlo v rámci spolupráce k nějaké změně či jakémukoliv posunu v daném problému. Proto považuji za významné uvést také tento dílčí závěr, který pomyslně slouží také jako hodnocení naší spolupráce.

Oslovených respondentek – matek jsem se dotazovala, zda si vybavují zpětně důvod, kvůli kterému TAS začala do rodiny docházet. Paní Novotná uvedla, že jsme do rodiny byly poslány „*kvůli problémům v rodině*“. Poté se pokusila stručně tyto problémy vydefinovat a uvedla: „*Ohledně chování těch děcek a vlastně skrze přítele.*“ Matka potvrdila, že tomu tak bylo kvůli celkově špatné rodinné situaci, kdy to v rodině nefungovalo tak, jak by mělo. U matky bylo zřejmé, že si problémy všechny uvědomuje, nebylo ovšem jednoduché všechno říci nahlas. Hlavní důvod – přítele, zmínila jen velmi okrajově.

Paní Adámková, která se stará o jednoho nezletilého syna, potvrdila, že do rodiny docházíme právě kvůli němu. I navzdory tomu, že nebylo snadné pro matku o této starší záležitosti mluvit, uvedla, že „*měl krádeže a kouření mariánky a takový ty další*“, čímž potvrdila skutečné důvody, kvůli kterým do rodiny jezdíme. Matka si plně uvědomuje rizika, která jsou s touto situací spojená a dále hovořila o tom, že „*vypadalo to s ním, že půjde do doma.*“

Paní Blatná pro změnu uvedla, že do rodiny docházíme „*ohledně děcek, toho syna*“. Matka zavzpomínala a přemýšlela o tom více. „*Abyste nám pomohly vyřešit nějaký problémy a co nerozumíme, třeba děcka. S děckama se učit. Abyste nám pomohly s tím.*“ Bylo zřejmé, že matka si nemohla stále uvědomit konkr. příčinu, proto jsem jí napověděla, že syn měl toho času dělat opravné zkoušky, na což si matka vzpomněla později také a potvrdila, že v období letních prázdnin jsme se synem řešily zkoušky ve škole.

Paní Jandová otevřeně přiznala, že do rodiny jsme začaly docházet „*kvůli té tchýni, že nás dala k tomu soudu, kvůli holkám*“. Matka stručně a jasně v jedné větě vystihla tuto podstatu, dále ale již nebyla ochotná zmínit další problémy, které v rodině jsou a to především alkohol, který je toho všeho původcem.

Paní Šťastná byla při odpovědi na tuto otázku velmi upřímná a otevřená. „*Že se bavím se sestrou. Že sem chodívala, denně vlastně a jim se to už přestalo tím rodičům líbit.*“ Matka dále pokračovala „*Takže bohužel manželova sestra řekla prostě, že to půjde vyřídit s mojím na sociálku.*“ Matka tedy potvrdila, že se časem dozvěděla, že byla na OSPOD nahlášena, poté dokonce řekla, že ví, že ji šel konkr. nahlásit i její přítel. S matkou jsem dále hovořila o tom, zda k tomu měli skutečný důvod. Matka to potvrdila tím, že si uvědomuje, že rodiče přítele její sestru nemají rádi: „*Tož oni ju nesnášeli*“. Matka také dále potvrdila, že jí přítel předem nic neřekl a šel ji nahlásit na OSPOD: „*Vůbec, on mi to neřekl.*“ Později se ovšem matka dozvěděla, že šli zajistit to, aby do rodiny někdo docházel a její chod kontroloval: „*Že to musejí domluvit, aby sem chodil někdo z Vás*“. Z toho tedy jasně vyplývá, že matka si sama nebyla vědoma toho, že v rodině něco nefunguje, o děti se starala v rámci svých možností, jejím blízkým se ovšem nelíbilo, že si domů vodí svou sestru, která zřejmě v obci neměla dobrou pověst, proto to právě touto cestou chtěli zřejmě změnit.

### **Výzkumná otázka č. 2: Jaké mají klienti TAS povědomí o fungování a činnosti služby obecně?**

Výzkumná otázka č. 2 je v přílohách P III – P VII označena následující barvou, která charakterizuje **kategorii: povědomí o službě**.

Následující otázka byla zaměřena na získání informací od klientek ohledně povědomí o fungování TAS na obecné rovině. Hlavním cílem bylo zjistit, zda o TAS již v minulosti věděly, zda jsou schopné samy vydefinovat danou sociální službu a také, zda jsou schopné rozeznat rozdíl mezi TAS a OSPOD. Vzhledem k tomu, že jednotlivé podotázky na sebe úzce navazují, uvádím dále zvlášť každou rodinu se získanými daty celkově, nikoliv po jednotlivých získaných datech.

Paní Novotná o dané službě předtím nikdy neslyšela, dozvěděla se o ní od „*paní ze sociálky*“. Sama charakterizovala TAS jako „*pomoc po všech stránkách*“. Spolupráci s TAS vnímá tedy jako pomoc s čímkoliv - cokoliv se objeví, „*tak se na vás můžu obrátit*“. Konkrétně paní Novotná také potvrdila, že jedná jak o pomoc s dětmi, tak i celé rodiny. Matka také potvrdila, že sama byla toho domnění, že jsme sociální odbor – SPOD.

Také paní Adámková se o TAS dozvěděla od sociální pracovnice SPODu a předtím o nás nevěděla. „*Ona mi právě řekla, že teď k Vám začnou chodit holky a bude to tak, když chodím já.*“ Proto bylo zřejmé, že matky již v daném okamžiku nabyly domnění, že jsme SPOD. Matka zpočátku nedokázala sama od sebe popsat, jak danou službu vidí a co je



jejím smyslem. Bylo na ní vidět nervozitu a nejistotu, proto jsem se jí blíže zkoušela poradit a naznačit, odpověď žádnou konkrétní nedokázala ovšem říci. Proto jsem se jí přímo zeptala, zda nás vnímá jako sociální odbor, opět i ona potvrdila, že ano. Prostřednictvím dané části rozhovoru jsem matce vysvětlila, že jsme sociální služba, která pod SPOD nepatří, pouze spolu úzce spolupracujeme a vyměňujeme si informace.

Ani Paní Blatná o existenci TAS nevěděla, dozvěděla se o nás až od pana kurátora, který nás do rodiny přišel představit. Když měla matka stručně říci, zda by dokázala TAS charakterizovat, velmi podrobně odpověď rozvedla a uvedla: „*Jste velice ochotní, pomáháte mně straně moc, někdy i s děčkama, s učením a když potřebuju já nějakou pomoc, pomáháte mi. Jenom Vám pošlu smsku, vy mi zavoláte. A vyřešíte problémy.*“ I když matka uváděla již konkr. pomoc, TAS je pro ni obecně určitou oporou a pomocí jak v záležitosti dětí, tak i při pomoci samotným rodičům. Matka se také zmínila o tom, že jí pomáháme při řešení problémů. Když jsem se jí zeptala, jaký je rozdíl mezi TAS a SPODem, matka již před počátkem rozhovoru naznačila, že jsme zaměstnankyně pana kurátora. „*Já jsem si myslela, že jste pro sociální případy a pro slabší rodiny.*“ Proto jsem i s touto matkou podrobně rozebrala rozdíl mezi námi a sociálním odborem. I matce bylo vysvětleno, že chodíme do rodin s dětmi, abychom je podporovaly a pomáhaly jim. Se sociálním odborem spolupracujeme, nejsme ale jejich součástí.

Když jsem se ptala paní Jandové, zda o nás věděla v minulosti, také odpověděla záporně. Matka se o nás ovšem nedozvěděla od sociální pracovnice SPODu, ale od jejich advokátky, která jí o nás řekla před soudním líčením, které proběhlo vloni v srpnu (ohledně ponechání dětí v péči rodičů). Ta jí řekla, že pokud půjde během soudního líčení všechno špatně, měla by matka před soudem navrhnout, že chce, abychom do rodiny docházely. Matka sama přiznala, že tomu tak bylo opravdu na poslední chvíli, je moc ráda, že tato nabídka přišla. Je ale také zřejmé, že matka o službě zaslechla jen okrajově, nic konkrétního o ní nevěděla. Když jsem zjišťovala povědomí o obecné charakteristice TAS, také paní Jandová nedokázala svými slovy říci, co je TAS za službu, co pro ni znamená. I když původně tvrdila, že by to určitě dokázala, na otázku sama neodpověděla. Matka byla ovšem velmi překvapená, když jsem jí položila otázku o tom, zda jsme či nejsme sociální odbor. Jevilo se mi, že to bylo pro matku nové zjištění. „*Tak já jsem si to myslela, protože ta soudkyně nám říkala, že k nám pošle pracovnice SPODu nějaké sociální pracovnice. Takže jsem si to s tím spojovala.*“ Proto bylo i paní Jandové vysvětleno, že tomu tak není. Po nahrávání rozhovoru matka přiznala, že rozdílů rozumí sama až posledních pár týdnů, a že jí to bylo

po celou divné. I když si v tomto protiřečila, nabyla jsem sama domnění, že matka si zpočátku spolupráce několik měsíců myslela, že jsme součástí SPODu, časem ale zřejmě začala pochybovat a na základě tohoto rozhovoru si to sama vysvětlila.

I paní Šťastná potvrdila, že o naší službě v minulosti neslyšela. Dozvěděla se o ní od pracovnice SPOD: „*To spíš mi řekla vaše ta, že mi budete pomáhat.*“ Dle slov matky jí pracovnice OSPODu o nás dále řekla, že „*když budu chtít jako třeba se svěřit nebo tak, tak třeba můžu Vám říct.*“ Když jsem jí položila otázku ohledně charakteristiky dané služby, dozvěděla jsem se následující: „*Tož chodíte a pomáháte.*“ I ona potvrdila, že je pro ni TAS pomoc a ne kontrola. Nejen během rozhovoru, ale i během naší několikaměsíční spolupráce bylo zřejmé, že matka stále pociťovala, že jsme SPOD. Tím, že v rozhovoru uvedla u oslovení pracovnice SPODu „*ta vaše*“ potvrdila, že je toho domnění, že patříme k OSPODu. Myslela si, že jsme „*sociální pracovnice OSPODu.*“ Proto jsem s matkou hovořila opět o tom, že nejsme totéž. Matka se pro jistotu, zřejmě i pro ověření, zda vše správně pochopila, ptala, zda tedy pracovnice, která nás do rodiny poslala, je sociálka.

### **Výzkumná otázka č. 3: Jak klienti vnímají principy činnosti a účel TAS?**

Výzkumná otázka č. 3 je v přílohách P III – P VII označena následující barvou, která charakterizuje kategorii: vnímání služby.

Z následující výzkumné otázky jsem si dala za úkol zjistit, z jakého pohledu se klientky na TAS dívají, co si o ní mysleli v době navázání spolupráce a co si o ní myslí nyní. Dále jsem otázky v rozhovoru zaměřila i na míru dobrovolnosti s jakou spoluprací s TAS přijali.

Měla-li se paní Novotná vyjádřit k tomu, co si o TAS myslela na počátku naší spolupráce, hovořila vcelku upřímně. „*Nevěděla jsem, s čím můžu počítat, co to bude, jak to bude. Nevěděla jsem, do čeho jdu.*“ Matka byla stále v domnění, že jsme „*sociálka.*“ „*Postupně se to už začalo zlepšovat a bylo to dobrý.*“ Ze slov matky bylo zřejmé, že potřebovala dostatek času, aby si na službu a pracovnice zvykla, aby mezi nimi došlo k navázání důvěry. Paní Adámková hovořila podobně: „*Na začátku jsem nebyla jistá, co a jak. No a pak se to vyjasnilo.*“ Matka potvrdila, že postupně pochopila, na čem bude založena naše spolupráce a naše návštěvy, také u ní jsme si vybudovaly postupně důvěru. Paní Blatná jednoznačně během rozhovoru dávala najevo, že se od počátku dívá na službu velmi pozitivně, i při položení této otázky potvrdila: „*Jste velice šikovní, jsem s Vama spokojená, rozumíte mně, já Vám rozumím.*“ I když se matka konkr. nevyjádřila k počátku naší spolupráce, bylo zřejmé, že neměla problém s tím, přijmout naši pomocnou ruku. Spíše naopak. Paní Jando-

vá nic bližšího neřekla, opět potvrdila, že si na počátku myslela, že jsme „sociálka“, proto je zřejmé, že byla zpočátku z naší spolupráce v rozpacích. Z rozhovoru s paní Šťastnou vyplynulo, že od nás očekávala pomoc.

Při smyslu fungování TAS jsem získala od jednotlivých klientek opět velmi zajímavé odpovědi. Chtěla jsem především zjistit, zda službu hodnotí z hlediska jejího fungování kladně či záporně. Paní Novotná doslova řekla, že se na službu dívá „z *dobrého*“ pohledu. „*Když potřebuju pomoci, poradit, jo? Poradíte mi, co a jak mám dělat.*“ Opět potvrdila, že službu vnímá jako pomoc. Paní Adámková z počátku uvedla: „*No, jak bych Vás zhodnotila - kladně aj záporně. Kladně, asi je to na dobré cestě, že se to uklidnilo se synem, že je to taková pohoda.*“ Když jsem se matky ptala na zmíněná negativa, uvedla: „*Zatím mě vůbec nic nenapadá.*“ Proto je také zřejmé, že matka hodnotí fungování dané služby pozitivně právě proto, že se zřejmě synovo chování zlepšilo a vidím za tím i podporu spolupráce s TAS. Paní Blatná opět nešetřila chválou: „*Já su spokojená.*“ Čímž opět dala najevo pozitivní přístup k TAS. Paní Jandová také vyvrátila, že by pro ni služba měla negativní význam. „*To určitě ne. Nám to pomohlo v tom, že když k nám jezdíte, jako pomohlo nám to jako v tom, že je to u nás lepší.*“ Obecně sama zhodnotila, že se v rodině něco změnilo k lepšímu. „*Je moc dobře, že tato služba existuje.*“ Paní Šťastná ovšem projevila částečně nesouhlas: „*Tož jako lidi se furt ptají, kdo to sem prý chodí? Tož jako já říkám bohužel dohled, no tož jako co mám dělat?*“ Matka se zmínila o tom, že spolupráci nepovažuje pro sebe za dobrou, spíše jak spolupráci hodnotí, co si o ní říká okolí a to jí není vůbec příjemné. Také naznačila, že k ní chodí dohled, proto i podle toho je zřejmé, že matka souhlasí se spoluprací s TAS jen z toho důvodu, aby neměla problémy se sociálním odborem.

Další okruh otázek byl zaměřen na dobrovolnost, s jakou jednotlivé rodiny spolupracují s TAS, jak pracovnice vnímají, jak jejich návštěvy přijímají. Paní Novotná vnímá spolupráci: „*dobrovolně*“, paní Adámková je „*spíš ráda*“, že někdo do rodiny přijde a má si s kým popovídat. I paní Blatná potvrdila: „*Já Vás ráda přivítám, já su spokojená.*“ Matka odpověď ještě doplnila: „*Jak jste si všimly, já jsem Vás nikdy neodmítla. I když jsem neměla čas, nebo měla, vždy jsem si ho pro Vás udělala. Já jsem velice spokojená, když přijedete.*“ Matka opět potvrdila kladný postoj k hodnocení TAS. Paní Jandová také potvrdila, že spolupráce s TAS je založena na dobrovolnosti. Paní Šťastná to vidí následovně: „*Když to sestra přítele nahlásila, no tož já už nic neudělám. Nemožu zamykat. Jako nemožu říct ne, nepustím Vás.*“ Tím dala jasně najevo, že spolupráci určitě dobrovolně nevnímá, cítí pouze nutnost spolupracovat. Dále ale matka také hovořila: „*Mně by vadilo, kdyby tady jste byly*

*třeba denně, no. Proto Vám to tak upřímně radši říkám.*“ Bylo také zřejmé, že matce nešlo, že služba je dobrovolná a mohla ji na svou žádost kdykoliv ukončit. *„Lidi si toho všímají, oni si myslí, že se nestarám o ty děcka.“*

#### **Výzkumná otázka č. 4: Jak klienti hodnotí vzájemnou spolupráci s TAS po dobu docházení terénních asistentek do rodiny?**

Výzkumná otázka č. 4 je v přílohách P III – P VII označena následující barvou, která označuje **kategorii: hodnocení spolupráce**, jež byla vytvořena z kódů – osobní návštěva, telefonický rozhovor, počet pracovníků, četnost návštěv, význam TAS, vnímání TAS ostatními členy rodiny, spokojenost, nespokojenost.

Daná výzkumná otázka je jednou z nejdůležitějších otázek celého výzkumu. Je zaměřena na hodnocení návštěv v rodinách, formy a četnost návštěv, případně i hodnocení průběhu návštěv, na celkový pohled a na vzájemnou spolupráci TAS s konkrétními rodinami.

S rodinami pracujeme buďto osobně – návštěvou rodin v místě jejich bydliště, či je kontaktujeme telefonicky. Paní Novotná potvrdila, že je spokojená s oběma typy spolupráce: *„Po tom telefonu nebo i ty návštěvy, fakt je to obrovská pomoc a podpora hlavně.“* Matka upřednostňuje spolupráci s jednou terénní asistentkou. Paní Adámkové spíše vyhovuje: *„když Vás vidím osobně“*. Paní Blatná hovořila následovně: *„Když jdete za mnou, že Vám řeknu, že mě něco trápí, nebo tak něco, že Vám to řeknu osobně“*. Také ona upřednostňuje osobní setkání: *„Jo, osobně“*. Vzhledem k tomu, že si s matkou často také telefonujeme, pokud se něco velmi akutního řeší, matka dále pokračovala: *„Že mně je někdy aj líto, že provoláváte kredit, tak radši řeknu Vám, přijďte za mnou, že Vám to vysvětlím“*. Matka tedy znovu potvrdila, že je i z tohoto důvodu pro osobní návštěvy. Také paní Jandová přiznala, že je raději, když se vidáme: *„spíš osobně“*. Dále dodala: *„A tak mi to zas vyhovuje kvůli tomu soudu. Jsem ráda, že sem opravdu dojíždíte a vidíte, jak to tady funguje.“* Telefonickou formu kontaktu využíváme, pokud řešíme také něco akutního, pro matku je to také rychleji vyřízení, i sama matka přiznala: *„Po telefonu je to takové...“*. Paní Šťastná na druhou stranu upřednostňuje raději telefonickou formu: *„spíš to volání“*. Z toho je také zjevné, že matka o naše návštěvy spíše nestála, byla více pro telefonický kontakt.

Každá rodina je TAS navštěvována v různých periodách. Měly-li se klientky vyjádřit k četnosti návštěv, každá matka hovořila odlišně. Paní Novotné jsem se dotazovala, zda pro ni nejsou naše návštěvy moc časté. Rodina je navštěvována velmi často, neustále se řeší spousta problémů, proto jsem tuto otázku pokládala také za velmi stěžejní. Matka ho-

vořila následovně: „*Nejsou právěže, su ráda*“. Matka se také dokázala pozitivně vyjádřit i k častosti návštěv: „*no já bych řekla, že skoro každý den*“. Je tady zřejmé, že matce vyhovují časté návštěvy danou službou. Paní Adámkové frekvence návštěv prozatím stačí („*tak zatím to vyhovuje*“), i když matka hovořila, že do rodiny jezdíme: „*jednou za 14 dní*“, není tomu tak. Do rodiny se pokoušíme alespoň jednou za týden zajet, abychom viděly, že všechno funguje, tak jak má, a že matka nepotřebuje s něčím poradit. Paní Blatná pro změnu zmínila, že se vídáme 3krát do týdne, což není pravda, i tuto rodinu se snažíme navštěvovat jednou týdně. Vzhledem k tomu, že matka neustále pozitivně hodnotila naši spolupráci, je zřejmé, že je spokojená i s častostí návštěv, je také možné, že by si přála, abychom ji navštěvovaly častěji než doposud: „*Kdybyste přišly za týden dvakrát aj třikrát, tak su ráda, spokojená*“. Paní Jandová také přesně neurčila, jak často rodinu navštěvujeme: „*No tak co já vím dvakrát týdně?*“ Z rozhovoru také vyplynulo, že jí častost vyhovuje. Navzdory tomu, že paní Šťastná upřednostňuje telefonický kontakt, je zřejmé, že je raději, když do rodiny často nejezdíme. Rodina byla před časem navštěvována častěji, což si i matka uvědomuje. Sama potvrdila, že ji už často nenavštěvujeme.

Klientky se mohly také vyjádřit k tomu, zda jsou raději, když s nimi pracuje jedna nebo obě pracovnice. Paní Novotná jednoznačně potvrdila, že jí více vyhovuje spolupráce s jednou pracovnicí. Do rodiny docházím již od druhého měsíce spolupráce sama. Matka přiznala, že je klidnější a je raději, když na ni mluví jeden člověk, není to pro ni až tak chaotické. Paní Adámková pro změnu uvedla: „*to je jedno*“, paní Blatná projevila nervozitu, později ale uvedla, že je pro obě pracovnice: „*nevadí mi to, s Váma jsem víc, aj s ňou si rozumím*“. I paní Jandové nevadí, když do rodiny dochází obě pracovnice. S paní Šťastnou jsem tuto otázku neprobírala, protože bylo evidentní, že je celkově raději, že do rodiny víceméně nechodí nikdo.

Když se měly klientky vyjádřit k tomu, co pro ně znamená spolupráce s TAS, paní Novotná opět potvrdila: „*podpora po té psychické stránce teda určitě*“. Matka dále pokračovala: „*Su ráda, že mi někdo poradí. Nebo vím, že třeba dobře poradí*“. Čímž potvrdila, že návštěvy TAS nebere jako omezení: „*Ne, to jsem nebrala jako omezení*“. Matka vidí ve spolupráci se službou hlavně psychickou oporu.

Pro paní Adámkovou znamenají naše návštěvy: „*takovou úlevu, takovou spokojenost*“. Sama také potvrdila, že se během spolupráce s TAS uklidnila situace ohledně problémového chování syna a potvrdila: „*a zatím je klid*“.

Pro paní Blatnou znamená spolupráce s TAS také možnost svěřit se: „*Já Vám svěřím tady to a vyzvednu toto*“. Také by se dalo říci, že je pro ni služba jakousi oporou. „*Nevadíte nám vůbec. Ani mně, ani manželovi ani děckám. Su fakt ráda, že pánbíček Vás tady poslal*“. Matka dále pokračovala: „*To chcu, potřebuju zavolat, nebo když tomu nerozumím, já Vám zavolám nebo prozvoním. Jsem ráda, že tady chodíte, protože nemám na keho se obrátit. Spíš věřím Vám, když něco nám radíte dobře, když pošlem tu smsku, že ani na kredity nemám, že si nemožu ani troufnout. A Vy mně zavoláte a já Vám řeknu veškeré moje problémy. Víte moje problémy a vy je za mě řešíte. Tak já jsem velice spokojená, že vy mně pomáháte. Vy jste ta pravá moja ruka a ta pravá sociálka*“. Matka také velice šikovně dokázala popsat pravou podstatu TAS a rozdíl mezi OSPODem: „*Takže ne jakože děckám jdete teď pomáhat, mně jdete vlastně, co by měla mně sociálka pomoct, to vy mně pomáháte. Takže Vy hledíte aj na moje děcka aj na mě. Takže Vy děláte aj za mě aj, za ty děcka děláte vlastně*“. Matka celkově shrnula hodnocení následovně: „*Já su ráda, že mně pomáháte, fakt, věřím Vám*“.

Paní Jandová se zmínila o tom, že jsme pro ni také velkou oporou, protože nemusí problémy řešit jen s manželem, ale i s námi, a že může zároveň také dostat odbornou pomoc. Paní Šťastná také potvrdila, že pro ni byla služba přínosná, konkrétně se ale nevyjádřila, co pro ni znamenala. Matka ale přiznala: „*Už je to lepší, fakt je*“. Tím by se dalo říci, že dala najevo, že již spolupráce není nutná a potřebná. Matka také potvrdila, že nebyla ráda, když nás viděla. Dalo by se říci, že si matka protiřečila s předchozími odpověďmi. Matka také potvrdila, že službu vnímá negativně i hlavně proto, že se na ni dívá okolí špatně. Dokonce se nelíbí ani rodičům příteli, že do rodiny někdo dochází. Proto je zřejmé, že matka se spíše více zaměřuje více na okolí a na všechny kolem, co si myslí, než na to, zda pomoc opravdu potřebuje.

V závěru dané podkapitoly jsem se snažila od klientek zjistit, jak se na naši službu dívají ostatní členové rodiny. Paní Novotná potvrdila, že děti problém nemají žádný: „*Tak jim to nevadí. Nejmladší syn se občas zeptá na Vás, jako kdy přindete, nebo lestli přindete. Tak říkám, že jo, že přindete*“. Matka spíše projevila strach ze strany příteli, který se před časem vrátil z vazební věznice a má strach, aby tam nebyl znovu poslán: „*Tak on jako neví, na čem je. Protože on čeká každým dnem, kdy si pro něho přijedou zpátky. On se bojí*“. Paní Adámková se k hodnocení služby očima syna nevyjádřila, řekla pouze: „*já za něho rozhodovat nemůžu*“. Tím tedy myslela, že nebude za něj cokoliv říkat. Paní Blatná pro měnu hovořila zcela pozitivně, děti nás údajně vnímají: „*velice dobře*“, nemají

s docházením TAS do rodiny problémy. Také manžel má pohled na TAS: „dobrý“. I odpovědi od paní Jandové byly veskrze pozitivní, matka potvrdila, že s dětmi doma naše docházení do rodiny vůbec neřeší a ani si nemyslí, že by pro ně návštěvy TAS měly být stresující: „*To vůbec, fakt vůbec*“. Matka je i toho domnění, že otec hodnotí službu stejně, jako matka.

### **Výzkumná otázka č. 5: V čem je pro klienty poskytovaná služba přínosná?**

Výzkumná otázka č. 5 je v přílohách P III – P VII označena následující barvou, která charakterizuje **kategorii: přínos TAS pro klienty**.

Následující podkapitola a zároveň výzkumná otázka je zaměřena na celkový přínos poskytování TAS v rodinách s dětmi v rámci realizovaného výzkumu. Matky měly uvést konkrétní pomoc, kterou jim případně TAS poskytla. Otázky nebyly nasměrovány pouze na pomoc matkám, ale i dětem a rodině jako celku.

Paní Novotná uvedla, že jí TAS pomáhá i jinak, než jen psychicky: „*pomáhá, hodně*“. Matka vidí přínos v tom, že rodina udělala: „*hodně velké pokroky*“. I paní Adámková potvrdila, že jí TAS služba pomohla: „*to jo, dost*“. Také paní Blatná potvrdila, že se toho za poslední dobu změnilo hodně, změnu dávala do souvislosti i se změnou víry: „*Změnilo se hodně u mě, protože jsem Vám říkala, že jsem se vzdala té víry, změnilo se hodně, už nemám ty myšlenky, starost. Takhle jsem spokojenější. Tak jak jsem říkala, že když něco potřebuju, zavolám Vám, vím o koho se mám opřít, tak se dá říct, že řeknu, že přijde paní Konečná, já ji zavolám, řeknu paní Konečná, toto, říkám Vám si to sama nemožu troufnout říct, výslovnost mám špatnou někdy, že*“? Matka závěrem také hodnotila naši spolupráci, je ale zřejmé, že do určité míry pro ni znamená i pomoc a hlavní přínos. Paní Jandová se také zmínila o tom, že se v rodině něco změnilo: „*Tak jo, zlepšilo. A jako je fakt, že nám to dalo do sebe hodně. Když k nám jezdíte. Že opravdu je to lepší, je*“.

Paní Šťastná hovořila o pomoci velmi stručně. Potvrdila, že pro ni byla služba přínosná: „*Tož pomohly jsme mi tak, že prostě přítelův otec tady udělal jako dobře, že prostě jste sem chodily*“. Matka si opět protičela, protože v předchozích otázkách mluvila o tom, že za všechno mohl přítel s jeho sestrou. Matka projevila starost: „*tož ona teďka se chce dat dohromady zas. A já říkám jediné se scházet někde, ale tady ne*“. Matka si uvědomuje, co se její rodině dále nelíbí a na čem by měla dále pracovat.

Když měla paní Novotná zmínit konkr. pomoc, hovořila následovně: „*Ted' třeba co se týká i té nejstarší dcery. Ta nejstarší začla do té školy pravidelně. Změnila tu školu. Začla tam*

*chodit, nejmladší syn začal chodit bez řevu do školky. Začíná navazovat kontak. Takže změny jsou“.* Matka vyjádřila přínos ve změně v přístupu dcery ke škole, také se zmínila o mladším synovi, který měl dříve velké problémy začlenit se v kolektivu stejně starých dětí v mateřské škole i v přítomnosti mých návštěv. Matka dále zmiňovala pomoc: *„hlavně prodej, podnájmu, splácení dluhů a všechno, práce“.*

Pro paní Adámkovou znamenala pomoc od TAS především: *„dost psychicky a dá se říct, že aj v takových situacích jste mě podržely, že jsem nebyla na všechno sama“.* Tím myslela matka také psychickou podporu při soudním líčení, kdy se rozhodovalo, zda jí zůstane syn v péči či ne. Asistentky TAS u tohoto soudu vypovídaly, syn zůstal po rozhodnutí soudu v péči matky. Matka si dále moc dobře uvědomuje, že ještě nemá vyhráno a je nutné na syna stále dohlížet: *„Mladší syn ví, že nesmí udělat žádné průšvih, protože jestli udělá průšvih, tak jedeme oba dva“.* Tímto matka myslela, že je v podmínce a pokud bude mít syn jakýkoliv průšvih, může jít do dětského domova a matka do vězení. Matka dále pokračovala v hodnocení přínosu a pomoci od TAS: *„Závěr bych hodnotila kladně. No hlavně s tím mladším synem a situace se tedy změnila“.* Matce jsem dále napověděla, zda si vzpomene na další dílčí pomoc: *„Jo, tenkrát jsme řešily ten fotbal, příspěvek na bydlení, na syna“.* Matka po delším váhání dodatečně vyjmenovala konkr. pomoc. Zmínila se i o podpoře při hledání zaměstnání, zároveň ale projevila obavy z nalezení zaměstnání: *„Jenomže to je takový dost ošemetný“.*

Pro paní Blatnou znamená konkr. pomoc TAS v podpoře nejstarší dcery s angličtinou i v pomoci ostatním dětem s domácími úkoly. Dále se zmínila s podporou při řešení jejích problémů: *„s tím nájemným a hlavně s tím plynem, co mám“.* Z toho také vyplývá, že matka oceňuje spíše pomoc se sociálními problémy v rodině – ohledně hospodaření a financí.

Konkrétní pomoc paní Jandová moc nerozváděla, spíše se přikláněla k psychické podpoře při řešení sporů s prarodiči, konkr. tím myslela i zlepšení komunikace s manželem a poradenství ve věcech právnických, poradenství ohledně soudu apod.

Paní Šťastná vnímá konkrétní pomoc následovně: *„Pomohly jste mi tak, že prostě se tady chodívalo. A pomohlo mi to dost, už ho vodí každý den školky“.* Dále jsem se ptala i na děti, zda matka vidí jakýkoliv posun, potvrdila, že se zlepšil i mluvený projev syna, což také patřilo k jednomu z cílů vzájemné spolupráce. Pak matka znovu obrátila: *„Ne nic se nezměnilo“.*



**Výzkumná otázka č. 6: V čem spatřují klienti smysl při další spolupráci s TAS do budoucna?**

Výzkumná otázka č. 6 je v přílohách P III – P VII označena následující barvou, která označuje **kategorii: smysl pro další spolupráci**, jež byla vytvořená z kódů – spolupráce do budoucna - názor, konkrétní pomoc do budoucna, změny ve fungování služby.

Závěrečná část nejen rozhovoru, ale i celého výzkumu byla zaměřena na to, zda vidí klienti ve spolupráci s TAS smysl. Hlavním smyslem bylo zjistit, zda by i do budoucna chtěli s TAS spolupracovat a případně na co by měla být práce zaměřena.

Paní Novotná zmínila následující: *„No já počítám, že budete k nám chodit furt“*. Když jsem se ptala poté matky na konkr. činnosti, na které by chtěla zaměřit naši spolupráci i do budoucna, jmenovala matka následující: *„prodat byt, najít si podnájem, zbavit se všech problémů, dluhů a děcka do školy“*. Tím matka potvrdila souhrnně i problémy, které se v rodině řeší také v současné době. Je také zřejmé, že si jmenované problémy uvědomuje a ráda by se na ně zaměřila i do budoucna. Matka dále pokračovala: *„nejmladší syn, tak spíš skrz tu řeč, čtení, to mluvení“*, čímž matka naznačila, že by ocenila pomoc s přípravou syna do 1. třídy. Dále matka mluvila: *„Su spokojená s Vašima službami a doufám, že až prodáte byt a budu v podnájmu, nebudeme mít ten soudní dohled, že budete za námi chodit občas.“* Když jsem se matky ptala také na to, v čem by se mohla TAS změnit matka uvedla: *„v ničem“*.

Když jsem položila následující otázky paní Adámkové, matka zpočátku váhala a přemýšlela. *„Zatím nevím. No tu prácu“*. Jako první matku napadlo, že delší dobu má potíže s hledáním zaměstnání a i nadále by uvítala pomoc s jeho hledáním. Dále se zaměřila i na podporu při podpoře syna při vzdělávání: *„Já jsem synovi řekla, že já mu s angličtinou nepomůžu, protože já z angličtiny teho moc nevím“*. I paní Adámková na závěr potvrdila, že *„určitě“* stojí o naší přítomnosti i návštěvy do budoucna. Z toho také vyplývá, že je i spokojená s naší spoluprací.

Paní Blatná by byla také ráda, kdybychom i nadále do rodiny docházely a pomáhaly jí s problémy, které nastanou. *„Přála bych si, pokud tady zůstanu bydlet, pokud mě nevyhodíjou“*. Konkrétní činnosti, při kterých by chtěla pomoci, zmínila na velmi obecné úrovni, opět spíše vyjádřila kladný vztah k tomu, že jí pomáháme: *„S Vama si rozumím tak, že nejste drzá, obě dvě, že nejste na nás, na mě. Když Vám řeknu, že třeba aj kdybych nerozuměla, že mě chápete, co chcu říct. Že mně poradíte. Prostě ve všem mně pomáháte“*.

Tímto dala matka najevo, že je ráda, že ji rozumíme, i když nemluví dobře českým jazykem a že by ocenila pomoc i podporu do budoucna: „*Ve všem, jak se dá říct*“. Matka také potvrdila, že není potřeba v našem přístupu při spolupráci s rodinou něco měnit: „*Tak, přesně tak. Jste velice šikovní*“.

Paní Jandová mluvila také o další spolupráci pozitivně, nic by měnit nechtěla: „*Já jsem spokojená*“. Matce to celkem vyhovuje. Z rozhovoru obecně vyplynulo, že by matka byla ráda, kdybychom do rodiny docházely i nadále, abychom viděly, že je všechno v pořádku, že nepopíjí alkohol apod.

Paní Šťastná spíše odpovídala na danou otázku „*nevím*“, bylo také vidět, že je nervózní, nedokázala během rozhovoru více přemýšlet. Je také zřejmé, že matka již nemá o spolupráci větší zájem. Když jsem se matky zeptala, zda bude mít pro ni význam spolupráce s TAS i do budoucna, uvedla: „*To fakt nevím, no já právěže vůbec*“. Matka také potvrdila, že by byla raději, kdybychom vzájemnou spolupráci již ukončili: „*No už bysme to mohly aj někdy ukončit*“.

### 6.2.1 Shrnutí

Z jednotlivých dílčích otázek je dále možné vytvořit souhrnný závěr celého realizovaného výzkumu. Každá oslovená klientka si uvědomuje příčiny, kvůli kterým do rodiny TAS dochází, i když ne všechny problémy v rodině matky přiznaly a zmínily. Toto zjištění je důležité zejména pro další spolupráci s rodinou a vytýčení si společných cílů, na kterých je současně možno dále stavět a zabývat se konkr. problémy v rodině. Na základě výsledků z první výzkumné otázky je mimo jiné možné sledovat široké spektrum problémů, kterými se pracovnice TAS v rodinách zabývají – od výchovných problémů dětí, přes nezaměstnanost rodičů až po alkoholismus, případně odebrání dětí z rodiny.

Všechny matky dále uvedly, že o službě nikdy předtím neslyšely, čtyři matky se o TAS dozvěděly od pracovnice OSPOD, které zprostředkovaly navázání spolupráce. Jedna matka uvedla, že jí o službě pověděla právnička, která rodinu zastupovala u soudu ve věci svěřením dětí do péče. Z tohoto zjištění je možné vyvodit závěr, že se o službě obecně mnohé neví. Což se dále potvrdilo u dalšího zjištění, kdy matky téměř všechny byly v domněnání, že jsme OSPOD, pracovnice, které tento orgán zastupují, proto všem bylo během rozhovoru vysvětleno, že tomu tak není, kompetence OSPOD a TAS jsou sice podobné, TAS ovšem funguje na principu dobrovolnosti a určitě nejedná rodiny kontrolovat, nýbrž podporovat a pomáhat jim, s čím je potřeba. I přesto, že se matky domnívaly, že je TAS součástí sociál-

ního odboru, popisovaly službu jako pomoc a podporu, což je pro TAS velmi kladné zjištění. Z této dílčí otázky by se dalo říci, že pokud matky hovoří obecně o TAS jako o pomoci a podpoře, je zřejmé, že ke službě mají spíše kladný vztah a přístup.

Dalším významným okruhem otázek bylo, jak klientky vnímají principy činnosti a účel TAS. Téměř všechny matky si na počátku spolupráce nebyly jisté, co od dané služby mohou očekávat, co se bude dále dít, což se vždy ujasnilo až v průběhu času, kdy si postupně na pracovnice a jejich časté návštěvy zvykaly. Jedna z matek upřímně uvedla, že od počátku spolupráce s TAS problémy nemá a je velmi ráda za časté návštěvy. Matky dále uvedly, že jsou za službu rády, TAS hodnotily spíše kladně a to jak ve smyslu pomoci, rady, změny v chování dětí apod., čímž částečně zmínily konkr. pomoc, ale také opět naznačily pozitivní přístup k TAS. Pouze jedna matka uvedla, že pro službu má spíše záporné hodnocení, nezaměřovala se ani tak na hodnocení, jak na to, že je pro ni spolupráce nepříjemná z toho hlediska, že si toho všímají sousedi a že si myslí, že se neumí postarat o děti. Tím potvrdila, že TAS bere stále více jako dohled a kontrolu, kterou trpí proto, aby neměla problémy s OSPODem. Matky také potvrdily, že se službou spolupracují dobrovolně, čtyři matky se ke službě stavěly velmi kladně, jsou rády za časté návštěvy, nebo že se někdo na ně přijde podívat, zatímco jedna matka je ráda, že chodíme pouze občas, z čehož také vyplynulo, že si matka zřejmě po celou dobu neuvědomovala, že spolupráce může být na její žádost ukončena.

Téměř všechny matky se shodly na tom, že jsou rády za osobní návštěvy terénních sociálních asistentek TAS, osobní přítomnost a kontakt je pro ně přínosnější a také příjemnější. Opět pouze jedna matka je raději kontaktována TAS telefonicky. Z toho je možné usuzovat, že pokud matkám nevadí osobní návštěvy a jsou za ně dokonce rády, mají k TAS také pozitivní vztah. Stejně tak většina matek je spokojená s intervaly návštěv, které se vyskytují přibližně jednou týdně. Některé matky také naznačily, že by jim častější návštěvy nevadily. Pátá matka opět zmínila, že je raději, když nejezdíme často. Stejně tak většině klientek nevadí (až na jednu), že do rodiny dochází dvě pracovnice. Jako stěžejní jsem považovala zjistit, co pro matky návštěvy TAS znamenají a také tyto výsledky byly pro kladné hodnocení velmi příznivé. Matky uváděly postupně následující: psychická opora, pomoc, úleva, svěřování se. Jedna matka také uvedla, že je TAS její pravá ruka a ta pravá sociálka, protože nepomáháme jen dětem, ale celé rodině, i rodičům. Čímž vystihla jednoznačně princip TAS a podstatu jejího fungování. Poslední matka nebyla již dotazována, neboť se k hodnocení vyjádřila negativně a nemělo by význam se na některé otázky dále ptát. Když

jsem se zaměřila i na ostatní členy rodiny, do které TAS dochází, jak vnímají službu, potvrdily matky jednoznačně, že s tím problém nemají ani děti, ani jejich případní manželé či partneři. Což je také pozitivní zjištění, protože je v tomto případě vytvořené bezproblémové prostředí pro výkon terénní sociální práce v daných rodinách.

Obecně většina matek pomoc ze strany TAS skutečně vnímala, až opět na poslední matku, která si během celého rozhovoru protiřčila, z rozhovoru zřejmé ale bylo, že si případné problémy, které v rodině skutečně byly, uvědomuje, a že považuje za zbytečné dále spolupracovat se službou. Matky opět vnímaly pomoc poskytnutou TAS za kladnou, zmiňovaly také konkr. oblasti, se kterými jim služba pomáhá. Dalo by se tedy říci, že klientky jsou vděčné za jakoukoliv pomoc, ze které vidí výsledky k lepšímu, při kterých mají také ony lepší pocit a cítí, že jim ze strany OSPODu poté nehrozí žádná negativní odezva. Je také velmi vzácné vidět, že jsou schopny vybavit si, popřípadě i ocenit pomoc a záležitosti, které jsme společně během dlouhodobé spolupráce vyřešili či stále řešíme.

Poslední výzkumná otázka byla zaměřena na budoucí spolupráci rodin s TAS. Výsledky opět mluvily ve prospěch další spolupráce, čtyři matky se jednoznačně vyjádřily pro další spolupráci. Každá z matek víceméně zmínila další pomoc a podporu v oblastech, ve kterých spolupracujeme po celou dobu. Poslední matka opět potvrdila, že smysl do budoucna nevidí. Vzhledem k tomu, že TAS již delší dobu pozorovala naplnění individuálního plánu v rodině, soběstačnost a samostatnost matky, společně jsme spolupráci ukončily. Poslední otázka byla směřována na to, zda by se služba měla změnit, co by od ní více klientky očekávaly. Víceméně klientky uváděly, že v ničem, proto i zde by se dalo vydedukovat, že jsou se stávající službou spokojené.

Pokud se zaměřím na celkový souhrn všech dílčích otázek, klientky hodnotí TAS ze svého pohledu velmi kladně, otevřeně hovořily o tom, co během návštěv pocítují, nebály se přiznat okruhy problémů, které s v rodinách řeší. Jako zásadní považují sdělení, že pro ně TAS znamená pomoc, psychickou podporu v různých oblastech řešení problémů a v neposlední řadě také obohacení jejich života. I když je zřejmé, že by se o dané službě nedozvěděly, pokud by nebyly jejich rodiny evidované na OSPOD, jsou rády za to, že do rodiny docházíme, sledujeme případné zlepšení situace v rodině a také se zaměřujeme na řešení dalších problémů, které v rodině v průběhu spolupráce nastanou. Závěrem této části je ovšem nutné podotknout, že ne každý klient může být se službou spokojený, např. pokud se zaměřím na matku, která v rozhovorech odpovídala víceméně negativně. Tato paní si na počátku spolupráce nechala pomoci, postupem času ovšem problémy vymizely,

proto již nebylo dále nutné do rodiny docházet a nutit matku ke spolupráci. Proto považuji za velmi důležité rozpoznat moment, kdy jsou matky a rodiny celkově samostatné, schopné fungovat bez podpory TAS. To je totiž hlavním cílem dané služby: rodiny podporovat a pomáhat jim tak dlouho, dokud je to nutné, aby byly schopny samostatně fungovat, pečovat o děti a jejich řádný vývoj bez pomoci druhých, bez zásahu zvenčí.

## ZÁVĚR

V současné moderní době je možné sledovat řadu změn ve společnosti, které mají vliv na fungování dnešních rodin. Jedná se např. o nemanželská soužití, během kterého si partneři pořizují děti, dále o nízkou hodnotu rodiny, vysokou rozvodovost a mnohé další. Důležité je ovšem si uvědomit, že tyto faktory mohou mít velký vliv nejen na rodiče jako takové, ale především na jejich děti a fungování rodiny jako celku. Pokud dojde k jednomu problému v rodině, je ještě možné, aby si rodina vypomohla sama. Pokud se ovšem problémy začínají hromadit, může se z problémové rodiny stát dysfunkční rodina, která si již zcela jistě nedokáže sama pomoci.

Jako jedním z možných způsobů řešení je spolupráce s terénní asistenční službou, která rodinám poskytuje pomoc a podporu a snaží se eliminovat možná rizika, která jsou s dysfunkcí rodin spojená. Navázání kontaktu s danou službou a následná častá spolupráce je založena na principu dobrovolnosti a je zcela na klientovi, které cíle si vytýčí, kterých bude chtít během spolupráce se službou dosáhnout. Terénní sociální pracovník je mu nápomocen při snaze tyto cíle naplnit.

Základním cílem této diplomové práce bylo zjistit na základě realizovaného kvalitativního výzkumu, jakým způsobem je terénní asistenční služba hodnocena očima jejích klientů. Zda vidí klienti jakýkoliv smysl při spolupráci s danou službou, zda a v čem jim případně služba pomohla, pomáhá a zda by jim ještě mohla do budoucna pomáhat. Zkrátka celkově zhodnotit terénní asistenční službu a její význam pro konkrétní rodiny.

Teoretická část diplomové práce byla zaměřena na vysvětlení několika základních pojmů, na kterých je založena celá praktická část práce. Aby byla daná problematika co nejpestřeji a nejzajímavěji pojata, bylo k teoretické části práce použito nejen literárních poznatků od mnoha autorů, ale také několik internetových zdrojů pro doplnění některých pojmů a v neposlední řadě také časopisové zdroje. K základním tématům teoretické části práce patřila problematika dysfunkčních rodin, vymezení podpory a pomoci těmto rodinám, dále postavení institucí zaměřených na sanaci rodin a závěrem také vymezení terénní sociální práce s dysfunkčními rodinami.

Praktická část byla zaměřena na hodnocení terénní asistenční služby z pohledu jejích klientů prostřednictvím realizovaných rozhovorů s pěti vybranými klientkami. Rozhovor byl sestaven z otázek, které odpovídaly nejen výzkumnému problému a hlavní výzkumné otázce, ale také dílčím výzkumným otázkám. Rozhovory byly následně auditivní technikou se

souhlasem klientek nahrány, a poté došlo k jejich doslovné transkripci a ke zpracování získaných informací a dat. Veškeré informace byly následně použity v praktické části práce a spolu s interpretací těchto dat byly předloženy její výsledky. V podkapitole shrnutí jsou předloženy závěry jednotlivých dílčích výzkumných otázek a i celého výzkumu.

Praktická část práce byla také doplněna sociálními mapami a kasuistikami pěti rodin, se kterými byl také následně proveden rozhovor. Sociální mapy byly výsledkem dlouhodobé spolupráce s rodinou a vyjadřují vztahy mezi jednotlivými členy dané rodiny, dále je z nich možné vyčíst, na koho se případně může matka spolehnout a naopak, co je pro ni hrozbou. Kasuistiky jsou zaměřeny na popis rodinné situace v době navázání spolupráce rodiny s TAS a na popis v době realizace rozhovoru.

Ze získaných závěrů výzkumu mé diplomové práce jsem zjistila mnoho poznatků, které mohu využít také dále ve své práci s ostatními klienty TAS. Je velmi důležité zaměřit se na jádro problému rodiny, které je služba poskytována, více klientům naslouchat a poznat, kdy je docházení do rodiny již nepotřebné, případně nežádoucí ze strany klientů. Dále bych zvýšenou pozornost zaměřila na představení TAS novým klientům. Zřejmě není vhodné při navázání spolupráce ihned klientům oznamovat, že mohou službu ihned odmítnout, k tomu potřebují obě strany (jak klient, tak i TAS) dostatek času na seznámení a určení vzájemných kompetencí. Určitě bych ale striktně směřovala informovanost klientů tím směrem, aby si byli již od počátku vědomi, že TAS není OSPOD, a že je služba směřována k pomoci a podpoře rodinám, aby fungovala jako celek, což klientky ve výzkumu samy potvrdily. K tomu se přikláním především z toho důvodu, že pokud již od počátku budou vědět klienti co nejvíce informací o fungování služby, může dojít k lepšímu navázání vztahů, důvěry a pro poskytování služby budou vytvořeny ideální podmínky. Již zmíněnou informovanost bych směřovala také ke stávajícím klientům, kteří by si měli být vědomi toho, že služba není nucená, cílem služby totiž není s rodinami spolupracovat, pokud skutečně nemají zájem.

Z celkových výsledků výzkumu jsem byla sama velmi překvapená, proto jsem ráda, že mohu závěrem říci, že všechny oslovené klientky vnímají TAS jako pomoc a podporu a že je jim přínosná v mnoha oblastech života.

Prostřednictvím vypracované diplomové práce jsem si uvědomila spoustu věcí, které bych ve své praxi mohla dělat jinak, případně lépe a na co bych se ještě do budoucna mohla zaměřit. V neposlední řadě jsem si také osvojila a rozšířila spoustu teoretických poznatků.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ANITER, E. *Dítě toho druhého: Umění žít s dítětem nového partnera*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 144 s. ISBN 80-7178-946-1
- [2] BECHYŇOVÁ, V.; KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: Sociální práce s dysfunkčními rodinami*. 1.vyd. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5.
- [3] BIDDULPH, S. *Proč jsou šťastné děti šťastné*. 2. vyd. Praha: Portál, 2000. 139 s. ISBN 80-7367-192-1
- [4] COLOROSOVÁ, B. *Krizové situace v rodině: Jak pomoci dětem překonat smrt blízkého člověka, rozvod a traumata adopce*. 1. vyd. Praha: Ikar, 2008. 240 s. ISBN 978-80-249-1027-7.
- [5] ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D.(Eds). et al. 1. vyd. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.
- [6] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
- [7] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [8] HOSKOVCOVÁ, S. *Psychosociální intervence*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova - Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1626-1.
- [9] HRUŠÁKOVÁ, M. Obecná charakteristika rodinného práva. In HRUŠÁKOVÁ, M.; KRÁLÍČKOVÁ, Z. *České rodinné právo*. 3. přepracované a doplněné vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 400 s. ISBN 80-7239-192-5.
- [10] JUŘÍČKOVÁ, V. *Poradenství*. 1. vyd. Opava: Optys, 2008. 101 s. ISBN 978-80-85819-71-7.
- [11] KAHÁNKOVÁ, J.; MYŠÍKOVÁ, M.; NEDĚLNÍKOVÁ, D. Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce. *Časopis Sociální práce: Sociální práce s rodinou*. 2005, 2. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2005. ISSN 1213-624.



- [12] Kol. aut. *Sborník stanovisek veřejného ochránce práv: Rodina a dítě*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2007.
- [13] *Katalog sociálních služeb Zlínského kraje: Sociální služby pro rodiny s dětmi a osoby ohrožené sociálním vyloučením*. Zlín: Zlínský kraj, 2009.
- [14] KRAUSOVÁ, L.; NOVOTNÁ, V. *Sociálně-právní ochrana dětí*. 1. vyd. Praha: Aspi, 2006. 228 s. ISBN 80-7357-214-1.
- [15] LOVASOVÁ, L. Rodinné vztahy In *Sborník studií. Děti a jejich problémy*. Praha: Sdružení linka bezpečí, 2005. ISBN 80-239-4482-7.
- [16] MAŇÁK, J.; ŠVEC, Š.; ŠVEC, V. (ed.). *Slovník pedagogické metodologie*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita: Paido, 2005. 134 s. ISBN 80-210-3802-0 (Paido). ISBN 80-7315-102-2 (Masarykova univerzita).
- [17] MARTIN, M.; WALTMANOVÁ-GREENWOODOVÁ C. *Jak řešit problémy dětí se školou*. 1. vyd. Praha: Portál, 1997. 328 s. ISBN 80-7178-125-8.
- [18] MATĚJČEK, Z. *Rodiče a děti*. 2. vyd. Praha: Avicenum, 1989. 336 s.
- [19] MATOUŠEK, O. Práce s rodinou. In MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [20] MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. ISBN 80-85850-24-9.
- [21] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [22] MATOUŠEK, O. Typologie sociálních služeb podle cílových skupin. In MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [23] MATOUŠEK, O.; PAZLAROVÁ, O. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 184 s. ISBN 978-80-7367-739-8.
- [24] NEDĚLNÍKOVÁ, D; GOJOVÁ, A. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. In JANOUŠKOVÁ, K.; NEDĚLNÍKOVÁ, D.(Eds). et al. 1. vyd. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 402 s. ISBN 978-80-7368-504-1.
- [25] NOVOTNÁ, V; FEJT, V. *Sociálně-právní ochrana dětí*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2009. s. ISBN 978-80-86723-77-8.

- [26] PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1.vyd. Brno: Doplněk, 2000. 296 s. ISBN 80-7239-039-2.
- [27] RITVO, E. C.; GLICK, I. D. *Párová a rodinná terapia: stručný sprievodca*. Trenčín: F, Pro mente sana s. r. o., 2009. 198 s. ISBN 978-80-88952-56-5.
- [28] *Rodinné právo: Sociálně-právní ochrana dětí; Mezinárodněprávní ochrana dítěte; Registrované partnerství: podle stavu k 1. 2. 2010*. Ostrava: Sagit, 2010. 160 s. ISBN 978-80-7208-797-6.
- [29] SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. 107 s. ISBN 978-80-7041-069-1.
- [30] SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 176 s. ISBN 80-7178-559-8.
- [31] SOBOTKOVÁ, I. Rodina v krizi. In ŠPATÉNKOVÁ, N. et al. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2004. 132 s. ISBN 80-247-0888-4.
- [32] ŠEBEK, M. *Neklidné děti a jejich výchova*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1990. 128 s. ISBN 80-04-23643-X.
- [33] ŠMOLKA, P. Partnerství, manželství a krizová intervence. In VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9.
- [34] ŠPATÉNKOVÁ, N. et al. *Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2004. 132 s. ISBN 80-247-0888-4.
- [35] ŠVARŤÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [36] VANČUROVÁ, E. *Úvahy o dětech a lidech v rodině*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1987. 141 s.
- [37] VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9.
- [38] VYHNÁLKOVÁ, H. Krizová intervence u dětí a jejich rodin. In VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9.
- [39] VYKOPALOVÁ, H. *Krize a psychosociální pomoc*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. 84 s. ISBN 978-80-7318-621-0.

- [40] Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. In *Rodinné právo; Sociálně-právní ochrana dětí; Mezinárodněprávní ochrana dítěte; Registrované partnerství: podle stavu k 1. 2. 2010*. Ostrava: Sagit, 2010. 160 s. ISBN 978-80-7208-797-6.
- [41] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů s účinností od 1. ledna 2007.

### Elektronické zdroje

- [42] *Funkce kurátora pro děti a mládež* [online]. 2009, 30. 6. 2009. [cit. 7-3-2011]. Dostupné z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7290/Funkce\\_kuratora.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7290/Funkce_kuratora.pdf)>.
- [43] *Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou* [online]. 2009, 26. 7. 2010 [cit. 7-3-2011]. Dostupné z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke\\_doporuceni\\_MPSV\\_c-9.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf)>.
- [44] *Metodika sledování a vykazování ukazatelů a indikátorů v rámci projektu „Poskytování služeb prevence ve Zlínském kraji“*. Verze 6, 1. října 2010: Zlínský kraj. [online]. 2010. [cit. 2011-3-19]. Dostupné z WWW: <<http://www.kr-zlinsky.cz/docDetail.aspx?docid=110772&doctype=ART&nid=9513&cpi=1>>.
- [45] *Ministerstvo práce a sociálních věcí: Rodina* [online]. [cit. 7-3-2011]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/4>>.
- [46] *Národní koncepce podpory rodin s dětmi* [online], 2009. 1. 12. 2009 [cit. 5-4-2011]. Dostupné z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7958/Narodni\\_koncepce\\_podpory\\_rodin\\_s\\_detmi.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7958/Narodni_koncepce_podpory_rodin_s_detmi.pdf)>.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ESF	Evropské sociální fondy.
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
ORP	Obec s rozšířenou působností.
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí.
PL	Psychiatrická léčebna.
SAS	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí.
TAS	Terénní asistenční služba pro rodiny s dětmi.
ÚP	Úřad práce.
konkr.	konkrétně, konkrétní

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 Sociální mapa- rodina Novotná.....	62
Obrázek 2 Sociální mapa - rodina Adámková .....	64
Obrázek 3 Sociální mapa - rodina Blatná .....	66
Obrázek 4 Sociální mapa - rodina Jandova .....	67
Obrázek 5 Sociální mapa - rodina Šťastná .....	69

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Odlišnosti funkční a dysfunkční rodiny .....	16
Tabulka 2 Mechanismus výběru výzkumného vzorku 1. část .....	53
Tabulka 3 Mechanismus výběru výzkumného vzorku 2. část .....	54
Tabulka 4 Kompletní seznam rodin TAS 1. část .....	60
Tabulka 5 Kompletní seznam rodin TAS 2. část .....	61

**SEZNAM PŘÍLOH**

P I	Komparace TAS a OSPOD
P II	Polostrukturovaný rozhovor
P III	Doslovná transkripce rozhovoru – rodina Novotná
P IV	Doslovná transkripce rozhovoru – rodina Adamova
P V	Doslovná transkripce rozhovoru – rodina Blatná
P VI	Doslovná transkripce rozhovoru – rodina Jandova
P VII	Doslovná transkripce rozhovoru – rodina Šťastná

## PŘÍLOHA P I: KOMPARACE TAS A OSPOD

	Terénní asistenční služba	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
<b>Dobrovolnost</b>	Služba je zcela dobrovolná. Klient jí může kdykoliv odmítnout.	OSPOD navštívuje rodiny neohlášeně, má široký rozsah pole působnosti.
<b>Sociální šetření</b>	SŠ ve školách a jiných institucích může být prováděno pouze se souhlasem rodičů, případně TAS slouží jako doprovod.	SŠ může být prováděno v místě bydliště rodiny, ve školách, v MŠ, u lékaře a to bez souhlasu rodičů.
<b>Kontakt s dítětem</b>	Bez zákonného zástupce zcela nepřipustný.	Umožněn i bez přítomnosti rodiče.
<b>Kompetence</b>	Omezené.	Takřka neomezené.
<b>Komunikace se soudy</b>	Se soudy takřka nekomunikuje, pouze na žádost pracovníků OSPOD nebo rodičů předává písemné zprávy o práci v rodině na soud, případně může svědčit.	Velmi častá, pracovníci zastupují dítě, mají právo a povinnost předat soudu návrh na konkrétní opatření (např. soudní dohled, odejmutí dítěte apod.).
<b>Mobilita</b>	Pracovnice TAS mají k dispozici automobil, proto mohou kdykoliv rodinu navštívit a nejsou vázané na čas strávený cestováním.	Na MěÚ provádí pracovníci šetření v určitých časových intervalech, proto je nutné si automobil předem zamluvit, nejsou okamžitě mobilní.
<b>Zákon č. 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí</b>	Závazný.	Závazný.
<b>Častost návštěv rodiny</b>	Velmi častá, takřka pravidelná. Pracovník se zná se členy rodiny velmi dobře, mají mezi sebou vymezeny vztahy a očekávání.	V rámci pověření SPOD navštěvují pracovníci rodiny ohlášeně i neohlášeně, dopředu se nemusí hlásit. Pracovník může hovořit s dítětem o samotě.
<b>Rodina</b>	Pracovníci TAS pracují s rodinou jako celkem, aktivizují a podporují i ostatní členy rodiny.	Pracovníci OSPOD se zaměřují primárně na zájmy a ochranu dítěte. Pokud se objeví problémy, které je možné řešit i s ostatními členy rodiny, navrhuje spolupráci rodin s TAS.
<b>Zásah do soukromí</b>	Pravidelné návštěvy rodiny, pracovník neporušuje práva klienta, nekontroluje skříň, nepořizuje dokumentaci.	V rámci svých kompetencí může pracovník zasahovat do soukromí rodin, např. kontrolovat alkohol v rodině aj.
<b>Ochrana práv uživatele, mlčenlivost</b>	Ano. Nepůsobí jako kontrola.	Ano. Působí spíše jako kontrola.
<b>Časová dostupnost k práci s rodinou</b>	Pracovníci TAS mají dostatek času i prostoru rodiny navštěvovat, aktivizovat a podporovat je na základě individuálního plánu.	Pracovníci OSPOD rodiny navštěvují na základě úřední moci, mají velmi málo časových možností. Jedná se spíše o ryze formální návštěvy.

Zdroj: (vlastní zpracování)



## **PŘÍLOHA P II: POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR**

Otázky pro rozhovor:

- 1) Jak dlouho jste uživatelem TAS?
- 2) Můžete mi říci důvod, kvůli čemu a z jaké příčiny k Vám TAS dochází?
- 3) Dokážete sama charakterizovat tuto službu?
- 4) Věděla jste o této službě již dříve, než Vám byla nabídnuta?
- 5) Z jakého pohledu se na službu díváte?
- 6) Jak tuto službu hodnotíte z hlediska dobrovolnosti?
- 7) Mohla byste, prosím, uvést, jak probíhá Váš kontakt a spolupráce s TAS?
- 8) Pomohla nebo pomáhá Vám tato služba nějak?
- 9) Jaký je přínos TAS pro rodinu obecně?
- 10) Jaký je přínos TAS pro děti?
- 11) Jak hodnotíte dílčí problémy rodiny, se kterými Vám TAS pomáhá?
- 12) Změnilo se ve Vaší rodině cokoliv od doby, co k Vám terénní asistentky dochází?
- 13) Myslíte si, že je pro Vás a Vaší rodinu TAS důležitá a potřebná do budoucna?

## PŘÍLOHA P III: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RODINA NOVOTNÁ

**Sociální pracovníce:** Takže na úvod bych Vám chtěla říci, že tento rozhovor, který spolu děláme, je založený na anonymitě, to znamená, všechno, co si řekneme, bude mezi náma, pouze obsah a data budou zpracovávána touto tady tímto rozhovorem, budou použita ke zpracování mé diplomové práce, která se týká hodnocení naší služby terénní asistenční služby očima Vás, klientů. Souhlasíte s využitím Vašich údajů?

**Matka:** Ano.. smích

**Sociální pracovníce:** Tak... Chtěla bych se Vás zeptat: Jak dlouho jste uživatelem této služby – terénní asistenční služba? Vzpomenete si?

**Matka:** Od srpna? Koncem srpna?

**Sociální pracovníce:** .... Aaa koncem září.

**Matka:** Nebo až v září?

**Sociální pracovníce:** Až v září, kolem dvacátého září, konec září.

**Sociální pracovníce:** ..... aaaa ...mmm....Vybavíte si hlavní důvody proč jsme k Vám byly poslány?

**Matka:** ... problémy v rodině.

**Sociální pracovníce:** Problémy v rodině?

**Matka:** Mmm.

**Sociální pracovníce:** Konkrétně? Nebo spíš tak obecně? Byste mohla uvést?

**Matka:** Noo, ohledně chování těch děcek a vlastně skrz toho...

**Sociální pracovníce:** Přítel?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** Takže vlastně kvůli rodinné situaci, že nebylo asi všechno v pořádku.

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** Jo.. Takže vy jste tehdy s tím souhlasila, že k Vám budeme docházet...

**Matka:** Mhmm.

**Sociální pracovníce:** Nebo kdo Vám dal tip?

**Matka:** No mně to ze sociálního úřadu.

**Sociální pracovníce:** Ze sociálky?

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** Dokázala byste charakterizovat tuto službu? Už k Vám přeci jenom chodím tři měsíce, čtvrtým měsícem teďkom, o co jde? Co je to?

**Matka:** Tak pomoc... po všech stránkách.

**Sociální pracovníce:** Takže vnímáte to s čímkoliv, cokoliv se objeví...tak

**Matka:** Tak se na Vás můžu obrátit přímo.

**Sociální pracovníce:** Jo?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** Takže ve všech, ve všech směrech co se týče rodiny...

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** dětí ...

**Matka:** Jo taky no..

**Sociální pracovníce:** aaa... Věděla jste už o té službě někdy předtím?

**Matka:** Nee.

**Sociální pracovníce:** Nebo až Vám paní ze sociálního odboru zřejmě?

**Matka:** Paní ze sociálky (matka jmenuje konkr. jména).

**Sociální pracovníce:** Paní ze sociálky. Až Vám o nás řekla. A když jsme k Vám přišli poprvní, co jste si myslela? Nebo čím...

**Matka:** Nevěděla jsem, s čím můžu počítat, co to bude, jak to bude

**Sociální pracovníce:** Takže jste nás brala tehdy tak nějak jako sociálku?

**Matka:** Jo, přesně tak.

**Sociální pracovníce:** A postupně se to nějak

**Matka:** A postupně se to už začalo zlepšovat, bylo to dobrý.

**Sociální pracovníce:** Takže jste zjistila, že nejsme sociálka, ale že jsme spíš ti, kteří Vám chtějí.

**Matka:** Pomocť.

**Sociální pracovníce:** Pomocť, že?

**Matka:** No?

**Sociální pracovníce:** Takže došlo v podstatě k takovému tomu ztotožnění, že jsme sociální odbor a že jsme sociálně-právní ochrana dětí.

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** Jo, tak to jsme správně pochopily.

**Sociální pracovníce:** .... Z jakého pohledu se na naši službu díváte?

**Matka:** Tak z dobrýho.

**Sociální pracovníce:** Z dobrýho?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** Myslíte si že...

**Matka:** Když potřebuju pomocť, poradit, jo? Poradíte mi, co a jak mám dělat.

**Sociální pracovníce:** Takže pozitivně?

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** To je fajn.

**Sociální pracovníce:** .... Když se zaměříme na míru dobrovolnosti. To znamená: do služby jste šla...

**Matka:** No?

**Sociální pracovníce:** Dobrovolně?

**Matka:** Dobrovolně.

**Sociální pracovníce:** Takže jste chtěla si nechat pomocť?

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** Chtěla jste pomocť ze strany sociálky, tím pádem i ze strany naší.

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** Ale nevěděla jste ještě, do čeho jdete?

**Matka:** No, nevěděla jsem ještě, do čeho jdu.

**Sociální pracovníce:** No a teď když se přeberu do přítomnosti. To, co bylo před těma třema měsí-cama, to je pryč. Ale teďkom ... jak to berete teď? Nejsou pro Vás naše návštěvy moc časté?

**Matka:** Nesjou. Právěže...

**Sociální pracovníce:** Pravidelné?

**Matka:** ...su ráda.

**Sociální pracovníce:** Jste ráda?

**Matka:** I to po tým telefonu nebo i ty návštěvy, fakt je to obrovská pomocť a podpora hlavně.

**Sociální pracovníce:** Podpora.

**Matka:** Podpora po té psychické stránce teda určitě.

**Sociální pracovníce:** Vy potřebujete hlavně psychicky, no...

**Sociální pracovníce:** Ale vy jste sama, tak se Vám to...

**Matka:** Noo, tož někdy toho mám.

**Sociální pracovníce:** Vám to jde.

**Matka:** ... snažím, musím ...jsou děcka

**Sociální pracovníce:** Noo, tam jsou na prvním místě ty děti.

**Sociální pracovníce:** ..To už jsme se teď o tom zmínily. Můžete uvést, jak probíhá Váš kontakt s námi, s naší službou? Teď už je to především telefonicky a návštěvy teda.

**Matka:** Noo...

**Sociální pracovníce:** A vybavíte si, jak často se vídáme?

**Matka:** Noo, já bych řekla, že skoro každý den.

**Sociální pracovníce:** Skoro každý den, noo. Jsme v kontaktu skoro každý den, takže ta pomocť se od toho odvíjí.

**Sociální pracovníce:** ... Která forma je pro Vás příjemnější?

**Matka:** Tak obě.

**Sociální pracovníce:** Obě?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovnice:** Tak je to aspoň, jsme v kontaktu častěji.

**Sociální pracovnice:** Mmm... to už jste říkala, že během našich návštěv nebo mých návštěv pociťujete úlevu hlavně psychickou.

**Matka:** Mhmm... to určitě...

**Sociální pracovnice:** Je to lepší...

**Sociální pracovnice:** ... Pomohla Vám nebo pomáhá Vám tato služba?

**Matka:** Pomáhá. Hodně.

**Sociální pracovnice:** I jinak než psychicky?

**Matka:** Určitě.

**Sociální pracovnice:**... Takže nejsme otravní? Nebo nepříjemní?

**Matka:** Nee. Vůbec, to nee.

**Sociální pracovnice:** Dobře. A teď když se zaměřím už konkrétně na Vaši rodinu...

**Matka:** No?

**Sociální pracovnice:** na konkrétní pomoc. Když byste to měla zhodnotit pro Vaši rodinu celkově. Co Vám..

**Matka:** celkově, noo. Jako hodně velké pokroky.

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** No určitě. Teď třeba co se týká i té nejstarší dcery. Škola, jo? Nemladší syn, že? Začíná navazovat kontakt jo?

**Sociální pracovnice:** Mmm... Teď se baví hlavně i se mnou. smích

**Matka:** Noo. Ten začal.

**Sociální pracovnice:** Mhm.. Myslíte, že do budoucna to pro ně bude mít přínos? Když budu chodit? Budou chodit kvůli mně, nebo kvůli Vám? smích

**Matka:** Kvůli oboum.

**Sociální pracovnice:** Kvůli oboum no, ale je to určitě důležitý.

**Matka:** Noo, smích.

**Sociální pracovnice:** Mmm... Jinak co se týče rodiny třeba,... mmm... prodej bytu?

**Matka:** To hlavně prodej, pronájmu jo?

**Sociální pracovnice:** Nového bydlení.

**Matka:** Splácení dluhů a všechno.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Sociální pracovnice:** A ještě mě teď napadá i práce, hledání práce.

**Matka:** Práce taky noo...

**Sociální pracovnice:** Taky na delší dobu ještě.... Mmmm.... Co si myslíte, nebo co říkají vaše děti, jak reagují na to, že tam do rodiny někdo dochází? Vnímají to nějak?

**Matka:** Noo, tak jako jim to nevadí.

**Sociální pracovnice:** Nevadí?

**Matka:** Nee. Nejmladší syn se občas zeptá na Vás, jako kdy přijdete, nebo lestli přijdete. Tak říkám, že jo, že přijdete.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Jsme říkali, že stromeček ukáže.

**Sociální pracovnice:** No já se přijdu podívat.

**Matka:** Kapříka už ukázal. smích

**Sociální pracovnice:** smích... Mmm, tak to je příjemné. No, takže myslíte si, že děti nijak nejsou tím poznamenány?

**Matka:** Nee

**Sociální pracovnice:** Že tam chodí nějaká paní?

**Matka:** Nee, vůbec ne.

**Sociální pracovnice:** Mhmm-

**Sociální pracovnice:** Dílčí problémy, co mě ještě tak napadá. Jak hodnotíte třeba... pomoc, co se týče soudu? A tady těchto věcí, nepříjemných záležitostí, co byly s přítelem? Nebrala jste to jako omezení třeba, když jsme se Vám snažily poradit?

**Matka:** Ne, to nee, to jsem nebrala jako omezení.

**Sociální pracovnice:** Brát to jako názor jako?

**Matka:** Názor. Su ráda že, su ráda, že mi někdo poradí jo? Nebo vím, že třeba dobře poradí.

**Sociální pracovnice:** Jenom aby to tak bylo i nadále.

**Matka:** Noo, zatím jo.

**Sociální pracovnice:** Aby to bylo.

**Sociální pracovnice:** ... Jak třeba vnímá naši službu Váš přítel? Nemá z toho obavy?

**Matka:** Taak, on jako neví, na čem je.

**Sociální pracovnice:** Neví, na čem je?

**Matka:** Že? Protože on čeká každým dnem, kdy si pro něho přijedou zpátky.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** On jako protože On říkal, že neví jo třeba, když já jsem mu říkala, že jdu za Vama a on říkal, takže už se možu oblíct?

**Sociální pracovnice:** Jo? Mmm... tak to...

**Matka:** No jako on z toho má fedrych hodně, on se bojí jo? Že prostě si každým dnem pro něho přijedou.

**Sociální pracovnice:** Mhm, tak to ne, tak my tady nejsme od toho, abysme ho braly.

**Matka:** Ale jinak jako, tak je mu to jedno.

**Sociální pracovnice:** Je mu to jedno?

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** Mhmm... Aa, jak hodnotíte význam této služby pro další vývoj rodiny? Čeho byste chtěla dosáhnout? Takovým výstupem, když by byla klapka a už bysme dál k Vám nechodily, co byste vlastně

**Matka:** No já počítám, že budete k nám chodit furt.

**Sociální pracovnice:** No jasně, ale třeba dva roky...

**Matka:** No..

**Sociální pracovnice:**... tři roky pominou a...

**Matka:** a budete pořád chodit. smích

**Sociální pracovnice:** Ale tak... první věc je určitě prodat...

**Matka:** prodat byt.. najít si podnájem

**Sociální pracovnice:** Ano

**Matka:** zbavit se všech problémů, dluhů..

**Sociální pracovnice:** Mhmm.

**Sociální pracovnice:** aby děti byly v pohodě...

**Matka:** a děcka do školy.

**Sociální pracovnice:** To hlavně, školní docházku.

**Sociální pracovnice:** Noo...Změnilo se ve vaší rodině cokoliv, cokoliv, konkrétní věc, konkrétní chod, nějaký režim třeba?

**Matka:** No.. tak, že ta nejstarší dcera začla do té školy pravidelně

**Sociální pracovnice:** ta hlavně změnila školu.

**Matka:** Noo... změnila tu školu Začla tam chodit, nejmladší syn začal chodit bez řevu do školky...

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Takže jako změny jsou.

**Sociální pracovnice:** A v čem bych se mohla změnit já? smích

**Matka:** V ničem.

**Sociální pracovnice:** V ničem? smích

**Matka:** V ničem. Fakt ne.

**Sociální pracovnice:** Nic Vás nenapadá?

**Matka:** Nee...Já jsem spokojená.

**Sociální pracovnice:**... Ještě mě tak napadá, ještě bysme mohly třeba zdokonalit děti v něčem...

**Matka:**... No toho nejmladšího syna, já nevím, tak spíš skrz tu řeč.

**Sociální pracovnice:** skrz řeč, to bylo by asi vhodné...

**Matka:** Jako snaží se.

**Sociální pracovnice:** Kdybysme procvičovali čtení, mluvení...

**Matka:** Čtení, no.

**Sociální pracovníce:** No.

**Matka:** To mluvení.

**Sociální pracovníce:** aby v pohodě nastoupil do té první třídy... Mmm.

**Matka:** Noo...

**Sociální pracovníce:** No tak jo...

**Sociální pracovníce:** A ještě něco, co byste chtěla třeba dodat na závěr?

**Matka:** No, že su spokojená ...

**Sociální pracovníce:** *smích*

**Matka:** s vašimi službami, a že doufám, že až prodáme byt a budu v podnájmu, nebudeme mít ten soudní dohled, že budete za nama chodit občas?

**Sociální pracovníce:** No já doufám taky.

**Matka:** Dycky se podívat jak fachčíme.

**Sociální pracovníce:** Jak fungujete. Tak jo.

**Sociální pracovníce:** Já Vám děkuju za rozhovor.

**Matka:** Prosím.

---

### **Vlastní sebereflexe po realizovaném rozhovoru s paní Novotnou**

Matku jsem oslovila jako první, s poskytnutím rozhovoru pro účely diplomové práce ochotně souhlasila. Matka o rozhovoru věděla několik dní dopředu.

Před rozhovorem jsem s ní ještě okolo 20 minut hovořila o jiných věcech, než o rozhovoru, jevílo se mi, že je matka nervózní. Později jsem matce vysvětlila, čeho se bude rozhovor týkat, že je anonymní, vysvětlila jsem jí také důvod, proč se rozhovor musí nahrávat, aby se ničeho nebála. V diplomové práci budou jména pozměněna, nebo vůbec nebudou uváděna – toto bylo pro matku velmi podstatné. Matka přiznala, že nemá žádný problém s tím, rozhovor vést, byla velmi ochotná, po celou dobu se usmívala. Předem jsem matce stručně řekla, čeho se obsahově bude rozhovor týkat. Konkrétně jsem se ale nerozpovídala, aby byla matka nucena během rozhovoru přemýšlet i sama. Vysvětlila jsem jí také to, že práce bude sloužit ke zkvalitnění naší služby.

Během rozhovoru byla matka klidná, všimla jsem si ale toho, že byla velmi opatrná na to, co říká. Vzhledem k tomu, že ji znám už delší dobu, takovou jsem ji ještě doposud nezažila. O závažných problémech, které v rodině doposud byly a jsou, se matka konkrétně vůbec nezmiňovala, zmiňovala se spíše o dětech, prodeji bytu a o tom, že je pro ni tato služba velmi přínosná. Sama přiznala, že námítky nemá žádné.

Po ukončení nahrávání se mi matka také svěřila s tím, že je raději, když do rodiny docházím sama (v rozhovoru jsem kladla otázky o službě celkově). Dle jejích slov je to pro nic přínosnější a také snazší komunikovat s jednou osobou. Vzhledem k tomu, že jsem s matkou opravdu v kontaktu takřka denně, je to i vhodnější. *Matka si je vědoma toho, že naše služba není „sociálka“, ale ti, kdo jim chtějí poradit a pomoci. Zpočátku nevěděla, co od služby očekávat, nyní je klidnější a cítí ve mně velkou psychickou oporu. Je za to velmi ráda, přála by si, abych do rodiny docházela i nadále.*

Rozhovor byl vcelku krátký, na některé otázky mi matka odpověděla v průběhu rozhovoru, proto jsem se k nim znovu nevracela. Vzhledem k tomu, že matku již delší dobu znám a umíme spolu komunikovat, byl tento rozhovor stručný, jasný a výstižný.

## PŘÍLOHA P IV: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RODINA ADÁMKOVA

**Sociální pracovnice:** Takže na úvod bych Vám chtěla říci, že tento rozhovor, který spolu děláme, je anonymní a jeho data budou zpracována do mé diplomové práce. Vaše jména ani soukromé údaje nebudou nikde zveřejňována. Souhlasíte se zveřejněním dat z tohoto rozhovoru?

**Matka:** Jo, ano.

**Sociální pracovnice:**... Pokud nebudete s kteroukoliv otázkou souhlasit nebo Vám nebude jakkoliv vyhovovat, nemusíte na ni odpovídat. Rozhovor se týká hodnocení naší služby - terénní asistenční služby očima Vás jako klientky.

**Sociální pracovnice:** ... Jak dlouho jste uživatelem této služby?... Pamatujete, jak dlouho k Vám chodíme?

**Matka:** No, asi dva roky. Ne?

**Sociální pracovnice:**...Noo, je to od loňska... od dubna. Takže to bude za chvíli rok.

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** A můžete mi říci důvod, kvůli čemu a z jaké příčiny k Vám chodíme? Jaký je hlavní důvod, proč jsme tady začaly chodit?

**Matka:** No kvůli mladšímu synovi.

**Sociální pracovnice:** A on měl nějaký předtím problém? Můžete mi to, prosím Vás, nějak trošku přiblížit?

**Matka:** No on měl právě ty... krádeže a to pití ...ee... kouření mariánky a takový ty...

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** no a vypadalo to s ním, že půjde do té ...

**Sociální pracovnice:** do domova...

**Matka:** do domova.

**Sociální pracovnice:** Mhm, jo.

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** No...

**Matka:** A pak se to nějak uklidnilo...

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** a zatím je klid.

**Sociální pracovnice:** zatím je klid...To se stalo kdy synovi, tady ty...?

**Matka:** No... Mmmm. Vloni.

**Sociální pracovnice:** Předtím, než jsme k Vám začaly docházet, tak někdy předtím ten problém byl?

**Matka:** Mhmm.

**Sociální pracovnice:**... Dokázala byste sama charakterizovat tuto službu? Nás? Jaká je naše náplň práce? Co bysme s Váma měly dělat?

**Matka:** To tooo, to bych neřekla.

**Sociální pracovnice:** Nedokážete sama?

**Matka:** matka kývala

**Sociální pracovnice:** ...Nebo obecně.

**Matka:** matka kývala, že ne

**Sociální pracovnice:** Vůbec. Třeba, jestli jsme sociálka? Jestli jsme nějaká jiná služba než sociální?

**Matka:** Matka váhala, pokyvovala stále.

**Sociální pracovnice:** Tak ono si nás hodně lidí plete, že jsme, patříme pod paní sociální pracovnici OSPOD (konkr. jméno), pod sociální odbor...

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** ale my jsme nezisková služba, patříme pod Azylový dům a jsme dobrovolná služba, kde se snažíme Vám pomáhat s čímkoliv, s čímkoliv, co se u Vás vyskytne. Takže my jsme k Vám fakt začaly chodit kvůli mladšímu synovi, kvůli těm výchovným problémům, co měl...

**Matka:** Mhm.



**Sociální pracovnice:** a vlastně s tím spojené další věci, to víte, jsme začaly řešit.

**Sociální pracovnice:** Takže jste asi o naší službě nevěděla, že existuje? Co poskytuje? K čemu je?

**Matka:** Matka kývala.

**Sociální pracovnice:** ... Takže teď už víte, že nejsme sociální pracovnice OSPOD (konkr. jméno), že nepatříme pod sociální odbor. A co jste si ze začátku myslela, když jste nás tady uviděla?

**Matka:** No tak já jsem ... ona mi právě řekla, že ..... ze sociálky jako dojíždět...ona říká no a teď k Vám začnou chodit holky a bude to tak, když chodím já.

**Sociální pracovnice:** Ona tady byla častější? Ta sociální pracovnice OSPOD? Předtím....?

**Matka:** No... matka přemýšlela

**Sociální pracovnice:** Nebo jak často tady za Vama jezdila ona?

**Matka:** Jednou za měsíc? Nebo tak nějak.

**Sociální pracovnice:** Jo, byla tady častější?

**Matka:** matka pokrývla

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Sociální pracovnice:** Kdo Vám teda doporučil nás? Sociální pracovnice OSPOD (konkr. jméno), že?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovnice:** A měla jste ze začátku strach, když jsme přišly poprvní? Co jste si o nás tak nějak?

**Matka:** No za začátku jsem nebyla jistá co a jak.

**Sociální pracovnice:** Co se po Vás od Vás chceme, že?

**Matka:** No. A pak se to vyjasnilo.

**Sociální pracovnice:** Pak se to vyjasnilo a už to jde jedním směrem a je to ... no... lepší.

**Sociální pracovnice:** Takže z jakého pohledu se na nás díváte? Spíš pozitivně nebo negativně? Jestli jsme.... Jak byste nás zhodnotila?

**Matka:** No, jak bych Vás zhodnotila... No kladně aj záporně.

**Sociální pracovnice:** Jo? Tak můžete říct konkrétně? Co kladně?

**Matka:** Co kladně, tak... asi je to na dobré cestě, že se to uklidnilo...

**Sociální pracovnice:** S tím synem? Mhmm

**Matka:** S tím synem, a že je takový, takový tady taková pohoda je tak.

**Sociální pracovnice:** Jo? Celková?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovnice:** A záporně?

**Matka:** chvíle ticha... Co možu říct... Zatím mě vůbec nic nenapadá.

**Sociální pracovnice:** Aha, smích.

**Matka:** smích

**Sociální pracovnice:** Tak to je dobře. A když se zaměříme na dobrovolnost. Musíte se nutit, přemáhat, když nám otevíráte? Nebo jste ráda, že nás vidíte?

**Matka:** Spíš ráda.

**Sociální pracovnice:** Jo? Že za Vama někdo...

**Matka:** Někdo přinde.

**Sociální pracovnice:** Jo? Smích Takže, když byste měla charakterizovat, jestli k Vám chodíme moc často, málo, pravidelně... Jak byste to tak nějak charakterizovala? ... Tu naši častost? Jo, jak moc jsme u Vás?

**Matka:** Nooo

**Sociální pracovnice:** Nebo jestli byste chtěla, abysme jezdily častější.

**Matka:** Tak to zatím... zatím vyhovuje.

**Sociální pracovnice:** Vyhovuje Vám to?

**Matka:** pokrývnutí

**Sociální pracovnice:** ...Můžete mi teď uvést jak s námi, jak Vaše komunikace s námi probíhá? Jestli si více telefonujeme, nebo se víc navštěvujeme? Jestli si vzpomenete, jestli jsme Vám někdy volaly?

**Matka:** Mmm no někdy jo.

**Sociální pracovnice:** No, ale spíš asi jezdíme k Vám osobně...

**Matka:** Mmmm.

**Sociální pracovnice:** že?

**Sociální pracovnice** .... Co je pro Vás přínosnější, když nás vidíte osobně, nebo když Vám zatelefonujeme? Co Vám víc vyhovuje?

**Matka:** No když Vás vidím osobně.

**Sociální pracovnice:** Když nás vidíte? Aa třeba když je pro Vás lepší, když jedeme dvě nebo jedna?

**Matka:** To je jedno.

**Sociální pracovnice:** Je to jedno? Tak ono aspoň když jsme dvě, tak aspoň víc hlav víc vymyslí, že?

**Sociální pracovnice:** ... Co během našich návštěv pociťujete?

**Matka:**... Takový... Takovou úlevu.

**Sociální pracovnice:** Úlevu?

**Matka:** Mmm.

**Sociální pracovnice:** Že se můžete vykecat třeba?

**Matka:** Jako takovou, tak se dá říct, takovou spokojenost.

**Sociální pracovnice:** Joo?

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** Tak to je fajn.

**Sociální pracovnice:** ... Jak často Vás navštěvujeme?

**Matka:** No jak často... Jednou za 14 dní? Nebo..

**Sociální pracovnice:** Snažíme se každý týden...

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovnice:** a je fakt, že vy teďkom, když jezdíte k té mamince, tak nejste třeba doma, takže se někdy vymineme, ale tak jednou týdně a dřív, když jsme ještě se synem řešily tu školu, tak jsme tu byly i dvakrát týdně. Takže...

**Sociální pracovnice:** Pomohly jsme Vám nějak? naše služba?

**Matka:** To jo.

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** Dost.

**Sociální pracovnice:** ... Pokud jo, tak jak?

**Matka:**... matka váhala, přemýšlela..

**Sociální pracovnice:** V čem?

**Matka:** Dost psychicky...

**Sociální pracovnice:** Psychicky?

**Matka:** a dá se říct, že aj v takových situacích jste mě podržely

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Že jsem nebyla na všechno sama...

**Sociální pracovnice:** Mhm. Myslíte teďkom konkrétně ten soud třeba?

**Matka:** matka pokývala

**Sociální pracovnice:** No to bylo docela psychicky náročné ...

**Matka:** To teda jo.

**Sociální pracovnice:** Ale zvládla jste to všechno. Teď to bude snad na dobré cestě.

**Matka:** Mhm. No tak...

**Sociální pracovnice:** Vzpomenete si ještě na něco?

**Matka:** Mladší syn ví, že nesmí udělat žádné průšvih, protože jestli udělá průšvih, tak...

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** jedeme oba dva

**Sociální pracovnice:** Myslíte, že si je toho vědomý? Uvědomuje si to?

**Matka:** On, on je si toho vědomý. Určitě.

**Sociální pracovnice:** Tak to je jediné dobře. Mmm.

**Sociální pracovnice:** Takže když bysme to tak nějak shrnuly, jak, jaký je přínos pro Vás celkově pro Vás dva? Nebo možná i pro bratra nejstaršího, syna nejstaršího teda?

**Matka:** Mmm, no tak... závěr bych hodnotila kladně.

**Sociální pracovníce:** Jo? Jako třeba ještě s čím jiným než se synem jsme Vám pomohly? Vzpomenete si ještě na něco?

**Matka:**... matka přemýšlela.. No hlavně s tím s tím mladším synem a situace se tady změnila.

**Sociální pracovníce:** Třeba, já nevím, co mě napadá, jestli jsme na úřadě něco s Váma řešily?

**Matka:** Jo tenkrát jsme řešily ten fotbal

**Sociální pracovníce:** Floorbal, jo, ten kroužek.

**Matka:** A ještě jsme cosi řešily...příspěvek...

**Sociální pracovníce:** na bydlení.

**Matka:** na bydlení aaa..... na syna.

**Sociální pracovníce:** Mhm. Jo to byly ty přídavky a ještě se pokoušíme najít to zaměstnání pro Vás, že?

**Matka:** No, jenomže to je takový, dost ošemetný.

**Sociální pracovníce:** A je to na dlouho, protože tady na tom Holešovsku to je bída.

**Matka:** No to je všady.

**Sociální pracovníce:**... .... Co teď kdybysme se podívaly na syna, jak myslíte, že se na nás dívá on? Jestli je z nás otrávený, nebo...

**Matka:** too, to...já za něho rozhodovat...

**Sociální pracovníce:** Nevíte?

**Matka:** nemůžu.

**Sociální pracovníce:** Neříká třeba někdy: zase přijedou, nebo už jsem je dlouho neviděl, nebo já je nechcu ani vidět.

**Matka:** Já říkám akorát tadys měls návštěvu. A on říká a keho? Já říkám no kámošky.

**Sociální pracovníce:** Kámošky? Aha.. A tak on ze začátku vypadal nadšeně, když jsme tady byly ten první měsíc nebo ze začátku byl vždycky zvědavý, díval se co. No teď je trošku jiný.

**Sociální pracovníce:** ... Ví třeba o tom, že tady docházíme? Bratr to ví, zeptá se třeba někdy? Bratr, nejstarší syn.

**Matka:**... eee. Matka zmiňuje konkrétní jméno staršího syna?

**Sociální pracovníce:** Mhm. Neřeší to nějak, že tady někdo dochází?

**Matka:** Joo, ano.

**Sociální pracovníce:** Zeptá se někdy na mladšího bratra, jak se mu vede..

**Matka:** Spíš, když mladší syn třeba si neví s úlohama rady, ...

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Tak.. ide za ním a

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Beze všeho mu pomůže.

**Sociální pracovníce:** Tak to jasný, že má v něm oporu.

**Matka:** a nebo když po něm něco nejmladší syn potřebuje, nebo něco takového, tak jo...

**Sociální pracovníce:** Mhm.Tak.. možná si uvědomuje starší syn, že máte teďkom větší oporu třeba i v nás a vidí v tom snahu, že i on se do toho nějak zapojuje a ..

**Matka:** a on právě s tou holkou se aj nějak rozešel, netlačím na něho, neptám se jako...

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** co a jak. A já říkám: No a ty nejedeš za svojou holkou? Prej mamó, tož co si blázen, nebo co? Prý já mám jenom kámošky, já žádnou svoju nemám.

**Sociální pracovníce:** smích

**Matka:** a tak a snaží se teď aj té babičce pomoct a tak nějak usnadňuje mi to.

**Sociální pracovníce:** Usnadňuje Vám to?

**Matka:** S nejmladším synem dost a tak..

**Sociální pracovníce:** Mhm, mhm.

**Sociální pracovníce:** Napadá Vás něco, s čím bysme Vám my mohly ještě napomocť? Navíc než Vám pomáháme? Jestli byste ještě viděla, jak zlepšit naši službu pro Vás? Co ještě bysme pro Vás mohly udělat? S čím ještě máte trápení?

**Matka:** ticho.. zatím nevím..

**Sociální pracovníce:** Zatím nevíte? No tu práci asi hlavně?

**Matka:** No, tu práci.

**Sociální pracovníce:** To je pořád nešťastné.

**Sociální pracovníce:** mm... nooo... Ještě mě tak možná napadá, ještě by nebylo asi na škodu víc zaktivizovat naši službu na mladšího syna a na jeho přípravu do školy a to by asi bylo hlavně, že, na tu angličtinu.

**Matka:** No.. já jsem mu řekla, že já mu s angličtinou nepomůžu.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Protože já z angličtiny toho moc nevím a starší syn sice měl němčinu, ale tož za ním chodí-jou kámoši, takže..

**Sociální pracovníce:** takže nemá ten čas?

**Matka:** takže nějak tak pomáhajú aj tak.

**Sociální pracovníce:** Jo... Tak ono jde o to, že mladšímu synovi možná ta angličtina nepůjde, že ono spíš na ni nemá peníze. Jinak on má ty známky průměrné ve škole, že teďkom?

**Matka:** Mmm.

**Sociální pracovníce:** Mmm.

**Sociální pracovníce:** Když se teďkom dáme do přítomnosti, úplně teď momentálně, třeba měsíc, pár týdnů zpátky. Co tak nejvíc řešíme spolu teď? Současně, mimo teda mladšího syna. Napadá Vás ještě něco?

**Matka:** chvíle klidu... momentálně ne

**Sociální pracovníce:** Možná ještě ta maminka asi.

**Matka:** Možná.

**Sociální pracovníce:** aspoň tady to vyřizování té toho příspěvku na péči, to by určitě pomohlo mamince. I Vám, když tam dojíždíte.

**Matka:** No pomohlo, jenomže jak jí, jak jí pomoci?

**Sociální pracovníce:** Mhm. No, jako takle, vy aspoň jste oporou, že tam jste, že tam jezdíte.

**Matka:** Ona tam, ona taky má roky, ona říká: Víš, jak mě to mrzí, že všeci kolem mě musíte a já nemůžu pro toho nebo pro toho udělat nic? A já říkám no tak nemáš 20 roků,

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** ty máš 88 roků, takže už s tím počítej.

**Sociální pracovníce:** To už je stáří.

**Matka:** No.

**Sociální pracovníce:** Mhm. A ještě taková otázka na závěr. Myslíte si, že pro Vás a Vaši rodinu budeme i nadále potřební?

**Sociální pracovníce:** Jo? Budete stát o naše návštěvy? O naši přítomnost?

**Matka:** Určitě.

**Sociální pracovníce:** Jo?

**Matka:** Určitě.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** Tak jo. Tak já Vám moc děkuju za rozhovor.

**Matka:** smích... Jestli Vám to k něčemu pomohlo?

**Sociální pracovníce:** Určitě.

---

### **Vlastní sebereflexe po realizovaném rozhovoru s paní Adámkovou**

Matku jsem oslovila jako třetí v pořadí, s rozhovorem souhlasila. Matka o něm byla obeznámena až toho dne, kdy rozhovor proběhl. Volila jsem tento přístup proto, že matku znám již od počátku fungování terénní asistenční služby a vím, že má z jakékoliv změny a různých nečekaných situací obavy. Rozhovor proběhl u matky v doma. Matka byla toho času sama doma, syn byl ve škole.

Před rozhovorem předcházela běžná intervence - s matkou jsem diskutovala o synovi, příteli (otci syna), o matčině nejstarším synovi a jejich vzájemných vztazích. Snažila jsem se naladit příjemnou atmosféru, aby se matka cítila klidněji.

Matku jsem přibližně po půl hodině řekla o rozhovoru, který bych s ní chtěla realizovat.

Matka naprosto s klidem souhlasila, jevila se mi být nadšená. Měla jsem obavy z její reakce na to, že ji budu natáčet. Matka byla naprosto otevřená, přirozená, nejevila se mi být ani nervózní. Sama jsem byla překvapená z její pohody a klidu.

Na otázky reagovala pohotově. Gestikulovala rukama, seděla v křesle v obýváku u okna. Mluvila pomalu, zřetelně. Rozváděla debatu směrem k rodinným problémům, zacházela do podrobností. Cítila jsem velmi kladný pocit, matka je s naší službou spokojená a dávala to najevo.

## PŘÍLOHA P V: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RODINA BLATNÁ

**Sociální pracovnice:** Tak, na úvod bych Vám chtěla říct, že tento rozhovor, který spolu děláme, je anonymní a jeho data budou zpracována do mé diplomové práce. Vaše jména ani soukromé údaje nebudou nikde zveřejňována. Souhlasíte se zveřejňováním dat z tohoto rozhovoru?

**Matka:** Aby nebylo nikde, aby nebylo zveřejněný moje jméno, nic?

**Sociální pracovnice:** Ano.

**Matka:** Ne, nechcu.

**Sociální pracovnice:** No, takže souhlasíte?

**Matka:** Jo.

**Sociální pracovnice:** Že nebude ...

**Matka:** že nebude, ano.

**Sociální pracovnice:** Pokud nebudete s kteroukoliv otázkou souhlasit, nebo Vám nebude jakkoliv vyhovovat, klidně na ni nemusíte odpovídat.

**Matka:** Dobře.

**Sociální pracovnice:** Jo, jedná se o rozhovor, kterým budu zjišťovat Vaše hodnocení naší služby.

**Matka:** Mmm.

**Sociální pracovnice:** Jo, jak nás vidíte.

**Sociální pracovnice:** Takže, jak dlouho jste uživatelem této služby? .....Přibližně... Vzpomenete si, odkdy k Vám docházíme?

**Matka:** 4, 3? 3 měsíce? 4?

**Sociální pracovnice:** ... Byly jsme tady poprvní s panem kurátorem.... *Pauza pro matku...* v červenci. Takže už tady jsme ... noo... půl roku už.

**Matka:** Půl roku, jo?

**Sociální pracovnice:** Noo... Vzpomenete si, proč jsme k Vám začaly chodit? Jaký byl prvotní důvod?

**Matka:** Ohledně děcek, toho syna.

**Sociální pracovnice:** Jo

**Matka:** Kluka...abyste nám pomohly vyřešit nějaký problémy a co nerozumíme, třeba děcka. S děckama se učit...

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** abyste nám pomohly s tým.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** A pomáháte.

**Sociální pracovnice:** Takže napřed to bylo vlastně syn, měl opakovat zkoušky...

**Matka:** Zkoušky ve škole.

**Sociální pracovnice:** zkoušky. Takže my jsme tady ze začátku ho chodily, že?

**Matka:** No, v ten srpen.

**Sociální pracovnice:**... červenec, srpen jsme s ním řešily tu školu

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovnice:** Jo, že?

**Matka:** Jo.

**Sociální pracovnice:** To se ani nezdá, jak to uběhlo, ale ... smích

**Sociální pracovnice:** Dokážete sama charakterizovat naši službu? Co je našim cílem, obecně? Takhle, když se nás třeba...

**Matka:** Jste velice ochotní, pomáháte mně strašně, někdy i s děckama, s učením a když potřebuju já nějakou pomoc, pomáháte mi. Jenom Vám pošlu smsku, vy mi zavoláte. A vyřešíte moje problémy. Su s Vama velice spokojená.

**Sociální pracovnice:** úsměv.. Věděla jste dřív i o nás, už předtím?...

**Matka:** Ne

**Sociální pracovnice:** ...někdy?

**Matka:** Ne, nevěděla.

**Sociální pracovníce:** Nevěděla.

**Matka:** Ne.

**Sociální pracovníce:** Nebo popř. s čím si nás dáváte do souvislosti? S kým, kdo si myslíte, že jsme? Protože teď jste se zmínila o tom, že náš zaměstnavatel je pan kurátor ... a nebo jsme to řešily teďkom...

**Matka:** Já jsem si myslela, že jste jako...

**Sociální pracovníce:** sociálka?

**Matka:** sociální případ pro slabší rodiny.

**Sociální pracovníce:** Mhm. No my jsme konkrétně, protože hodně dochází k zaměňování, že patříme pod paní (jméno pí vedoucí sociálního odboru), s panem kurátorem, ale my jsme někdo úplně jiný. My jsme služba, která je vzniklá úplně pod něčím jiným, nepatříme pod městský úřad, jsme nezisková organizace, která má vlastně tady tuto činnost, že chodí do rodin s dětmi. My s nima spolupracujeme, ale nejsme, není to naše vedení, není to náš zaměstnavatel. Takže...

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** My jsme tak trochu někdo jiný, trošku... Abyste tomu porozuměli.

**Sociální pracovníce:** .... Co si o nás myslíte? Jako takhle co se týče pozitiv a negativ... Jestli máte nějaké...

**Matka:** Jste velice šikovná, jsem s Vama spokojená, rozumíte mně, já Vám rozumím.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Rozumíme si.

**Sociální pracovníce:** A když se zaměříme na dobrovolnost? Musíte se nutit nás přijímat? Když tady...

**Matka:** Nee, já ráda Vás přivítám...

**Sociální pracovníce:** Jo?

**Matka:** Já su spokojená, ano.

**Sociální pracovníce:** Takže ...

**Matka:** Jak jste si všimly, já jsem Vás nikdy neodmítala ...

**Sociální pracovníce:** No určitě

**Matka:** že aj třeba, když jsem neměla čas, nebo měla, dycky jsem si pro Vás udělala. Já jsem velice... jak se říká, jsem s Vama spokojená tak, když jdete.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Dycky si udělám čas pro Vás.

**Sociální pracovníce:** Jste velice přátelští totiž, ochotní..

**Matka:** Se mně líbíte..

**Sociální pracovníce:** Tady je radost chodit... smích...

**Matka:** Ráda se Vám věnuju.

**Sociální pracovníce:** No, víte, kdyby to tak bylo všude. Kdyby byli všichni tak...

**Matka:** Přála bych Vám.

**Sociální pracovníce:** přátelští...No. Takže říkáte, že je to pro Vás přínosné, když přijdeme?

**Matka:** Ano. Jsem ráda, že tady chodíte, protože nemám na keho se obrátit.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Ani na sociálku, na nakeho, protože, abych pravdu řekla, ty, co jsou na nás, nevěřím jim..

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Nebudu vyjmenovávat kdo.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Spíš věřím Vám, když něco nám radíte dobře, když pošlem tu smsku, že ani na kredity nemám, že si nemožu ani troufnout.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** A Vy mně zavoláte a já Vám řeknu veškeré moje problémy. Víte moje problémy a vy je za mě řešíte. Tak já jsem velice spokojená, že vy mně pomáháte. Vy jste ta pravá moja ruka a ta pravá sociálka.

**Sociální pracovníce:** Jo.

**Matka:** A já bych potřebovala takovou sociálku doopravdy.

**Sociální pracovníce:** Tak to je fajn.

**Matka:** Fakt děkuju Vám za to, že mně pomáháte tady v tým.

**Sociální pracovnice:** To my rádi, to my rádi.

**Matka:** Jsem spokojená.

**Sociální pracovnice:** Tak hlavně aby Vám to k něčemu bylo.

**Matka:** No, su s Vama šťastná.

**Sociální pracovnice:** Dál bych se Vás chtěla zeptat, co je pro Vás příjemnější? My se vlastně setkáváme buďto osobně nebo spolu komunikujeme přes telefon. Co je pro Vás tak jako víc přijatelnější? Nebo oboje?

**Matka:** Když jdete tady za mnou, že Vám to řeknu, že co mě trápí, nebo tak něco, že Vám to řeknu osobně.

**Sociální pracovnice:** Je to lepší osobně?

**Matka:** Jo osobně. Noo.

**Sociální pracovnice:** No ale tak když se něco řeší akutně, tak se musí vzít ten telefon a je to rychlejší vyřízené.

**Matka:** Že mně je někdy aj líto, že provoláváte kredit, že provoláme, tak radši řeknu Vám, přďte za mnou, že Vám to vysvětlím. Noo.

**Sociální pracovnice:** Mhm. Ale to nevadí vůbec. To ne to... Takže je pro Vás příjemnější, když se vidíme osobně, jo?

**Matka:** Vidíme, ano.

**Sociální pracovnice:** Mhm ... Jak často Vás navštěvujeme?

**Matka:** Do týdně myslím aj třikrát.

**Sociální pracovnice:** Jo? Tak jak kdy, někdy dvakrát no. Třikrát to je, to když se něco fakt moc řeší.

**Matka:** Když Vám volám, tak jdete za mnou.

**Sociální pracovnice:** Jo... Teď když by jsme zahrnuly třeba na úplně na poslední měsíc, co řešíme nejvíc teďkom? Na co se zaměřujeme?

**Matka:** Moje problémy, jaký mám. S vy... no s tým nájemným a hlavně s tým plynem, co mám.

**Sociální pracovnice:** S plynem. No ono je hlavně super, že děcka jsou v pohodě,

**Matka:** Joo.

**Sociální pracovnice:** že syn má teďkom takový krásný známky a všichni, aj nejmladší dcera, že nemusíme vůbec řešit nějaké doučování, akorát ta angličtina...

**Matka:** Takže

**Sociální pracovnice:** by možná, že?

**Matka:** No. Takže ne jakože děckám jdete teď pomáhat, mně jdete vlastně, co by měla mně sociálka pomoct, to vy mně pomáháte. Takže Vy hledíte aj na moje děcka aj na mě. Takže Vy děláte aj za mě aj, za ty děcka děláte vlastně.

**Sociální pracovnice:** Noo

**Matka:** Oba dvě děláte, zároveň.

**Sociální pracovnice:** Tak Vy patříte k nim,

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** Vždyť jste jedna, jedna rodina přece.

**Matka:** Já su ráda, že mně pomáháte, fakt, věřím Vám.

**Sociální pracovnice:** Teď když bysme to shrnuly...

**Matka:** No

**Sociální pracovnice:** teď se dostáváme tak trošku ke konci. Jaký je přínos, tak obecně, pro Vaši rodinu? Jestli se u Vás něco změnilo za toho půl roku?

**Matka:** Změnilo se hodně u mě, protože jsem Vám říkala, že jsem se vzdala té víry, změnilo se hodně, už nemám ty myšlenky, nemám ty starosti.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Už, mám toto, už pryč mám.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** A je ... a su... a su takle spokojenější su.

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** Že už nemám takový starosti...



**Sociální pracovníce:** Určitě...

**Matka:** Aj to že, tak jak jsem říkala, že když něco potřebuju, zavolám Vám, vím o koho se mám opřít, tak se dá říct, že řeknu, že přijde paní Konečná, já ji zavolám, řeknu paní Konečná, toto toto, říkám Vám si to sama nemožu troufnout říct výslovnost mám špatnou někdy, že?

**Sociální pracovníce:** Nee, je Vám krásně rozumět.

**Matka:** Já Vám svěřím tady to a vyzvednu toto...

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** a uděláte tu práci.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Tož tak

**Sociální pracovníce:** Mhm. Teď mě třeba ještě tak napadá, je pro Vás přínosnější, když chodíme dvě, nebo když chodí jedna?

**Matka:** Nevadí mi to..

**Sociální pracovníce:** Nebo je Vám to jedno?

**Matka:** aj obě dvě .... Já ráda vidím aj paní, jo?

**Sociální pracovníce:** A když...

**Matka:** ne že věřím jen Vám, že jenom prostě, abych neurazila paní.

**Sociální pracovníce:** Mhm

**Matka:** Vás vidím víckrát, že?

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Jsem s Vama víc.. aj s ňou si rozumím, protože ona mi chápe, já ju taky, mám ju ráda

**Sociální pracovníce:** Mhm

**Sociální pracovníce:** Tady jde o to, že víc hlav, víc ví. Když jsme dvě, tak dvě víc toho vymyslíme, že?

**Matka:** Joo, já nejsu proti, nee, to nee.

**Sociální pracovníce:** Neneee, já jsem to tak nemyslela. Jenom z Vašeho úhlu, jestli třeba někde třeba v některých rodinách opravdu vyhovuje jenom jeden, že?

**Matka:** Ne mi to nevadí...

**Sociální pracovníce:** tak se radši ptám,

**Matka:** nee, mi to nevadí, kdybyste přišly za týden dvakrát aj třikrát, tak su ráda, spokojená, aj s paní.

**Sociální pracovníce:** Jo?

**Matka:** Jo...

**Sociální pracovníce:** Jste moc ochotní.

**Sociální pracovníce:** Teď jsem se třeba chtěla zeptat, jak nás vnímají děcka?

**Matka:** Velice dobře...

**Sociální pracovníce:** Jo? Nemají nějaký problém? Já si myslím, že snad ne.

**Matka:** Nemá, nemají děcka...Nee..

**Sociální pracovníce:** Ne?

**Matka:** Starší dcera právě ta chce s Vama...

**Sociální pracovníce:** tu angličtinu...

**Matka:** angličtinu a já jsem jí říkala, dcero, když přinde, vždycky když

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** ona říkala, já su tak unavená, já za to nemožu.

**Sociální pracovníce:** A kdyby třeba nějaké vitamíny, nebo něco by brala?

**Matka:** Já s ňou musím na vyšetření ohledně, co má s tím žaludkem, že nemůže mít žádné tabletky, jí to dělá zle.

**Sociální pracovníce:** Mhm.. Nebo nějaké lázně ?

**Matka:** No, já bych brečela, já bych nebyla spokojená.

**Sociální pracovníce:** Mhm... já vím, bylo by Vám smutno.

**Matka:** No, nee, nedala bych ju.

**Sociální pracovníce:** Ale třeba by jí to pomohlo.

**Sociální pracovníce:** Mhm. Manžel, ten má jaký k nám pohled?

**Matka:** Dobrý.

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** Joo.

**Sociální pracovnice:** Takže dalo by se říct, že asi tak celkově, nevadíme?

**Matka:** Nevadíte nám vůbec. Ani mně, ani manželovi ani děčkám.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Ne, rádi Vás uvítáme a my s Váma komunikujeme, všechno... Takže fakt su ráda, že pán-bíček Vás tady poslal.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Doopravdy, fakt su velice spokojená s Vama.

**Sociální pracovnice:** Jo? Tak děkujeme. V čem byste osobně viděla zlepšení, v čem bysme my mohly být jiné nebo lepší? Abychom Vám pomáhaly? Co byste ještě víc po nás chtěla, nebo...

**Matka:** Ne, s Vama si rozeumím tak, že nejste drzá, obě dvě, že nejste na nás, na mě. Když Vám řeknu, že třeba aj kdybych nerozuměla, že mě chápete, co chcu říct. Že mě opravíte, pomáháte mně... Prostě, ve všem mně pomáháte.

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** Ve všem, jak se dá říct.

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** Moje problémy

**Sociální pracovnice:** Takže nic nemusíme měnit, máme to nechat tak, jaké jsme?

**Matka:** Tak, přesně tak. Jste velice šikovní a ...

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** já su ráda, že jste... a jiní, já nevím, jsem slyšela, třeba nebudu vyjmenovávat, někdo chodí taky za našima a vůbec s nima nejsou spokojení.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** A já jsem říkala, náhodou, co za mnou chodíja, jsem neřekla jména, nic, jsem s nima velice spokojená.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** To chcu, potřebuju zavolat, nebo když tomu nerozumím, já jim zavolám nebo prozvoním, paní mě to vyřeší všechno...

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** A děcka přijdou ke mně, a děcka, když nemám úkoly, když nemajou a tomu nerozumí.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Nějaké tvrdé i, to nám dělá hodně

**Sociální pracovnice:** smích

**Matka:** smích, fakt ale... tak přinde paní a ona mi to s děčkama ty úkoly udělá

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** Tak my se akorát musíme zaměřit na tu angličtinu u té nejstarší dcery.

**Matka:** Ale dostala jedničku.

**Sociální pracovnice:** No vidíte. Ale aby se ještě rozvíjela, když chce, se tomu věnovat.

**Matka:** Jo.

**Sociální pracovnice:** A poslední otázka ještě, co byste chtěla tak do budoucnosti? Chtěla byste, abysme dál docházely?

**Matka:** Jestli se dožiju, klidně. Jste uvítání kdykoliv.

**Sociální pracovnice:** smích... Tak jo, já Vám děkuju

**Matka:** přála bych si, pokud budu tady na tomto místě bydliště, zůstanu, pokud mě nevyhodíjou.

**Sociální pracovnice:** Ne, snad ne, snad nestrašme.

**Sociální pracovnice:** Tak děkuju moc za rozhovor.

---

### **Vlastní sebereflexe po realizovaném rozhovoru**

Rozhovor v rodině Blatných byl realizován neohlášeně, matku jsem seznámila s veškerými náležitostmi až toho dne. Matka byla oslovena jako čtvrtá v pořadí, nadšeně souhlasila. Během rozhovoru byla přítomna její malá vnučka, ale i přesto rozhovor proběhl v klidu a bez rušení.

Matka se během rozhovoru neustále usmívala, také velmi podrobně zasahovala do detailů a problémů, které se v rámci sociální práce v rodině řeší. Matka neměla problém odpovědět na všechny otázky. Její přístup mne velmi potěšil, matka byla celkově velmi ochotná, neustále se usmívala. Jevilo se mi, že byla nadšená, že může hovořit.

Matce jsem předem všechno vysvětlila a informovala jsem ji o tom, že je rozhovor anonymní, nemusí mít strach. Matka ochotně souhlasila s tím, že se bude nahrávat. Jevilo se mi, že chtěla naši službu podpořit a říci, co si myslí. S matkou spolupracuji již od léta roku 2010, pomáháme jí v mnoha situacích.

Po ukončení rozhovoru matka naše docházení do rodiny znovu shrnula, byla velmi ráda, že tam docházíme. Toho dne jsem byla v rodině sama.

## PŘÍLOHA P VI: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RODINA JANDOVA

**Sociální pracovníce:** Na úvod bych Vám chtěla říci, že tento rozhovor, který spolu děláme, je anonymní a jeho data budou zpracována do mé diplomové práce. Vaše jména ani soukromé údaje nebudou nikde zveřejňována. Souhlasíte se zveřejněním dat z tohoto rozhovoru?

**Matka:** Jako... že... budete mluvit, že já? Jako jmenovat mě?

**Sociální pracovníce:** Jako jenom obsah, ne Vás konkrétně. Jenom obsah tohoto rozhovoru.

**Matka:** Jo, jo...

**Sociální pracovníce:** Tak jo. Pokud se Vám nebude nějaká otázka líbit, tak nemusíte na ni odpovídat.

**Matka:** Jasně.

**Sociální pracovníce:** ... Vzpomenete si, jak dlouho jste uživatelem naší služby? Terénní asistenční služba?

**Matka:** Jako my, jo?

**Sociální pracovníce:** Mhmm... Odkdy k Vám docházíme?

**Matka:** Jejda. Srpen? Koncem srpna?

**Sociální pracovníce:** Mhmm, mhmm... Jo. ... A můžete mi říct důvod, kvůli čemu? Jaký byl hlavní důvod, proč k Vám docházíme?

**Matka:** No, kvůli té tchýni. Že nás dala k tomu soudu, kvůli holkám.

**Sociální pracovníce:** Mhmm...

**Sociální pracovníce:** ...Dokážete charakterizovat tuto službu? Když by se Vás někdo zeptal, co jsme?

**Matka:** Asi jo.

**Sociální pracovníce:** Joo?

**Matka:** Určitě.

**Sociální pracovníce:** A můžete mi to říct?

**Matka:** smích... jejda. No tak... (matka zřejmě zaváhala)

**Sociální pracovníce:** Naše služba bývá často zaměňována se sociálně-právní ochranou, tzn. se sociálním odborem. Což vlastně nejsme.

**Matka:** Noo a tak já jsem si myslela, protože ta soudkyně nám říkala...

**Sociální pracovníce:** Mhmm...

**Matka:** že k nám pošle pracovníce SPODu nějaké sociální pracovníce,

**Sociální pracovníce:** Mhmm...

**Matka:** Takže jsem si to s tím spojovala. To tak není?

**Sociální pracovníce:** ... ze začátku jste si to mysleli, že?

**Matka:** No...

**Sociální pracovníce:** ... asi jste určitě pochopili, že my tu nejsme od toho, abysme Vám tu dělaly kontrolu, ale abysme Vám pomohly, aby holky zůstaly doma, takže nejsme tady od toho, abysme Vám dělaly dohled, ale spíš abysme Vás podporovaly. Joo? Takže jsme sociální pracovníce, ale nejsme pod úřadem, ale pod neziskovou organizací,

**Matka:** Mhmm...

**Sociální pracovníce:** která tady tuto službu podporuje.

**Sociální pracovníce:** Věděla jste o této službě dříve?

**Matka:** Nee...

**Sociální pracovníce:** Nee, že asi?... Takže jste si myslela jako většina lidí, že jsme sociálka?

**Matka:** Jo.

**Sociální pracovníce:** Mhmm... jo....

**Sociální pracovníce:** Z jakého pohledu se na naši službu díváte? Co si o ní myslíte? Už máte tak nějak 4 měsíce za sebou... co za Vámi docházíme. Myslíte si, že jsme úplně k ničemu...

**Matka:** No tak to určitě nee...

**Sociální pracovníce:** nebo ...

**Matka:** to určitě nee... Jako nám to pomohlo v tom, že prostě když k nám jezdíte, což jsem navrhla u toho soudu, že bych chtěla, aa... jako pomohlo nám to jako v tom, že ... jako je to lepší u nás, jo?

**Sociální pracovníce:** Je to?

**Matka:** Je.

**Sociální pracovníce:** Tak my to taky pozorujeme. To jsme moc rády.

**Sociální pracovníce:** ... Když se zaměříme na dobrovolnost, s jakou nás berete? Ze začátku jste vlastně říkala, že jste souhlasila s tím, abysme k Vám chodily...

**Matka:** No, no...

**Sociální pracovníce:** takže jste to brala určitě dobrovolně a není to teď třeba...

**Matka:** To jsem vlastně já navrhla u toho soudu.

**Sociální pracovníce:** Mhmm... jo... Takže to je, takže je to pro Vás naše návštěvy jste říkala, že jsou spíše asi obohacující nebo přínosné...

**Matka:** Určitě

**Sociální pracovníce:** ...není to žádná otrava?

**Matka:** Nee, nee...

**Sociální pracovníce:** ... Mohla byste uvést, jaké jsou formy, jak Vás navštěvujeme, nebo ... formy... telefonicky, navštěvujeme Vás osobně. Co je pro Vás přínosnější? Která forma?

**Matka:** No... Spíš osobně.

**Sociální pracovníce:** Osobně?

**Matka:** Osobně.

**Sociální pracovníce:** Noo tak tím telefonem to je takové rychlejší..

**Matka:** Je.

**Sociální pracovníce:** Že vyřídíme, co akutně potřebujeme. No...

**Matka:** A tak mi to zas vyhovuje kvůli tomu soudu, jo? Že jsem ráda, že sem opravdu dojíždíte a vidíte, jak to tady funguje, jo?

**Sociální pracovníce:** Mhmm, mhmm...

**Matka:** Takže po telefonu to je takové...

**Sociální pracovníce:** Jo....Mhmm... To je taková rychlá domluva, když něco potřebujeme akutně.

**Matka:** Tak, tak, tak...

**Sociální pracovníce:**... Co třeba pociťujete během těch návštěv? Nemíváte toho občas plné kecky, že Vám někdo cizí chodí do domu?

**Matka:** Tak ani nee, ale spíš jako když jsem psala smsky, že nejsme doma, jo? Že opravdu nemůžeme být dennodenně doma...

**Sociální pracovníce:** Mhmm...

**Matka:** že prostě musím taky jet někdy do toho města nebo někam, jo?

**Sociální pracovníce:** No tak pro nás to určitě není tak, že bysme Vás chtěly omezovat, jo?

**Matka:** Jo, jo.

**Sociální pracovníce:** My jsme věděly, že nejste doma, tak jsme prostě nejely. Jo ale není to nikde, že bysme to braly, oni nejsou doma, kdo ví, kde jsou. To určitě ne... Aspoň jsme nevyjely, no. Že to pak někdo zpracoval jinak, než měl

**Matka:** No...

**Sociální pracovníce:** ...Jak často Vás navštěvujeme?

**Matka:** No, tak co já vím dvakrát týdně?

**Sociální pracovníce:** Jak kdy, no...

**Matka:** Jak kdy...no...

**Sociální pracovníce:** Jak kdy, kdy to vyjde...

**Sociální pracovníce:** ...Myslíte, že bysme pro Vás byly i někdy oporou?

**Matka:** Prosím?

**Sociální pracovníce:** Jsme pro Vás i oporou někdy?

**Matka:** Já si myslím, že jo.

**Sociální pracovníce:** Jak kdy, jak při čem. ....Tak uvidíme, jak to bude dál...

**Matka:** No jako já su ráda, že se můžu Vám svěřit třeba s těma problémama, co jsou, jo? Co byly.

**Sociální pracovníce:** Mhmm...

**Matka:** s tou tchýní, jo? A co a ještě vypovídá, tak vlastně říkáme, mluvíme doma s manželem a to je úplně...

**Sociální pracovnice:** Mhmm...Tak aspoň je aspoň nějaký to poradenství, ne? Vám možná někdy s něčím můžeme poradit...

**Sociální pracovnice:** ... To už jsme se o tom zmiňovaly, co Vám třeba nějak pomáhá, tak tady ohledně tohoto svěťování se a hlavně asi aby holky zůstaly...

**Matka:** No...

**Sociální pracovnice:** ... Takže když to zobecníme, jaký je přínos pro rodinu obecně? ... Třeba vztahy...

**Matka:** Noo, tak jako se...

**Sociální pracovnice:** Nebo se zlepšilo něco?...

**Matka:** Tak jo, zlepšilo. A jako je fakt, že nám to dalo do sebe hodně, jo, když k nám jezdíte. Že opravdu jako je to lepší, je.

**Sociální pracovnice:** Spoustu věcí jste si uvědomili.

**Matka:** Tak.

**Sociální pracovnice:** Pro děti? Pociťují nějak, že tady chodíme nebo ...

**Matka:** ale

**Sociální pracovnice:** bavíte se o tom někdy?

**Matka:** Ani nee

**Sociální pracovnice:** Mm? Takže nejsme pro ně nějak stresující?

**Matka:** To vůbec, to fakt vůbec.

**Sociální pracovnice:** Tak holky jsou v pohodě ve školce, ve škole, takže...

**Sociální pracovnice:**... Jak třeba hodnotí službu Váš manžel? Tak jako vy?

**Matka:** Já bych řekla, že jo.

**Sociální pracovnice:** Jo? Takže jsme tak dobře vnímány?

**Matka:** Určitě...

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Matka:** Jako kdyby přijela pracovnice SPODu to by asi nebylo příjemné... smích...

**Sociální pracovnice:** V čem byste osobně viděla zlepšení naší služby? Co bysme mohly pro Vás ještě víc

**Matka:** Já jsem spokojená.

**Sociální pracovnice:** Jo?

**Sociální pracovnice:** Nebo jestli byste měla zájem ... kašlání... omlouvám se... častější návštěvy, méně časté?

**Matka:** A tak mi to celkem vyhovovalo, kdyby no dvakrát do toho týdne no...

**Sociální pracovnice:** Jo.

**Sociální pracovnice:** Já Vám děkuju za rozhovor.

### Vlastní sebereflexe po realizovaném rozhovoru

Matka byla o rozhovor požádána jako sedmá v pořadí, souhlasila, což mne samotnou velmi překvapilo. Vzhledem k tomu, že situace v rodině byla toho času opravdu velmi vážná, matka byla i přesto ochotná v této těžké životní situaci se mnou komunikovat. Rozhovor byl proveden s matkou v obývacím pokoji.

Rozhovoru předcházela intervence s oběma rodiči, a také oběma dcerami, v rodině jsem toho dne byla sama. Matka i otec byli velmi ochotní komunikovat. Během intervence jsem matku požádala o to, zda bychom spolu mohly mluvit o samotě, na což matka ochotně přistoupila a později se mnou

rozhovor uskutečnila. Během nahrávání rozhovoru jsem byla velmi nachlazená, proto jsem musela rozhovor předčasně ukončit dříve, než jsem to měla v plánu.

Ve vedlejší místnosti se mnou ochotně diskutovala, vysvětlila jsem jí, čeho se diplomová práce týká, že bude přínosná pro mé zaměstnavatele a pro všechny, kteří práci TAS budou vykonávat, jedná se o její zhodnocení. Matce jsem také vysvětlila, proč se musí rozhovor nahrávat a nastínila jsem jí přibližně otázky a témata, kterých se bude týkat. Matka s rozhovorem souhlasila. Stejně jako u včerejšího rozhovoru s pí Novotnou i dnes matka byla matka nervóznější, jakmile jsem začala rozhovor natáčet, na otázky odpovídala pohotově, rychle, proto nemělo smysl dále nahrávat.

Jakmile jsem skončila nahrávání, matka se rozpovídala dále. Je opět zřejmé a jasné to, že mám s klienty již vybudovaný určitý vztah a známe svou vzájemnou komunikaci. U pí Jandové se to opět potvrdilo. *Jakmile jsem přestala nahrávat, zmínila se o tom (položila jsem jí poslední otázku, kterou jsem kvůli kašlání nepoložila), zda si myslí, že je služba přínosnou pro další budoucnost, matka sama od sebe začala mluvit o tom, že o službě nikdy předtím neslyšela, opět došlo k tomu, že TAS zaměřovala se SPODem, sama přiznala, že rozdílů rozumí až posledních pár týdnů, a že jí to bylo po celou dobu divné. Matka hovořila o tom, že je moc dobře, že tato služba existuje, vysvětlovala jsem jí, jaká tato služba je, co dělá, v čem se liší od SPODu (méně kompetencí, aktivizace, pomoc, podpora, více času). Matka neskrývala rozhořčení ze strany spodu. Byla velmi ráda, že jsem jí všechno vysvětlila, cítila jsem z její strany změnu pohledu k nám, jako k TAS. Mluvila o tom, že jsme pro ni velkou oporou, že nemusí problémy řešit jen s manželem, ale i s námi a že může dostat odbornou pomoc.*

*Když jsem se ptala matky, jak to vlastně v létě bylo, jak došlo k tomu, že k nim docházíme, zmínila se o tom, že jí nás navrhla jejich advokátka, před soudním líčením, které bylo v srpnu, jí řekla, že pokud to půjde všechno špatně, měla by matka před soudem navrhnout, že chce, abychom do rodiny docházely. Matka sama přiznala, že tomu tak bylo opravdu za na poslední chvíli, je ráda, že tato nabídka přišla.*

Matka se mi po rozhovoru jevila být velmi milá, ulevilo se jí, jakoby se dozvěděla nové informace, které předtím nevěděla. Dokonce mi popřála do nového roku a podala mi ruku. Cítila jsem změnu z její strany.

## PŘÍLOHA P VII: DOSLOVNÁ TRANSKRIPCE ROZHOVORU – RODINA ŠŤASTNÁ

**Sociální pracovníce:** Na úvod bych Vám chtěla říci, že tento rozhovor, který spolu děláme, je anonymní a jeho data budou zpracována do mé diplomové práce. Vaše jména ani soukromé údaje nebudou nikde zveřejňována. Souhlasíte se zveřejněním dat z tohoto rozhovoru?

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** Pokud nebudete s kteroukoliv otázkou souhlasit nebo Vám nebude vyhovovat, nemusíte na ni odpovídat. Jo? Rozhovor se týká, nebo i celá práce se týká hodnocení naší služby, terénní asistenční služby očima Vás, jako klientky.

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** ..... Jak dlouho jste uživatelem této služby? Terénní asistenční služba, vybavíte si?

**Matka:** Nee, tož to nevím.

**Sociální pracovníce:** Odkdy k Vám jezdíme?

**Matka:** Ježiš, to teď už nevím. Já nevím, jak je to dlouho.

**Sociální pracovníce:** To nevadí.

**Matka:** Tož to nevím teď.

**Sociální pracovníce:** Tak bylo to asi na přelomu dubna a května loňského roku, takže tak třičtvrtě roku už to je.

**Matka:** Ty brďo, no.

**Sociální pracovníce:**... Docela to uteklo. Můžete mi říci, důvod, kvůli čemu?

**Matka:** No, že se bavím prostě se sestrou. Že sem chodívala denně vlastně a jim se to už přestalo tím rodičům líbit...

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Takže bohužel manželova sestra (*matka konkr. jmenuje*) řekla prostě, že to půjde vyřídit s mojím na sociálku.

**Sociální pracovníce:** Mhm. A to byl kdo, ta paní, co jste teď jmenovala?

**Matka:** To je sestra přítele.

**Sociální pracovníce:** Aha. A měla k tomu vážný důvod? To byl i Váš přítel vlastně?

**Matka:** No, no. Tož oni ju nesnášeli no.

**Sociální pracovníce:** Aha. Takže to nebyli prarodiče?

**Matka:** Eee, eee.

**Sociální pracovníce:** Aha.. A jak dlouho...

**Matka:** To spíš ta sestra přítele, no.

**Sociální pracovníce:** A jak dlouho to víte?

**Matka:** No tož co jsem se to dozvěděla od pana starosty.

**Sociální pracovníce:** On Vám to řekl?

**Matka:** Mhm, já jsem se ho ptala.

**Sociální pracovníce:** Noo, aha. Takže tady, aby se tady zlepšila situace? Myslíte?

**Matka:** Zlepšilo se toho hodně, no...zlepšilo...

**Sociální pracovníce:** Jo? A víte, co ona o Vás říkala, když Vás tam, když Vás tam šla nahlásit?

**Matka:** Ne, tož to vůbec. Oni mi to neřekli.

**Sociální pracovníce:** Vůbec nevíte z jaké příčiny?

**Matka:** Eee, eee. Tož to vůbec.

**Sociální pracovníce:** Mhm. Takže jste nevěděla. Ani manžel se k tomu, nebo přítel se k tomu ....

**Matka:** Nee, vůbec, on mi to neřekl.

**Sociální pracovníce:** nijak nevyjádřil? Aha.

**Sociální pracovníce:** Ale potom, když jsme tady chodily, tak hrál jakože...

**Matka:** Dobrý...smích

**Sociální pracovníce:** jakože to nebyl on.

**Matka:** No, no

**Sociální pracovníce:** jakože to neví, že?



**Matka:** No však právě.

**Sociální pracovnice:** Aha.

**Matka:** Ale byli tam spolem, no.

**Sociální pracovnice:** A vy to víte jak dlouho?

**Matka:** No, tož je vlastně... ježiš, jak to je dlouho? ... Já nevím... No co jste sem začaly jezdit. Vím, že prostě byla, jako tam ta jeho sestra s ním.

**Sociální pracovnice:** Mhm.

**Matka:** Že to musejí domluvit, aby sem chodil někdo z Vás no.

**Sociální pracovnice:** Mhm, mhm. Aby Vás někdo jakože kontroloval?

**Matka:** Mhm, mhm.

**Sociální pracovnice:** Mhm...Dokázala byste sama charakterizovat naši službu? Nás? Mě s kolegyní?

**Matka:** Jako jak?

**Sociální pracovnice:** Co je naše náplň práce, co děláme? Jaká je naše činnost?

**Matka:** Jako jestli...

**Sociální pracovnice:** No. Co si myslíte, že v jiných rodinách děláme třeba?

**Matka:** Tož chodíte a pomáháte, no.

**Sociální pracovnice:** Pomáháme?

**Matka:** No...

**Sociální pracovnice:** Myslíte si, že jsme spíše dozor nebo ta pomoc?

**Matka:** Tož spíš pomoc no.

**Sociální pracovnice:** Berete nás spíš jako pomoc?

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** Je to tak, je to tak.... Věděla jste o nás už dřív?

**Matka:** Nee, vůbec.

**Sociální pracovnice:** To jste spíš...

**Matka:** To spíš mi řekla vaše ta, že mi budete pomáhat.

**Sociální pracovnice:** Pí sociální pracovnice ze sociálního odboru (konkr. jmenováno)?

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** Případně s čím si nás dáváte do souvislosti? Já z Vás tak nějak cítím, že si pořád myslíte, že jsme sociálka, že?

**Matka:** smích

**Sociální pracovnice:** Že jsme sociálně právní ochrana dětí, (konkr. jméno sociální pracovnice OSPOD).

**Matka:** Nonono. No, sociální pracovnice OSPOD, no.

**Sociální pracovnice:** Tak ono to bylo původně asi tak, že paní, ta Vaše švagrová skoro,....

**Matka:** No.

**Sociální pracovnice:** zašla na sociálku, tj. sociální odbor.

**Matka:** No, tam šla.

**Sociální pracovnice:** My jsme něco úplně jiného. My jsme bokem, jo? My nepatříme pod úřad, sociální pracovnice OSPOD není naše kolegyně. Ale my jsme služba úplně bokem, která se snaží jezdit do rodin a pomáhat, s čím je potřeba. Takže my nejsme sociálka, my jsme taková ta pomoc, opora. My jim jenom předáváme informace o tom, že to v té rodině je v pořádku a tak. Jo?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovnice:** Takže nejsme sociálka, nemáme ty kompetence. Nemůžeme chodit do školky, nemůžeme chodit do školy. Někoho, zjišťovat o někom informace, rozumíte?

**Matka:** Jo, jo. Už jo, no.

**Sociální pracovnice:** Takže my jsme spíš tak, abysme Vám pomohly, s čím bylo potřeba.

**Matka:** A paní (jméno sociální pracovnice OSPOD) je teda sociálka?

**Sociální pracovnice:** Paní je sociálka, sociální pracovnice, která prostě strašně moc rodin, jo?

**Matka:** Aha no.

**Sociální pracovnice:** Tady ty různé problémové případy, ona řeší taky úplně všechno. Ona to má v evidenci a my máme konkrétní rodiny, takže se snažíme tak nějak pomáhat, podporovat.

**Matka:** Aha.

**Sociální pracovníce:** Takže jsme tady právě přišly proto, abysme Vám pomohly, s čím případně potřebovala...

**Matka:** Mhm..

**Sociální pracovníce:** ...když to vlastně ta Vaše známá nahlásila.

**Matka:** Mhm...

**Sociální pracovníce:** Takže jste o nás nevěděla?

**Matka:** Nee.

**Sociální pracovníce:** Takže první zmínku Vám o nás dala asi..

**Matka:** paní (konkr. jméno pracovnice OSPOD) mi řekla...

**Sociální pracovníce:** paní (konkr. jméno pracovnice OSPOD)

**Matka:** no prostě, abyste sem chodívaly.

**Sociální pracovníce:** A říkala Vám i konkrétní věci, kvůli čemu? Co byste s náma mohla řešit?

**Matka:** No, tož když budu chtít jako třeba se svěřit nebo tak, tak třeba můžu Vám říct, no...

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** Z jakého pohledu se na tuto službu díváte?

**Matka:** Smích... Já nevím...

**Sociální pracovníce:** Jestli... si myslíte, že je dobrá... špatná...jakého jste názoru?

**Matka:** Tož je jako, lidi se furt ptají, kdo to sem prý chodí? Tož jako já říkám bohužel dohled, no tož jako co mám dělat?

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Když to sestra přítele nahlásila, no tož já už nic neudělám. Nemožu zamykat nic, no.

**Sociální pracovníce:** Mhm, mhm.

**Matka:** Jako mám říct ne, nepustím Vás.

**Sociální pracovníce:** Ale to právě byste neměla brát jako dohled... Takže si to spíš tak nějak bere te negativnější pro Vás?

**Matka:** Nononó.

**Sociální pracovníce:** tady to...

**Matka:** No.

**Sociální pracovníce:**... Tak teď se dostaneme k další otázce. Když se zaměříme na tu dobrovolnost, s jakou nám otevíráte, nebo jak nás přijímáte? Je to moc nucené, nebo...

**Matka:** smích... tož jako...

**Sociální pracovníce:** nebo jste ráda, když někdo přijde?

**Matka:** Mně by vadilo, kdyby tady jste byly třeba denně, no. Proto Vám to tak upřímně radši říkám, no.

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Protože vlastně lidi si toho všímají, že?

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Oni si myslíjou potom, že se nestarám o ty děcka. Takže...

**Sociální pracovníce:** Mhm. No, jako určitě. Ale vy jste... s Vama nikdy nebyl žádný problém, vy jste vždycky otevřela

**Matka:** No tak jo no.

**Sociální pracovníce:** No, s Váma je dobrá spolupráce.

**Matka:** smích

**Sociální pracovníce:**... Myslíte si, že naše návštěvy jsou časté?

**Matka:** Nee, teď ne už.

**Sociální pracovníce:** Teď ne, že?

**Matka:** Eee

**Sociální pracovníce:** Teď jsme tady snad... vybavíte si, jak často?

**Matka:** Ježiš já nevím

**Sociální pracovníce:** Jednou za měsíc?

**Matka:** Teď je to takový... smích

**Sociální pracovníce:** Nečekaný a jednou za čas, že?

**Matka:** No ano, ano.

**Sociální pracovníce:** Tak ono je to hlavně proto, že vidíme, že tady není u Vás tolik problémů už.

**Matka:** Nonono, už je to lepší, fakt je.

**Sociální pracovníce:** Takže tak nějak postupně už nás možná ani nevidíte. *smích*

**Matka:** Nonono.

**Sociální pracovníce:** No... Jste třeba ráda, když jste nás někdy viděla? Když jste něco potřebovala?

**Matka:** Eee.

**Sociální pracovníce:** Nee?

**Matka:** Ne.

**Sociální pracovníce:** Můžete uvést, jak probíhal Váš kontakt s námi? Spíš telefonovali jsme si někdy?

**Matka:** Jo telefonovaly, ano určitě no.

**Sociální pracovníce:** A bylo pro Vás přínosnější spíš si volat nebo když jsme přijely, co je pro Vás tak, když už bysme opravdu něco potřebovala...

**Matka:** No spíš to volání.

**Sociální pracovníce:** Spíš to volání, jo?

**Matka:** No no no...

**Sociální pracovníce:** Mhm. Takže spíš to vnímáte tady tu službu pro Vás, jakože byla... Byla k něčemu, byla přínosná?

**Matka:** Jo byla, byla. Jo, jo.

**Sociální pracovníce:** Jo?

**Matka:** Jo, byla.

**Sociální pracovníce:** Takže měla asi pro Vás i pozitiva i negativa

**Matka:** Ano.

**Sociální pracovníce:** Pozitiva v tom smyslu, že se třeba něco zlepšilo. Negativa spíš kvůli tomu okolí?

**Matka:** Mhm..

**Sociální pracovníce:** Kvůli tomu, co si myslí lidi, že?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** No... Mohla byste říct, jak konkrétně jsme Vám pomohly?

**Matka:** Tož pomohly jste mi tak, že prostě přítelův otec tady udělal jako dobře, že prostě jste sem chodily.

**Sociální pracovníce:** Mmm.

**Matka:** Protože vlastně ta moje sestra...

**Sociální pracovníce:** Mmm

**Matka:** no... ale tož ona teďka se chce dat dohromady zas. A já říkám jediné se scházet někde, ale tady nee. Takže já...

**Sociální pracovníce:** A prarodiče byli rádi, že tady chodíme?

**Matka:** Tož moc ne.

**Sociální pracovníce:** Mhm

**Matka:** Moc nee. Právě, že ten otec přítele.

**Sociální pracovníce:** Jo?

**Matka:** Ten byl ...

**Sociální pracovníce:** Mhm.

**Matka:** Nonono, už jo.

**Sociální pracovníce:** Jestli to stihneme. Nebo jestli to počká. Nechcete se tam podívat, kdo tam je (*zvonek, matce přišla návštěva – sestra*)?

**Matka:** Jo, stihneme.

**Sociální pracovníce:** Tak, jak jsme Vám konkrétně pomohly?

**Matka:** Pomohly jste mi tak, že prostě se tady chodívalo aj.

**Sociální pracovníce:** Jo?

**Matka:** Prostě jsem Vám řekla, jaké důvody mám, no a...

**Sociální pracovníce:** Takže konkrétně třeba co se týče vztahů?

**Matka:** Ano, ano. Mm. A pomohlo mi to dost, už ho vodí každý den do školky.

**Sociální pracovníce:** jo?

**Matka:** No, už je to fakt lepší.

**Sociální pracovníce:** Vodí malého do školky?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** A co se týče kluků, je tam nějaký posun? Třeba ...Změnilo se něco?

**Matka:** Změnilo.

**Sociální pracovníce:** ...i ten mluvený projev

**Matka:** Jo, je to už jiný.

**Sociální pracovníce:** Je to lepší?

**Matka:** Mhm.

**Sociální pracovníce:** Všecko, celkově? Mhm. A tak to bude spíš Vaše....

**Matka:** smích

**Sociální pracovníce:** spíš Vaší zásluhou.

**Matka:** Ano, no.

**Sociální pracovníce:** Jaký ... mm... Co byste třeba byla ráda, kdybysme ještě, když bysme tu byly bývaly ještě chodily víc ještě řešily, dělaly?

**Matka:** Ježiš marja, tož to já nevím... už nevím. (bylo zjevné, že je nervózní a rozrušená přítomností sestry).

**Sociální pracovníce:** Nevíte?

**Matka:** Nee.

**Sociální pracovníce:** Nenapadá Vás nic jste teďkom?

**Matka:** Ne, vůbec, ne.. to je rychlý.. smích

**Sociální pracovníce:** Jo.

**Sociální pracovníce:** Vy si myslíte, že je to tak asi všechno, co se týče těch problémů...co Vám dala naše služba... Co by bylo lepší, kdyby k čemu Vám naše služba pomohla?....

**Matka:** Noo.

**Sociální pracovníce:** Nic jiného se nezměnilo? Možná máte krásný domeček, zvelebování.

**Matka:** Ne nic se nezměnilo. Eee, fakt ne.

**Sociální pracovníce:** Eee?

**Matka:** Ne. Ne, vůbec.

**Sociální pracovníce:** Dobře, myslíte si, že by ta služba měla pro Vás význam do budoucna?

**Matka:** Ježiš to fakt nevím. No já právěže vůbec

**Sociální pracovníce:** Chtěla byste, abysme tady docházely, nebo se spíš smíříte s tím, že už tady skončíme spoluprací?

**Matka:** No už bysme to mohly aj někdy ukončit ... smích.

**Sociální pracovníce:** Dobře, tak jo.

**Sociální pracovníce:** Takže Vám děkuju za rozhovor.

**Matka:** Jo.

---

## **Vlastní sebereflexe z realizovaného rozhovoru**

Matku jako uživatelku služby jsem oslovila osmou v pořadí, s rozhovorem souhlasila, i když byla zaskočena. Na matce bylo také vidět, že se stydí, proto jsem se jí snažila jí uklidnit, že je rozhovor opravdu anonymní, nikdo ho poslouchat nebude a poslouží pouze pro účely napsání mé diplomové práce. Rodina Šťastná sice splňovala veškerá kritéria pro výběr za účelem tohoto výzkumu, ve skutečnosti jsem ovšem měla strach z toho, jak matka bude reagovat. Situace byla během posledních měsíců v rodině mnohem lepší, než na počátku a zvažovaly jsme s kolegyní postupné ukončení spolupráce - matka je aktivní, schopná a samostatná se i bez naší služby o děti a rodinu postarat. Matku jsem uklidňovala cca pět minut. Rozhovor proběhl v kuchyni, přítomen byl nejmladší syn, který si během rozhovoru pouštěl televizi a dělal hluk.

Rozhovoru předcházela intervence a běžný rozhovor, během kterého dávala matka najevo, že není moc nadšená z toho, že do rodiny stále jezdíme. *Přiznala zároveň, že si lidi na ni ukazují, že se neumí postarat o děti apod., což jsem se jí snažila sama vysvětlit. Matka je velmi šikovná a schopná, bohužel ale byla na SPOD nahlášena před časem, že se neumí o své děti postarat, že jsou zanedbané apod., což se ovšem během našich návštěv nepotvrdilo.*

V půli rozhovoru přišla do rodiny její „sestra“, matka znervózňela. O této sestře byl také veden rozhovor, ona je právě zdrojem konfliktu mezi ní, přítelem a jeho rodiči. Matka ji pustila dál, přehrávač jsem nechala zapnutý, matka byla jiný, nervní, nesoustředila se, proto jsem velmi brzy rozhovor ukončila, zkrátila.

Matka celkově potvrdila, že služba pro ni nebyla přínosná ani užitečná, nerada nás do rodiny pouštěla, ale na druhou stranu se snažila.

Bylo zjevné, že matka je spíše stresována našimi návštěvami, proto jsme k ní tak často v posledních měsících nejezdily. Matka již několikrát zmínila, že by byla ráda, kdybychom ukončily spolupráci. Po dnešním rozhovoru jsem tak učinila, matce jsem předala moji vizitku, kdyby náhodou něco potřebovala, může se kdykoliv ozvat.