

Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi z pohledu klientů

Bc. Tereza Tomčalová

Diplomová práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Tereza Tomčalová**
Osobní číslo: **H20042**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi z pohledu klientů**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti terénní sociální práce, metod sociální práce a rodiny.

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

Realizace smíšeného výzkumu formou dotazníku a polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

- ELICHOVÁ, Markéta, 2017. Sociální práce: Aktuální otázky. Praha: Grada. ISBN 9788027100804.
HENDL, Jan, 2005. Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 9788073674854.
CHLOUPKOVÁ, Soňa, 2013. Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z. Praha: Grada. ISBN 9788024746784.
JANOŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, 2008. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků. Ostrava: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 9788073685041.
MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 8071785482.

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

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

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

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



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

Ve Zlíně dne 9. prosince 2021

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně

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

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

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není -li tak určeno, v místě pracoviště

vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, o pisy nebo rozmnoženiny.

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce pojednává o službě terénní sociální práce pro rodiny s dětmi, u které byl kladen důraz na pohled klientů této služby. Teoretická část se nejprve zabývá sociálními službami, jejich rozdělením a definuje základní pojmy jako je sociální pracovník a službu věnující se rodinám s dětmi. Následně se věnujeme rodinám s dětmi, na které tato služba cílí. V závěru teoretické části jsou přiblíženy metody práce a základní činnosti. Praktická část se soustředí na hodnocení spokojenosti se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi z pohledu klientů. Smíšený výzkum umožnil dotazníkové hodnocení základních činností a následně byl získán konkrétní pohled od klientů za pomoci polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: sociální služby, terénní sociální práce, sociální pracovník, rodina s dětmi, metody práce, smíšený výzkum

ABSTRACT

The Master thesis focuses on service of field social work for families with children, where the focus was on the perspective of the clients of this service. The theoretical part first deals with social services, their division and defines basic terms such as social worker and service dedicated to families with children. It then looks at the families with children targeted by the service. At the end of the theoretical part, the methods of work and basic activities are presented. The practical part focuses on the evaluation of satisfaction with the service of field social work for families with children from the perspective of clients. The mixed-methods research allowed for a questionnaire evaluation of the basic activities and then a specific perspective was obtained from the clients using a semi-structured interview.

Keywords: social services, field social work, social worker, family with children, working methods, mixed research

Děkuji paní PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D., za cenné rady, trpělivost, ochotu a za čas, který mi věnovala při tvorbě diplomové práce.

Také děkuji vedoucí služby TSR, za jedinečné rady a zkušenosti, které jsem získala jejich zásluhou.

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

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	11
1.1 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE	13
1.2 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY	15
1.2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	15
1.3 POMÁHAJÍCÍ PROFESE	16
1.3.1 Sociální pracovník	16
1.3.2 Terénní sociální pracovník	18
1.4 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK SOCIÁLNÍ PEDAGOG	19
2 RODINA S DĚTMI	22
2.1 SPECIFIKA KLIENTŮ SLUŽBY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE PRO RODINY S DĚTMI	24
2.1.1 Strukturovaná práce s klientem	26
2.1.2 Cíle klienta	29
2.1.3 Sanace rodiny	29
3 METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU	31
3.1 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
4 VÝZKUM	36
4.1 CÍLE VÝZKUMU	37
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY	37
4.3 DRUH VÝZKUMU	39
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	40
4.5 VÝZKUMNÁ TECHNIKA	41
4.6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	43
5 ANALÝZA DAT	45
5.1 ANALÝZA DAT KVANTITATIVNÍHO VÝZKUMU	45
5.2 ANALÝZA DAT KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU	53
6 INTERPRETACE DAT	59
7 DISKUSE	65
ZÁVĚR.....	67
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	68
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	72
SEZNAM TABULEK	73
SEZNAM PŘÍLOH	74

ÚVOD

Služba terénní sociální práce pro rodiny s dětmi spadá pod služby sociální prevence. Cílem preventivních služeb je posílit motivaci rodiny, a zároveň poskytnout pomoc a podporu při řešení náročných životních situací. Služba těmto znevýhodněným rodinám poskytuje různé druhy pomoci. Snaha pomoci těmto sociálně vyloučeným klientům vede k dlouhodobé nebo trvalé marginalizaci, kdy si klienti nedokáží pomoci sami. Pracovní podmínky jsou kritické, zejména pro osoby ze sociálně znevýhodněných oblastí. Služba, která s rodinou pracuje, se snaží pochopit situaci a diagnostikovat problém (Bicková, 2011). V biologickém a sociálně historickém kontextu se rodinný systém rozkládá společně v prostoru a čase. Na druhou stranu jsou tyto systémy adaptivní, což znamená, že se vyvíjejí a mění v reakci na vnější i vnitřní podněty (Sobotková, 2007). Pracovní techniky a metody služby zaměřené na rodinu jsou orientovány na rozvoj motivace, vzdělávání a sebevzdělávání. Aktivita míří jak na děti, tak na rodiče a zahrnují například doprovázení, aktivizační techniky apod.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaký mají klienti pohled na službu terénní sociální práce pro rodiny s dětmi, a na tomto základě popsat, jaká je jejich spokojenost.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části, část teoretickou a část praktickou. Teoretická část je strukturována do tří kapitol, v nichž popisujeme stěžejní pojmy, které se pojí k tomuto tématu. V první kapitole se zabýváme sociálními službami s důrazem na sociálně preventivní program, tj. sociálně aktivizační službu. Dále popisujeme pomáhající profese a objasňujeme specifika sociální práce a sociální pedagogiky. Ve druhé kapitole se zaměřujeme na rodinu s dětmi. Zde uvedeme terminologii, která se k rodině vztahuje, vysvětlíme, jaká je rodina jako klient sociální služby, a co značí pojem sanace rodiny. Ve třetí kapitole se věnujeme metodám sociální práce s rodinou a základním činnostem.

V praktické části si klademe za cíl zjistit, zdali klienti terénní sociální služby pro rodiny s dětmi jsou se službou spokojeni a také jsme se zaměřili na jejich hodnocení. V této části práce realizujeme smíšený výzkum, kdy kombinujeme kvantitativní výzkum dotazníkového šetření určené klientům služby, kde hodnotí základní činnosti, s kvalitativním výzkumem spočívajícím v polostrukturovaném rozhovoru taktéž věnované klientům služby, abychom pronikly hlouběji do jejich pohledu na službu a do hodnocení základních činností, které jsou stěžejním prvkem při spolupráci mezi rodinou, tedy klientem, a sociální pracovníkem, tedy službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

První kapitolu, budeme věnovat sociálním službám a jejich vymezení. Následně, si rozebereme již konkrétní službu, a to sociálně aktivizační službu, definujeme pomáhající profese a vysvětlíme pojetí sociálního pracovníka a sociálního pedagoga.

Sociální služba je činnost nebo kombinace činností, kterou poskytují pomáhající profese osobám ohroženým, nebo osobám v závažné sociální situaci. Cílem sociální služby je pomoci lidem začlenit se do společnosti a zabránit sociálnímu vyloučení. Tyto vlastnosti jsou charakteristickými znaky sociálních služeb, které je odlišují od ostatních veřejných služeb. Zaměření, obsah i specifické cíle služeb se liší, protože práce v nich vykonávaná reaguje na různorodé nepříznivé sociální situace. Sociální služby se odlišují podle formy jejich poskytování. Může být poskytována ve zdravotnických zařízeních, v zařízení sociálních služeb v domácnosti či v jiném přirozeném prostředí, ve kterém se klienti nacházejí. Dále se služby člení podle klientů, na které je daná služba cílí, tedy na toho, komu jsou služby určeny (MPSV, 2015). Sociální služby jsou specializované činnosti, které pomáhají jedinci řešit jeho mnohdy nepříznivou sociální situaci. Napomáhají k tomu, aby se tato osoba, v co největší míře zapojila do běžného života. Služby tedy napomáhají, ale nepřebírají odpovědnost za osud nebo za životní rozhodnutí klienta. Pomáhání vede k podpoře samostatnosti člověka tak, aby byla chráněna jeho vlastní důstojnost (Vrtišková, 2009). Služby fungují ve prospěch přímé práce s klienty a jejich rodinami. Sociální služby jsou definovány v zákoně 108/2006 Sb. o sociálních službách (Matoušek, 2008).

Služby umožňují poskytnutí odborné pomoci v urgentních situacích nebo napomáhají rozvíjet schopnosti a dovednosti klientů. Právní úprava reguluje podmínky pro poskytování sociálních služeb v odpovídající kvalitě (MPSV, 2015).

Podle zákona o sociálních službách (§ 32 zákon č. 108/2006 Sb.) sociální služby zahrnují:

- a) *sociální poradenství,*
- b) *služby sociální péče,*
- c) *služby sociální prevence*

Organizace, které poskytují jednu nebo více sociálních služeb a splňují požadavky zákona, se nazývají poskytovatelé sociálních služeb. Zákon upravuje poskytování určitých služeb, které jsou v souladu s ním registrovány a nabízeny. Zákon o sociálních službách nepovažuje službu za sociální, pokud nejsou splněny předpoklady pro registraci. V důsledku toho

nemohou subjekty státní a krajské správy, které dohlížejí na kvalitu sociálních služeb, garantovat jejich kvalitu. Poskytování sociálních služeb s sebou nese splnění zákonných podmínek pro registraci služby a následné poskytování služby v souladu s ní, ale také splnění určitých podmínek, které musí být splněny pro registraci služby (MPSV, 2015). Poskytovatelem služeb mohou být úřady státní správy či samosprávy nebo neziskové organizace, které spolufinancují a kontrolují činnost služeb. Jsou to tedy poskytovatelé služeb, kteří provozují státní či nestátní sociální služby (Matoušek, 2008).

Při poskytování sociálních služeb jsou prováděny činnosti, které mají uživatele služeb chránit před nepříznivou sociální situací nebo jim pomáhat tuto situaci zvládat a překonávat. V důsledku toho, činnosti prováděné při poskytování sociálních služeb buď chrání, nebo umožňují uživatelům služeb vyhnout se sociálnímu vyloučení. Komplexnost těchto činností, stejně jako jejich přesná podoba, se liší v závislosti na druhu sociální služby, způsobu poskytování, skupině osob, na které daná služba cílí a dalších faktorech.

Zákon rozlišuje celkem 13 základních činností poskytovaných sociálními službami:

- a) *pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- b) *pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- c) *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- d) *poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,*
- e) *pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- f) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- g) *základní sociální poradenství,*
- h) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- i) *sociálně terapeutické činnosti,*
- j) *pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- k) *telefonická krizová pomoc,*
- l) *nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, nácvik soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění*
- m) *podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností (§ 35 zákona č. 108/2006 Sb.).*

Aby byla zajištěna kvalita sociálních služeb, musí dodržovat řadu zákonných požadavků. Současná právní úprava poskytování sociálních služeb má zajistit a garantovat kvalitu služeb, kterou zákon vyžaduje. Toho se dosahuje především prostřednictvím zákonných povinností poskytovatele a kritérií standardů kvality sociálních služeb. Základní dokumenty nebo metodiky konkrétních organizací také vymezují, kdo je za kvalitu sociálních služeb odpovědný.

Důležitým regulačním prostředkem, který zajišťuje, aby byly sociální služby poskytovány v souladu se standardy kvality, je inspekce poskytování sociálních služeb.

Kvalitu sociálních služeb ovlivňuje také volba uživatelů sociálních služeb, kteří podporují kvalitu služby tím, že se rozhodnou ji využívat. Některé služby jsou nabízeny ve spolupráci s klientem na základě smlouvy mezi ním a poskytovatelem sociální služby. Smluvně dohodnuté služby, jsou následně poskytovány v rozsahu a způsobem, na kterém se obě strany zvolily. Díky tomu, se musí poskytovaná služba vykonávat v takové kvalitě, ve které je sjednána (Malík, 2014).

1.1 Služby sociální prevence

Služby sociální prevence zabraňují sociálnímu vyloučení a zaměřují se na předcházení nebo řešení velmi různorodých nepříznivých sociálních situací. Mezi uživatele služeb sociální prevence přísluší široký okruh osob v nepříznivé sociální situaci. Tyto osoby se vypořádávají s velmi odlišnými životními situacemi. V nepříznivé situaci se mohou ocitnout z různých důvodů, např. špatné životní návyky, způsob života, který vede ke konfliktům, nebo znevýhodněné prostředí. Služby sociální prevence chrání jejich uživatele před vznikem nepříznivé sociální situace nebo jim ji pomáhají překonat a chrání společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (MPSV, 2015). Tyto služby jsou nakombinovány tak, aby co nejefektivněji pomohly lidem, kteří pomoc potřebují. Služby pobytové, jsou spojeny s ubytováním klienta v zařízeních sociálních služeb. Do ambulantních služeb jedinec dochází, terénní služby jsou poskytovány v prostředí, ve kterém člověk žije (Vrtišková, 2009).

Služby sociální prevence jsou poskytovány bezplatně, mezi ně spadají služby, jako jsou např. raná péče, telefonická krizová pomoc, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi či seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy nebo nízkoprahová zařízení. Dále sem patří služby, které jsou rovněž poskytovány bezplatně, s výjimkou stravy nebo

ubytování, např. azylové domy, domy na půl cesty, služby následné péče, sociálně terapeutické dílny či nízkoprahová denní centra, rovněž to mohou být noclehárny (MPSV, 2015).

Jak jsme již zmínili, služby sociální prevence se snaží zabránit sociálnímu vyloučení. Tento pojem označuje komplexně nepodmíněnou účast jednotlivce, skupiny nebo komunity v sociálním životě společnosti, tzv. chatrný přístup k institucím, vzdělání, zdraví a základním potřebám (Matoušek, 2008). V kontextu České republiky, je sociální vyloučení proces, při kterém, jsou lidé marginalizováni a mají omezený přístup ke zdrojům (Skarupská, 2016). Tato situace nastává tehdy, kdy se osoba ocitne mimo běžný život společnosti a nemá možnost se zapojit zpět. Odlišné důvody, např. ekonomické, sociální, kulturní, trestné, zapříčiňují vyčlenění těchto osob. Příčiny vyloučení se mohou projevat v různých oblastech života, např. v bydlení, ve vzdělání, v pracovním uplatnění, v bezpečnosti, v duševním zdraví nebo v kontaktu se sociálním prostředím. Nepříznivé sociální prostředí v životě jedince je považováno za příčinu sociálního vyloučení a následně obtížné sociálního začlenění. Osoba ohrožená sociálním vyloučením, se ocitá v nepříznivé sociální situaci. Je poškozena její schopnost uspokojovat základní potřeby, žít v běžném prostředí způsobem, který společnost považuje za obvyklý. Sociální služby, mohou osobě ohrožené tímto jevem pomoci za poskytnutí služeb. Osoba může vyhledat pomoc nebo podporu, která je nejvhodnější vzhledem k povaze nepříznivé situace a odpovídá jejím konkrétním požadavkům (MPSV, 2015).

V důsledku toho, jsou služby sociální prevence důležitým nástrojem pro ohrožené osoby. Dalším rysem, který provází sociální vyloučení, je termín kultura chudoby. Tento pojem je *specifický konceptuální model, který popisuje subkulturu západní společnosti, jež má vlastní strukturu, vnitřní logiku a vlastní způsob života, předávaný v rodinných liniích z generace na generaci*. Lewis, autor tohoto výzkumu, dále uvádí několik desítek prvků, které definují kulturu chudoby. Ty rozdělil do čtyř samotných kategorií. První z nich, je vztah mezi subkulturou a většinovou společností, druhou je charakteristika chudinské komunity, třetí je charakter rodiny (např. sexuální život začíná velmi brzy, sňatky jsou vzácné, většina párů žije pouze v partnerství, rodina je soustředěna kolem matky, vztah matky k dětem je racionální s minimem lásky a ochrany, dětství je velmi krátké) a čtvrtou je postoj takto vyloučených osob (Lewis in Skarupská, 2016, s. 92).

Nízké příjmy, nezaměstnanost, nekvalifikovaná práce, nízké úspory a nedostatečná finanční gramotnost jsou ekonomické znaky kultury chudoby. Kultura chudoby se projevuje

přeplněnými komunitami, nedostatkem soukromí, pitím alkoholu a násilím. Nejistota, nedůvěra a nepřátelství tvoří psychologický rozměr kultury chudoby. Tyto postoje a ideály omezují vyhlídky lidí na úspěch a vytlačují je na okraj společnosti. (Soukup, 2011).

Život v přítomnosti je dalším typickým znakem kultury chudoby. Lidé neplánují, ale žijí přítomností. Pokud dostanou měsíční dávky, utratí je okamžitě a podle svých aktuálních zájmů a potřeb. Netouží po změně, protože jsou závislí na systému a nemyslí do budoucnosti. Mají nízké verbální schopnosti, nechápou mnoho myšlenek a mají omezené vyjadřovací schopnosti (Skarupská, 2016).

Pokud, bychom měli shrnout komplexně představené pojmy, tak sociální vyloučení je samostatnou subkulturou moderní civilizace, která je definována kulturou chudoby, jenž se odrážející v ekonomické, kulturní, sociální, symbolické, politické a geografické dimenzi.

1.2 Sociálně aktivizační služby

V naší diplomové práci se zaměřujeme na sociálně aktivizační služby. Ty jsou obsaženy v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jsou řazeny do služeb sociální prevence. Sociálně aktivizační službu navrhnu rodinám, jako formu pomoci nejčastěji pracovníci sociálně právní ochrany dětí, kteří s rodinou spolupracují a vědí podrobnosti rodinné situace. Každá rodina je individuální a musí se s ní tak i pracovat (Kahánková, 2005). Cílovou skupinou sociálně aktivizačních služeb jsou tedy klienti, tj. jednotlivci a rodiny. Cílem této služby je, aby klient dokázal překonat obtížnou životní situaci, dokázal se rozvíjet a dokázal sociálně komunikovat. Nástrojem je depistáž (hledání či navázání spolupráce v terénu) a sociální poradenství a pomoc v terénu. Služba může časově působit jako jednorázové podání informací, tedy krátkodobá intervence (2-3 měsíce), také jako dlouhodobá podpora a pomoc (1 rok a více). Její náplní práce je, jak jsme již uvedli, depistáž, ale také následné navozování kontaktů, sociální poradenství, poskytování sociální pomoci, doprovázení a zprostředkování informací (Juríčková a kol., 2013).

1.2.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje (§ 65 zákona č. 108/2006 Sb.). Tato služba se nabízí

rodinám s dětmi do 18 let jako pomoc při zvládnání dopadů dlouhodobé či krátkodobé krizové situace rodiny (Vrtilšková, 2009). V rámci služby, mohou být poskytnuty i další činnosti. Služba, může být poskytována v terénní formě nebo v ambulantním prostředí a je poskytována bezplatně.

Při práci s rodinami je potřeba brát v úvahu nejen přání a zájmy rodiny, ale především zájmy dítěte, které se v této rodině nachází, přičemž tyto zájmy nemusí být ve shodě. Odpovědnost za dítě však náleží rodičům, nikoli státu či poskytovateli služby. V tomto případě je vztah poskytovatele a rodiny založený na vzájemné důvěře, ve které, by se neměly objevit prvky kontroly. Při spolupráci s rodinami může být zásah do rodičovských práv krajním řešením. V praxi vstupuje poskytovatel sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi do přirozeného prostředí, nejčastěji do domácnosti rodiny, a kombinuje se zde role profesionála a tzv. návštěvníka rodiny, kdy je udržení hranice mezi pomáhajícím odborníkem a rodinou složité. Porozumět této situaci bývá složité především pro děti. Pomáhá, když si pracovník s klientem vyjasní vlastní podmínky spolupráce. Avšak práce v přirozeném prostředí rodiny umožňuje pracovníkovi lépe vnímat rodinu jako celek a je schopen zachytit celý kontext rodinné jednotky (Nedělníková a kol., 2008).

1.3 Pomáhající profese

Tato profese vzniká v souvislosti se snižující se funkcí rodiny a za pomoci systémů sociální podpory. Cílem je poskytování podpory klientům. Emoční zatížení pomáhajících profesí je vysoké zvláště, pokud pracují s klienty, u nichž je minimální odezva, nebo s klienty, kteří se chovají nepřijatelně a nemorálně. Tato profese klade silné nároky na *fyzickou a psychickou zdatnost, inteligenci, komunikační schopnosti, empatii a důvěru klientů* (Matoušek, 2008, s. 140).

Pomáhající profese je obecné označení pro zaměstnání, které se zaměřuje na pomoc druhým. Pojetí pomáhajících profesí zahrnuje mnoho oborů, náleží tam lékařské obory, obory psychologické, pedagogické a obory sociální práce (MPSV, 2015).

1.3.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník je vyškolený profesionál, který pracuje v sociálních službách, a jehož povinností je přispívat ke smyslu a cíli sociální práce, jímž je ochrana a rozvoj sociálních jistot klientů. Tyto specializované činnosti jsou vykonávány v rámci odborné způsobilosti

sociálního pracovníka. Sociální pracovník při své práci využívá metody sociální práce i informace z jiných oborů, jako je sociologie, právo a psychologie (MPSV, 2015).

V praxi vykonává sociální pracovník celou řadu činností a metod, které se prolínají a doplňují. Při činnosti plní určité role požadované v pracovní náplni. Profese sociálního pracovníka obsahuje mnoho vzájemně se prolínajících rolí. Může to být role pomáhajícího, role zprostředkovatele, role učitele sociálního přizpůsobení, role poradce či role manažera. Sociální pracovník může zastávat také roli tzv. činitele sociálních změn, angažuje se v řešení rozsáhlejších sociálních problémů a legislativních normách (Vrtišková, 2009).

Předpokladem pro výkon profese sociálního pracovníka je *svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost odpovídající požadavkům stanoveným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* (MPSV, 2015, s. 97).

Tyto požadavky jsou kladeny na vzdělání. Vědomosti pro výkon této profese může sociální pracovník získat v následujícím vzdělání:

- a) *vyšší odborné vzdělání akreditovaného programu, který se získává v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociálně právní činnosti, charitní nebo sociální činnosti a humanitární práci,*
- b) *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářských či magisterských studijních programech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální politiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku,*
- c) *absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu v oblastech, které jsme uvedli v části a) b). Tento kurz musí být v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe v délce trvání nejméně 5 let* (Mátel, 2019, s. 93).

Druhou profesí, kterou sem můžeme zařadit, je profese pracovníka v sociálních službách. Tento kvalifikovaný pracovník poskytuje uživatelům sociálních služeb přímou péči, a to buď ve formě ambulantní, pobytové (péče o klienty v zařízeních sociálních služeb) nebo pečovatelské (péče o klienty v jejich domácnosti). Poskytuje nepedagogické vzdělávací aktivity, zaměřené především na rozvoj a upevňování základních hygienických, sociálních a pracovních návyků. Další konkrétní činnosti, jako je základní sociální poradenství, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, jsou prováděny pod dohledem sociálního pracovníka.

Pracovník v sociálních službách využívá v pracovních postupech komunikační dovednosti a zajišťuje ochranu práv uživatelů sociálních služeb. Snaží se pomoci při řešení nouzových a krizových situací, poskytuje pomoc klientovi v péči o vlastní osobu, zná metodické postupy pro poskytování sociálních služeb a pracuje na osobních cílech uživatelů (MPSV, 2015). Předpoklad pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách je odborná způsobilost, která odpovídá požadavkům vymezeným v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Tyto odborné požadavky jsou kladeny na vzdělání. Vědomosti pro výkon této profese může pracovník získat v následujícím vzdělání:

- a) *střední vzdělání s výučním listem či střední vzdělání s maturitní zkouškou, absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu v rozsahu minimálně 150 výukových hodin.*

Pod vedením sociálního pracovníka zajišťuje sociální pomoc, provádí depistáž, poskytuje pomoc v rámci sociálních kontaktů. Dále může vykonávat pouze návštěvní činnosti v domácnosti nebo v přirozeném prostředí klienta dané služby. Je tedy v přímém styku s osobami, kterým pomáhá zajistit komplexní péči o jejich domácnost, zajišťuje sociální pomoc (Mátel, 2019, s. 85).

1.3.2 Terénní sociální pracovník

Pracuje s rizikovými jednotlivci nebo skupinami v přirozeném prostředí. V nejlepším případě může ovlivnit rizikové chování, tzv. rizikový životní styl klientů (Matoušek, 2008). Pro výkon povolání terénního sociálního pracovníka, musí pracovník splňovat stejná kritéria jako sociální pracovník, tedy dle zákona č. 108/2006 Sb. Ve výkonu profese se terénní pracovník odlišuje od sociálního pracovníka v místě výkonu práce. Tato práce se provádí v terénu, tj. v přirozeném prostředí klienta. Souhrn všech vztahů a souvisejícího prostředí, v němž se člověk běžně nachází, se označuje jako přirozené prostředí. To zahrnuje klientovu nejbližší rodinu a sociální vazby. Taktéž domácnost a sociální vazby k dalším lidem, s nimiž sdílí domácnost a rovněž oblasti, kde se obvykle odehrávají klientovy sociální aktivity.

Jak již bylo řečeno, terénní sociální pracovník poskytuje pomoc terénní formou, tj. takovým způsobem, kdy tuto formu může uživatel využívat ve své domácnosti v přirozeném prostředí. Tato terénní forma je poskytována v rámci sociálního poradenství, sociální péče nebo sociální prevence (MPSV, 2015). Úlohou terénních pracovníků v rodinách s dětmi je napomáhat hledat způsob, snažit se řešit problémy, doprovázet klienty a vést je k řešení.

Terénní sociální práce je určena hlavně těm rodinám, které mají snahu zlepšit svoji nepříznivou životní situaci (Juríčková a kol., 2013).

Kompetence terénního pracovníka je soubor činností, který se v některých ohledech liší od činností terénního sociálního pracovníka. Podle organizační struktury poskytovatele, je lze rozdělit do úrovně, přímé práce s uživateli a nepřímých činností ve prospěch uživatelů. Terénní pracovníci, také vykonávají činnosti nezbytné pro realizaci a rozvoj sociální služby a konzultují jejich práci s terénními sociálními pracovníky (Elichová, 2017).

1.4 Sociální pracovník sociální pedagog

Když bychom měli vysvětlit pojetí sociální práce a sociální pedagogiky, tak můžeme říct, že je různé, a to především v původu oborů. Z historie vidíme, že oba obory prošly pozoruhodným vývojem. Za to, co jim zůstává společné, můžeme považovat narůstající pokrok z hlediska praxe a teorie, zesílený zájem o studijní obor a profesionalizaci.

Kořeny sociální pedagogiky u nás sahají až ke G. A. Lindnerovi. Dnes již sociální pedagogika našla své jasné zázemí, a to jako samostatný vědní obor. Tato disciplína se zabývá *patologickým charakterem, marginálními skupinami, částí populace ohrožených ve svém rozvoji, potenciálně deviantně jednajících*, ale také na vytváření soulad mezi *potřebami jedince a společnosti, na utváření optimálního způsobu života v dané společnosti* (Kraus, 2016, s.58).

Základy sociální práce bychom našli v souvislosti se jménem A. Masarykové. Avšak jako vědní disciplína nebo jako obor sociální práce neexistovala, a začala se rozvíjet až po r. 1990.

Každá jednotlivá vědní disciplína má svá vymezení. Tato vymezení, bychom mohli charakterizovat jako paradigmatu sociální práce a sociální pedagogiky. Paradigmatu sociální práce se v průběhu vývoje oboru měnila. Nejprve disciplína měla paradigma charitativní, to obsahovalo v podstatě práci misionářskou. Dále kontext zdravotní, ve kterém byla snaha poznat prostředí klienta a na základě toho nabídnout vhodnou formu pomoci. Následně působit na klientka v rámci jeho osobnosti a tím se působit i preventivní formou. Naopak od vnitřních problému se paradigma zaměřuje na vnější okolnosti, jako jsou sociální a ekonomické poměry. Poslední paradigma obsahuje podobu vztahu klient vs služba, a objevují se zde i podoby konkurence (Kappl in Kraus, 2016).

Skarupská (2016) si klade otázku, zda může být sociální pedagogika srovnatelná se sociální prací. Odpověď zní ne, i přes podobnost zaměření. Sociální pedagog je člověk, který pracuje

na pomezí pedagogiky, pedagogických věd. Kompetence a techniky využívané k dosažení cíle, by měly být hlavním rozdílem mezi oběma profesemi.

Cílem sociální práce podle autorů DuBois a Miley je takový výsledek, který zajistí, aby klient pomoc od sociálního pracovníka již nepotřeboval a aby byl schopen zvládat své problémy sám, lépe řečeno, jim předcházet. Podle autorů má moderní sociální práce nasměrovat klienty k řešení svých problémů, zesilovat lidské dovednosti tak, aby osoby zvládly svůj život lépe vést a fungovat v něm.

Aby sociální práce naplnila své cíle, pracuje s funkcí:

- a) *poradenskou* – ta obsahuje pomoc při řešení problémů u klientů,
- b) *řízení zdrojů* – propojení struktury mezi uživatelem a formálními či neformálními zdroji,
- c) *výchovně vzdělávací* – utváření sociálních dovedností (DuBois, Miley, 2018, s. 42).

Paradigma sociální pedagogiky bychom mohli charakterizovat podobně, jako to bylo u sociální práce. Na počátku byl koncept charitativní, poradenský, terapeutický, ale především edukativní neboli výchovně vzdělávací. Sociální pedagogika dospěla až k *multiparadigmatičnosti*, to znamená, že je to obor transdisciplinárního charakteru, jenž zkoumá, jakou má roli prostředí ve výchově jedince (Kraus, 2001, s. 9).

Zajímavý pohled na paradigma obou disciplín můžeme sledovat ve funkci *pedagogické funkce*, (zde je snaha o správný rozvoj osobnosti a zkvalitnění života jedince), *profylaktické funkce*, (předchází určitému deviantnímu chování), *kompensační funkce* neboli snížení bariér, které plynou z nevhodného prostředí, *korekční funkce*, tam spadají činnosti v jistých zařízeních, jako jsou vězení či ústavy. *Tutoriální funkce*, má za úkol pomáhat lidem na okraji společnosti. *Strukturální funkce* jsou procesy, jenž ovlivňují podmínky pro život v oblasti pracovní, *distributivní funkce*, zahrnuje práci s uprchlíky a přistěhovalci (Huppertz, Schinzler in Kraus, 2016, s. 62).

Můžeme tedy vidět, že některá paradigma se jak v sociální práci, tak v sociální pedagogice opakují. Můžeme je sumarizovat jako poradenské, reedukační, terapeutické a strukturální. Avšak paradigma, které je stěžejní pro sociální pedagogiku, je edukativní neboli výchovně vzdělávací. Abychom objasnili celkové pojetí sociální práce a sociální pedagogiky, můžeme říct, že jejich vývoj nám teprve ukáže, jakými směry se budou ubírat, jelikož oba obory mají podobné funkce, paradigma si ale přesto zachovávají svoji samostatnost. Avšak odlišnosti mezi disciplínami můžeme pozorovat v teoretické rovině. Rozdíl můžeme vnímat v definování situace. Sociální práce se snaží nepříznivou situaci vyřešit a sociální

pedagogika se zaměřuje na prevenci. Další odlišnost je v rámci cílové skupiny. Sociální pedagogika cílí na celou populaci a snaží se o správné nasměrování, oproti tomu sociální práce pracuje pouze s určitou situací, která je vymezena jako sociálně problémová. Další diferenci u sociální pedagogiky můžeme pozorovat při stylu sociální výchovy. Zde se pedagogika snaží o proces záměrného formování osobnosti a zdravého životního stylu. Nicméně sociální práce se soustředí na změnu jednání u osob a neřeší dosažení změny osobnosti (Janebová, Bartáková in Kraus, 2016). Nepochybně, se tedy obě disciplíny částečně překrývají, a to v oblasti prvotní i následné prevence.

Sociální pedagogika, tedy profese sociálního pedagoga, prozatím nespadá pod legislativní ukotvení, ale částečně je vyvážena tím, že absolventi najdou uplatnění v oborech spadajících pod zákon o pedagogických pracovnících (zákon č. 563/2004 Sb.) či v oblastech sociální práce spadajících pod zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.) (Kraus, 2016).

2 RODINA S DĚTMI

Druhou kapitolou charakterizujeme pojetí rodiny a upřesníme definice, které se k rodině pojí. Specifikujeme klienty služby, tedy rodinu s dětmi, na které cílí naše diplomová práce. Rozebereme, jak vypadá práce s rodinou a jaké jsou cíle. Do této kapitoly, jsme zařadili i pojem sanace rodiny, ten označuje podporu při fungování rodiny.

Z pohledu sociální práce můžeme chápat rodinu, buď jako sociální prostředí klienta, se kterým sociální pracovník pracuje, nebo považujeme rodinu za primárního klienta (Mátel, 2019, s. 19). Rodinu bychom mohli definovat jako základní sociální skupinu. Je spojená s výlučností svých vztahů, soužitím, sdílením přítomnosti, společnými aktivitami ale i očekáváním a plánováním společné budoucnosti (Matějček, 1998, s. 43). Hledisko sociální práce uvádí, že se poprvé na počátku 20.století, začala vyučovat metoda domácích návštěv. Také se doporučovala současná metoda rozhovoru s oběma rodiči, aby bylo možné získat úplný obraz problémů rodiny (Matoušek, 2003).

Vágnerová (2012) uvádí, že každá rodina je individuální a specifická v tom, jaké kvality a porozumění mají ve svém vztahu rodiče, a tím vzájemně vytvářejí hodnoty rodiny. Levická (in Mátel, 2019) konstatuje, že sociální práce s rodinou zahrnuje souběžně všechny členy dané rodiny. Pokud tedy pomáháme či řešíme problém s jedním členem rodiny, děláme to v kontextu celku. Dále můžeme říct, že rodina je uchopena jako příjemce podpory v nejširším slova smyslu (Bechyňová, 2007).

Je třeba dodat, že se hodnoty rodinné politiky kombinují a modifikují s dalšími prvky, a to především s historickými a kulturními faktory, také se zažitými tradicemi a společenskou významností. To vše se míchá v závislosti na tom, jaké úlohy a směry ve výchově očekává od rodin stát (Vančura, 2007). Na rozdíl od českého pojetí, Americká asociace sociálních pracovníků definovala rodinu jako spojení dvou či více lidí, kteří se pokládají za rodinu a pojmou na sebe odpovědnost a závazky pro zdravý rodinný život (Barker, 2013).

Tato poslední definice však nenechává prostor pro obraz různorodých rodin, který vidíme v současnosti. Kromě tradičních rodin se můžeme setkat i s neúplnými rodinami, adoptivními či partnerstvími. V mezinárodním kontextu české republiky nedefinuje žádný zákon rodinu jako takovou, pouze občanský zákoník představuje pojem manželství. *Manželství je trvalý svazek muže a ženy vzniklý způsobem, který stanoví tento zákon. Hlavním účelem manželství je založení rodiny, řádná výchova dětí a vzájemná podpora a pomoc (§ 655 zákona č. 89/2012 Sb.).*

Za vhodnou rodinnou oporu můžeme považovat služby, jejichž záměrem je, aby členové navzájem naplňovali své potřeby s ohledem na zájmy ostatních, a tak jednali i v odlišném prostředí mimo rodinu. Podpora rodiny v této rozsáhlé koncepci nesleduje jen blaho dítěte, ale zabývá se i tím, jak se chovají dospělí a jak vnímají oboustranné vztahy. Podpora rodiny se zabývá nejen fungováním rodiny, ale i rodinným spojením. Rodina se nespolehá jen na oporu profesionálních zdrojů, do kterých můžeme řadit složky sociálních pracovníků, psychologů, pediatrů, pedagogů, ošetřovatelů, ale spolehá se i na širší komponenty veřejnosti, např. kamarády nebo sousedy. Od poloviny 20. století je jednou z účelných skupin rodiny také podpora rodin s více problémy (Chloupková, 2013). Problémy, kvůli kterým dochází do rodin sociální pracovník, jsou většinou problémy s výchovou dětí, pracovní potíže či celkové rodinné problémy. Posouzení funkčnosti rodiny žádá mnohdy dlouhodobý přímý kontakt s rodinou, také záleží na dovednosti posouzení od pracovníka. V první řadě se dbá na zájmy dítěte, aby mohlo vyrůstat ve funkční rodině.

Tento zájem je uveden v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, který stanovuje, že *předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte* (§ 5 zákona č. 359/199 Sb.). Pro hodnocení rodinné situace naslouchá pracovník všem členům rodiny a vnímá celou rodinnou situaci. Měl by se umět vcítit do jejich situace a poskytnout jim pocit důvěry. Pokud by pracovník zhodnotil rodinu jako problémovou, musí znát ukazatele funkcí rodiny. Jako spolupracující pracovník v rodině by měl rozeznat ukazatele funkcí rodiny, těmi jsou:

- a) uspokojení základních potřeb (teplo, jídlo, oblečení, bezpečí, hygiena),
- b) poměr domácnosti z hlediska potřeb příslušníků rodiny,
- c) kulturní a hodnotové zaměření rodiny,
- d) zvládání rodičovského systému (vztah s dítětem, disciplína, zájem),
- e) vývoj dětí (hodnocení emočních a sociálních vztahů, školní výsledky a postoj ke studiu),
- f) funkčnost manželství nebo partnerství (dlouhodobé konflikty v páru, způsoby řešení, emoční stabilita),
- g) vztah k institucím (úřady, pracovní poměry, školy),
- h) vztah k dalším příbuzným či sociálnímu okolí,

- i) zaměstnání rodičů (pracovní morálka),
- j) rodinný komunikační styl (nadávky, hádky) (Matoušek, 2003).

Hranice sociální práce s rodinou a ostatních úrovní intervencí sociální práce není příliš zřejmá. Sociální práci s rodinou můžeme chápat také jako součást skupinové práce (Kahánková, 2005). Sociální služby primárně zachovávají nebo obnovují funkce rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržují dítě v podmínkách funkční rodiny, nejlépe biologické. Rodinné soužití může také (kromě podpory) vytvářet i stres či stresové situace. Dnešní společnost se orientuje spíše na osobní uspokojení, osobní rozvoj a osobní úspěch. Kvůli rozdílným zájmům jednotlivců žijících v rodině je vzájemná harmonizace nelehkým úkolem. Konflikty zájmů v rodině pomáhají a podporují řešit také sociální služby (Matoušek, 2003).

2.1 Specifika klientů služby terénní sociální práce pro rodiny s dětmi

Klientem terénní sociální práce pro rodiny s dětmi je jedinec, který je svým způsobem jedinečný, individuální. Sociální pracovník pracuje s jedincem, ten se stává klientem (nikoliv pacientem sociálních služeb). Další označení pro klienta sociálních služeb je uživatel služby, tuto terminologii můžeme najít v mezinárodním kontextu. V tomto případě je uživatelem jedinec, se kterým se pracuje. Výraz klient má navozovat pocit svobodného nositele lidských práv (Mátel, 2019).

Specifika, které přivedla klienty do terénní sociální práce pro rodiny s dětmi, může být mnoho. Jsou to formy znevýhodnění, chudoby, nízké sociální úrovně, snížené sociální schopnosti rodičů nebo dětí, sociální izolace, sociální fungování, týrání, zanedbávání či formy ohrožující zdravý vývoj dítěte. Tyto rodiny obvykle spadají pod oddělení sociálně právní ochrany dětí a pracovníci nabízejí službu terénní sociální práce pro rodiny s dětmi jako jednu z možností podpory rodin (Kahánková, 2005). Klienti služeb jsou rozděleni do následujících kategorií:

- a) *týrané, zneužívané děti a mládež,*
- b) *děti a mládež se školními a vývojovými problémy,*
- c) *děti a dospívající žijící mimo rodinu,*
- d) *rodiče, kteří ignorují své děti nebo o ně nepečují,*
- e) *rozvedené páry a jejich děti,*

f) *partneři, kteří se rozcházejí a jejich děti,*

g) *neúplné rodiny, v nichž nefungují některé rodinné funkce* (Broulíková, Kuchařová, 2002, s. 15).

Banks (2016) rozlišuje negativní a pozitivní význam sebeurčení klienta. V negativním významu jde o to, umožnit klientovi jednat podle vlastního výběru. V pozitivním smyslu, jde o vytvoření takových podmínek, za kterých se klient cítí více sebeurčující, tudíž dosáhne stavu, ve kterém bude moci vidět dosažitelné možnosti. Klient služby má mít tedy právo na respektování a vlastní sebeurčení. Tato osoba má mít kontrolu nad vlastním životem a rozhodovat o něm do takové míry, do jaké mu to umožní psychické a fyzické schopnosti (věk, zdravotní stav či druh postižení) (Mátl, 2019). Sociální pracovník podporuje své klienty a vede je k odpovědnosti za vlastní rozhodnutí, ale i k praktickému realizování. Pokud je klient nedobrovolný, pracovník za těchto okolností informuje o možnostech spolupráce, ale i o alternativách v podobě jiných forem pomoci (Thomson, 2007). Klienty služby si tedy můžeme rozdělit i podle dobrovolnosti. Je to dobrovolný klient, který je aktivní ve spolupráci, nedobrovolný klient často pomoc od služby odmítá. U těchto klientů je důležité nastavení pravidel a prioritní je jejich motivace (Gabura, 2013).

Klienty, můžeme také charakterizovat podle určitého druhu chování. Na tyto specifika poté navazuje sociální pracovník, tudíž, se od něj vyžaduje individuální postup při práci s každým klientem. Klient, který je v odporu, používá toto chování jako ochranu před zásahem do jeho života. Sociální pracovník by měl takového klienta umět motivovat a zapojit jej do společných rozhodovacích procesů. Dalším typem je klient využívající manipulativní chování, spolupráci otočí ve svůj nečistý prospěch a také může manipulovat pracovníkem ve snaze dělat se lepším, povyšovat se. V tomto případě musí sociální pracovník nastavit jasná pravidla spolupráce a užívat asertivního jednání. Klient s agresivním chováním používá prvky projevů agrese, ke kterým patří nadávky, vyhrožování a napadání. Sociální pracovník by měl umět s tímto klientem pracovat tak, aby byl na možné projevy agrese připraven a nechal klienta v této situaci klienta tzv. vyventilovat. Mlčenlivý klient bývá z pravidla při prvních kontaktech s pracovníkem tichý, ukazuje se tím jeho nejistota, obavy či nedůvěra. Při poznávání klienta by měl pracovník rozpoznat různé druhy mlčení na základě verbálních a neverbálních projevů. Klient může mít projevy deprese, ta se objevuje po ztrátě někoho důležitého, nebo jako projev psychické nemoci. Sociální pracovník by měl tyto příznaky identifikovat a případně kontaktovat psychiatra a spolupracovat s ním. Posledním druhem chování u klientů mohou být sebevražedné projevy. Zde je spolupráce

s psychiatrem vyžadována, aby mohly být klientovy suicidální projevy rozpoznány (Mátel, 2019).

Do specifík práce s klientem bychom měli zařadit i důležitou teorii od Carl R. Rogerse. Tato teorie se orientuje na klienta. Rogers tvrdí, že pro úspěšnou práci s klientem je důležitý také pohled samotného klienta, tzv. na to, jak on vnímá vztah mezi ním a sociálním pracovníkem. Zaměřil se na vztah pomáhajícího a klienta. Ve své teorii se opírá o pojmy *kongruence* a *opravdovost*, které by měly představovat shodu mezi prožitky u klienta a sebepojetím. Tento proces probíhá na základě nových zkušeností v osobnosti klienta. Pracovník, jedná v souladu s tímto prožíváním a vystupuje jako skutečná osoba. Dalším pojmem je *bezpodmínečná pozitivní zpětná vazba*, označuje proces, kdy sociální pracovník přijme klienta bez hodnocení jeho chování či postojů, tím se vytváří vzájemný pocit bezpečí a důvěry. Akceptovat druhého nutně neznamená dávat mu ve všem za pravdu, ale vnímat jej jako někoho, kdo potřebuje pomoc. Tato základní vztahová lidská potřeba je v životě klientů postrádána. Posledním pojmem z této teorie je *empatie*. V tomto pojetí znamená snahu o to, aby pracovník chápal situaci klienta a viděl ji z jeho pohledu, tzv. pochopení vztahu a postojů, o kterých klient hovoří. Uplatnit tuto teorii můžou profesionálové, kteří pracují s lidmi např. sociální pracovníci (Vrtišková, 2009, s. 81).

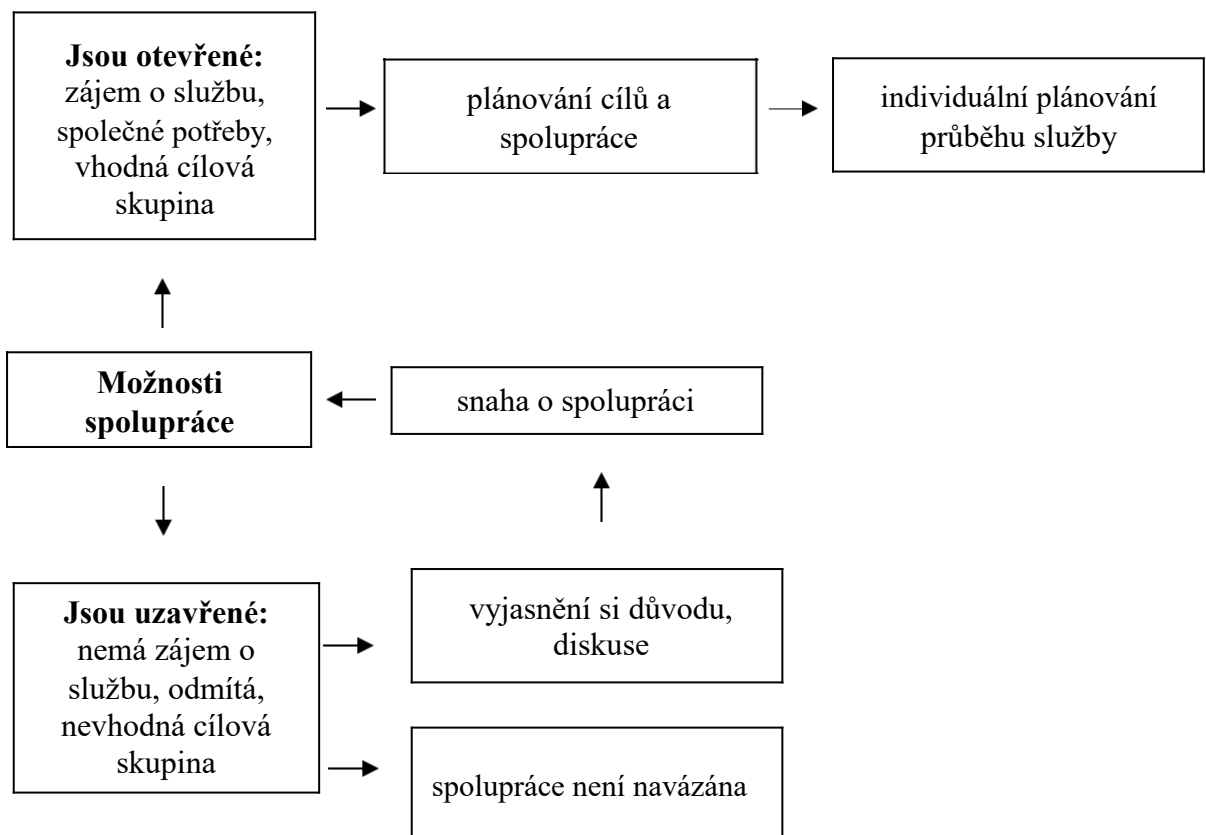
2.1.1 Strukturovaná práce s klientem

Jednání se zájemcem o službu je jedním ze Standardů kvality sociálních služeb. Toto kritérium říká, že *poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje* (vyhláška č. 505/2006 Sb.). Písemně zpracovaná vnitřní pravidla, znamenají, že každá služba má zpracovanou svoji vlastní metodiku, podle které se řídí pracovníci a provozování služby jako takové. Zájemce o službu je potenciální klient dané služby. Tento klient však musí splňovat kritéria a spadat do cílové skupiny služby, aby mu mohla v budoucnu být služba poskytována (Chloupková, 2013). Jedná se o jedince, který se pod vlivem vnějších a vnitřních podmínek dostal do situace, kterou není schopen zvládnout sám. Pokud bychom měli specifikovat vnitřní vlivy, jsou to příčiny zdravotního postižení, příčiny náhlých poruch nebo příčiny sociálního původu či etnické odlišnosti. Druhý vlivem mohou být vnější podmínky, což je krize, společenské strádání, civilizační činitelé a nedostatky ve funkcích základní společenské skupiny, tj. rodiny (Vrtišková, 2009).

Práce s rodinou je strukturována do navazujících kroků. Nejprve se jedná o navázání kontaktu se zájemcem o službu. Poté se formuluje zakázka za pomoci smlouvy a představení služby, (co od ní může zájemce čekat). Následně se mapuje situace klienta a plánuje se průběh služby. Spolupráci klienta a pracovníka bychom mohli charakterizovat jako realizaci plánu, tj. práce na individuálním plánu, cílech a krocích. Po splnění určených kroků se vyhodnocují výsledky spolupráce či se spolupráce ukončuje.

K prvnímu kontaktu pracovníka s potenciálním klientem sociální služby může dojít za předpokladu, že zájemce o službu sám kontaktuje pracovníka či danou službu, služba je doporučena někým známým, služba je doporučena jinou institucí nebo pracovník aktivně kontaktuje cílovou skupinu v lokalitě nabízené služby.

Pracovník, který hovoří s jednotlivcem, jenž má o službu zájem, poskytuje službu a formuluje nabídky, které obsahují základní informace o službě a o jistých možnostech spolupráce. Kromě toho, pracovník motivuje a efektivně informuje zájemce o všech povinnostech vyplývajících ze spolupráce. Může mít pro zájemce k dispozici shrnutí podmínek služby (Nedělníková a kol., 2008).



Tabulka 1: Možnosti spolupráce s klientem
(vlastní zpracování dle Nedělníková a kol., 2008, s. 32)

Pokud jsou otevřené možnosti ke spolupráci se zájemcem o službu, tak se uzavírá smlouva o poskytování sociální služby. *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje* (vyhláška č. 505/2006 Sb.). Služba jako poskytovatel, je povinna vysvětlit klientovi obsah smlouvy tak, aby rozuměl obsahu a účelu této smlouvy. Ve smlouvě bývají označeny i výpovědní důvody.

Sociální šetření v domácnosti funguje jako prvotní sociální práce s klientem. Diskuse a získané informace jsou podkladem pro individuální plánování. Tyto informace jsou užitečné zejména pro klíčového pracovníkovi (Chloupková, 2013). Mapování situace klienta slouží jako účel ke zjištění potřeb a rovněž slouží zájmům rodiny. Dochází také k objasňování, jak ze strany klienta, tak pracovníka. Objasňování nabízené služby je důležité, jelikož zájemce nemusí vědět, co může chtít, a často má zkreslené představy o možnostech služby či pracovníka. Pracovník a klient by se při mapování situace měli domluvit a navrhnout individuální plán klienta, kroky a cíle k naplnění tohoto plánu (Nedělníková a kol.).

Dalším důležitým krokem při práci s klientem je individuální plánování průběhu služby. Poskytovatel, tedy sociální služba, podle Standardů kvality *plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby a společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle* (vyhláška č. 505/2006 Sb.). To znamená, že služba reaguje na potřeby klienta, na základě období, kterým si klient prochází (Chloupková, 2013). Individuální plán usiluje o dosažení určitých změn a směřuje k tomu, aby si klient osvojil specifické dovednosti potřebné pro běžný život za pomoci, (např. nácviku činností). Na utváření tohoto plánu spolupracuje vždy pracovník s klientem. Každá část plánu je tvořena menšími cíli, což jsou postupné kroky, podle kterých se bude postupovat. Cíle mohou být krátkodobé a dlouhodobé. Při každém plánování je stanovena doba, po níž proběhne hodnocení toho, jak se daří cíle naplňovat. Klienti mohou dosáhnout cíle za pomoci a podpory ze strany pracovníka a za použití různých technik, (např. za pomoci nácviku, zlepšení sociálních dovedností, hospodaření a rozhovoru) (Matoušek, 2005). Individuální plán je proces, který je buď kontinuální, tedy že se děje souvisle v čase, nebo strukturovaný, postupuje se v určitých krocích (Bicková a kol., 2011).

2.1.2 Cíle klienta

Cílem sociální práce je pomáhat jedincům a sociálnímu systému, aby zlepšovali své sociální fungování a měnili podmínky tak, aby ochránili jednotlivce a systémy před překážkami ve fungování (Sheafor, Horejsi, 2000). Stanovit cíle sociální práce bychom mohli ve třech oblastech, a to v oblasti sebeurčení, svépomoci a podpory osobnosti a v oblasti změny společenských podmínek sociálních problémů. Orientace na lidské a právní aspekty (Mátel, 2019).

Cílem je podle Standardů kvality sociálních služeb nabídnout osobám v obtížné sociální situaci přístup k místním organizacím, které poskytují služby tzv. šité na míru. Tyto organizace, jsou bezpečné a kompetentní, udržují a budují socializovaný život klientů, kteří služeb využívají. Cíle služeb zdůrazňují hodnotu přirozeného prostředí, jako žádoucího místo pro život osob v obtížných situacích, s důrazem na práva klientů a jejich lidskou důstojnost, stejně jako na profesionalitu poskytovaných služeb.

Uživatel ve spolupráci s pracovníkem vytvoří určité cíle, ve kterých by měla spolupráce probíhat. Právo přizpůsobit službu vlastním potřebám, požadavkům a preferencím klienta, znamená zaměřit sociální službu na dosažení osobních cílů klienta. Individuální cíl v kontextu sociálních služeb je to, čeho může klient dosáhnout uvnitř sociální služby. Pracovníci zaručují, že se při dosahování těchto cílů zvyšuje sociální kompetence a schopnosti klienta, přičemž využívají zdroje, které jsou v komunitě k dispozici, nebo které mohou jinak napomoci k dosažení stanovených cílů.

Pracovník a uživatel vzájemně reflektují nad tím, zda jejich spolupráce směřuje k definovaným cílům, při plánování forem spolupráce. V průběhu poskytování služby, je kladen důraz na svobodu rozhodování uživatele a na podporu jeho aktivit. V závislosti na svých zkušenostech a druhu činnosti může pracovník s uživatelem spolupracovat na dosažení těchto cílů v různé míře (Nedělníková a kol.). Pokud služba ve spolupráci s klientem směřuje k těmto cílům, bývají tyto určité činnosti označovány jako sanace rodiny.

2.1.3 Sanace rodiny

Pro oporu rodin, které mají jisté problémy, se zpravidla užívá termín sanace rodiny, který označuje nápomoc a uzdravení (Matoušek, 2014). Podpora rodiny či sanace rodiny jsou postupy, které podporují fungování rodiny (Matoušek, 2008).

Sanace rodiny směřuje k obnovení funkcí rodiny v domácnosti klientů za pomoci odborného pracovníka. Pojem sanace označuje sociální práci s ohroženými rodinami, ve kterých jsou

znevýhodněné děti. Ty jsou mnohdy sociálně vyloučené a objevuje se zde mnoho svízelných problémů. Vnitřní ohrožení rodiny můžeme spatřit uvnitř rodiny. Rodina nedokáže řešit problémy plynoucí z nepříznivé situace vlastními silami. V potaz musíme brát i vnější ohrožení rodiny. Toto ohrožení vznikne tehdy, není-li rodina schopna zajistit např. materiální potřeby, finanční zabezpečení, stálou práci, nebo se potýká s fyzickým či psychickým onemocněním některého člena rodiny (Knausová, 2011).

Sanace rodiny je jednou ze složek aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílem je snaha o předejití, zpomalení nebo odstranění důvodů k ohrožení dítěte. Současně je třeba poskytovat rodičům i dětem oporu, aby jejich rodina zůstala i nadále kompletní (Bechyňová, 2007, s. 170).

Největším problémem klientů při sanaci rodin je zanedbávání dětí. To vysoce koreluje s nízkým vzděláním, s chudobou a špatným sociálním postavením. Mohou se také objevovat další zásadní problémy, a těmi jsou: rodina v hmotné nouzi nebo nevhodné bytové podmínky. Obtížně řešitelným problémem ohrožených rodin je nezaměstnanost. Ta může být dlouhodobá nebo může mít rodina problém si zaměstnání udržet. U klientů služby můžeme pozorovat také nedostatek finančních prostředků, dluhů, z čehož pramení neschopnost platit bydlení, stravu atd. Problémem je také jejich neinformovanost a současně lehká manipulovatelnost. Sporným je také způsob trávení volného času rodin. Děti často přebírají od dospělých členů rodiny patologické chování, (např. kuřáctví, neschopnost pracovat, krádeže či hádky) (Knausová, 2011).

V případě rizikových faktorů rodiny může hrát roli i to, že jeden z rodičů žil v dětství v dysfunkční rodině, část života prožil v zařízení pro výkon ústavní výchovy. Dále také mohlo být některé z dětí odebráno mimo rodinu či byl udělen souhlas k adopci. Případně, mohla nastat situace, že matka v těhotenství či v kojeneckém věku dítěte užívala drogy, alkohol. V případě rizikového faktoru prostředí, ve kterém rodina žije (tzv. přirozené prostředí), je třeba citlivě hledat kompromis mezi životem v této lokalitě a sociálním vyrovnáním, které ohrožují dítě, a směřovat jednotlivé kroky k sanaci. Bez poskytovatele aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, může být sanace rodiny náročná. Instrukce, které mají zákonné oprávnění poskytovat sociální službu, mohou vybrat kvalitního nestátního poskytovatele služeb. Výsledky spolupráce v rámci řešení náročných situací, jsou bezpochyby nejlepšími ukazateli (Bechyňová, 2007).

3 METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

Ve třetí kapitole představíme metody sociální práce, a to především metody, zaměřené na práci s rodinou. Následně, se budeme věnovat základním činnostem, na které navazuje praktická část.

Dle Matouška se metody sociální práce označují jako *specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou*. Určité metody mohou být také rozděleny podle cílových skupin, a to jako práce s jednotlivcem, práce s rodinou nebo menší skupinou a práce se společnostmi (2008, s. 100). V rozšířeném pojetí znamená pojem metoda soubor postupů, zásad a kroků, pomocí kterých se dosahuje stanoveného cíle (Tokárová, 2007). Metody při sociální práci označují tedy dlouhodobou činnost, tj. postup pracovníka s klientem od prvního setkání až po ukončení spolupráce. Oproti metodám jsou techniky konkrétnější a jsou používány k dosažení předem vymezeného cíle (Mátel, 2019). Mezi nejčastěji používané metody při sociální práci jsou dle Bechyňové:

- a) *formální a motivační rozhovory,*
- b) *pozorování v obvyklém prostředí,*
- c) *nácvik rodičovských a sociálních dovedností,*
- d) *videotréning interakcí VTI,*
- e) *sociálně terapeutické služby,*
- f) *návaznost na další služby (2007, s. 173).*

Rozhovor je základní metoda používaná při sociální práci. Rozhovorem se informace získávají, předávají a za pomoci rozhovoru se dá navodit změna psychického stavu či chování. Rozhovor by měl mít svoji věcnou stránku a také stránku emoční. *Anamnestický rozhovor* je takový, kterým se zjišťují základní údaje o klientovi. *Diagnostický rozhovor*, se mnohdy může překrývat s anamnestickým rozhovorem a při tomto druhu rozhovoru se pracovník zajímá o klientovy problémy a obtíže, doptává se na délku trvání a podrobnosti. *Explorativní rozhovor*, je zaměřený na určitou oblast, kterou klient s pracovníkem probírá. Využívá se až po orientaci v základní problematice u klienta a na sdělené informace poté navazuje. Rozhovor je doba, při které pracovník aktivně naslouchá klientovi (Vrtišková, 2009, s. 129). Rozhovor s rodinou by měl být zaměřen na určité cíle. Při komunikaci by měl pracovník dbát na rodinnou hierarchii. Proto, rozhovor začíná u rodičů a u vysvětlení jejich pohledu. Pracovník, by měl rodiče ocenit za takové věci, které pro děti udělali správně.

Návrhy ze strany pracovníka se prokonzultují s klientem a společně pak vyberou nejpříjemnější řešení, aby dosáhli cíle.

Sociálně terapeutická činnost s sebou nese motivaci klienta a přístupy, které se mohou měnit v průběhu situace a možností klienta. Pracovník poskytuje informace a rady, které přednáší klientovi objektivně a srozumitelně s ohledem na jeho možnosti. Také povzbuzuje klientovu sebedůvěru a ujišťuje jej. Konfrontace je obtížný přístup, který si může dovolit pracovník, jenž má s klientem vytvořený dlouhodobý vztah založený na důvěře a respektu. Tato metoda se používá pouze v případě, pokud klient trpí silným sebeklamem a je neschopný ustoupit či vidět věci jinak. Pracovník se na základě toho, snaží o změnu perspektivy a dává klientovi možnost vidět situace z jeho pohledu a nově formuluje problém či situaci (Vrtišková, 2009).

3.1 Základní činnosti sociální práce s rodinou

Základní činnosti, které může služba při sociální práci s rodinou poskytovat: *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.* (§ 65 zákon č. 108/2006 Sb.).

První ze základních činností sociální práce s rodinou je *zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím*. V praxi tato činnost spočívá v tom, že sociální pracovník pomáhá a podporuje klienta v orientaci v sociálním prostředí a v sociální interakci. Podpora a asistence při této činnosti může znamenat, že pracovník pomáhá klientovi při kontaktu s návaznými službami, doprovází klienta do institucí (např. škola, zaměstnání, lékař), pomáhá klientovi při vyhledávání a porozumění potřebných informací, napomáhá při obnovení nebo zlepšení kontaktu s příbuznými nebo klientovi pomáhá v jeho zájmových, vzdělávacích a volnočasových aktivitách. Do této činnosti patří také *nácvik*, který lze definovat jako pomoc a podporu při osvojování různých dovedností, chování a jednání v sociálních situacích a komunikaci.

Mezi činnosti, které přispívají k sociálnímu začlenění, patří *nácvik dovedností, zvládnutí sebeobsluhy a zlepšení sociálních dovedností*. Při práci s rodinami může tento nácvik zahrnovat péči o domácnost (např. úklid, nákupy, vaření), péči o děti (např. vzdělávání a postupy, které přispívají k dobré péči o děti), a dovednosti v jednání s úřady (např. vyplňování formulářů, jednání s úředníky, porozumění úředním dopisům, jednání se soudy). Cílem této aktivity je, aby pracovník poskytl klientovi podporu při reagování na

důležitá úřední sdělení, (např. pracovník pomáhá klientovi, jak reagovat na soudní výzvy, jak postupovat při dohodě, jak shromažďovat podklady, návrhy k soudu) a společně sepisují základní požadavky pro návrhy k soudu.

Dále může pracovník reflektovat pracovní postupy a *doprovázet klienta* na jednání (na úřadech, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, ve školách a při jednání o bydlení). Pomáhá a podporuje klienta při jednání s úředníky a jeho přítomnost pomáhá klientovi v obtížných situacích. Pomáhá při přípravě a nácvičce písemných zpráv za přítomnosti klienta a při vyplňování důležitých formulářů.

Mezi další základní činnosti poskytované v rámci sociální práce s rodinami patří *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*. Pracovník pracuje s klientem v terénu, aby mu pomohl zlepšit jeho motorické, psychické a sociální dovednosti. Také pomáhá klientům s výchovou a péčí o děti. Podporuje a napomáhá při zlepšování rodinných i partnerských vztahů. Pomáhá a podporuje rodinu také při vedení domácnosti a hospodaření s financemi. Cílem této aktivity je pomoc a podpora klienta při posilování jeho vzdělávacího působení, získávání zkušeností a obnovení sociálních schopností. Tyto činnosti jsou kromě odborného vedení pracovníka podporovány partnerstvím pedagogicko-psychologického poradenství nebo psychoterapie (Nedělníková a kol., 2008, s. 149-151).

Souhrnně základní činnosti vycházejí ze zákona 108/2006 Sb., a jsou rozepsány takto:

výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (viz. příloha P III).

- a) *činnosti zahrnující práci a vzdělávání s dětmi,*
- b) *činnosti spojené s pracovním vzděláváním dospělých,*
- c) *trénink a posilování motorických, psychologických a sociálních schopností dítěte,*
- d) *zajištění řádného vzdělávání dítěte poskytnutím potřebných podmínek a podpory.*

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (viz. příloha P III).

- a) *doprovod dětí do školy a ze školy, do vzdělávacích zařízení, k lékařům a na volnočasové aktivity.*

sociálně terapeutické činnosti (viz. příloha P III).

- a) *socioterapeutické činnosti, které přispívají k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, jež podporují sociální začlenění osob. Provádění individuálních plánů atd.*

pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

(viz. příloha P III).

- a) *podpora každodenních činností. Zahrnuje pomoc a podporu při zvládnání finanční stability, zaměstnání, bydlení, výchova a péče o děti, a dalších individuálních požadavků (TSR Charita, 2006).*

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

V našem výzkumu chceme zjistit, jaká je spokojenost klientů se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi. Služba terénní sociální práce pro rodiny s dětmi (dále jen „TSR“) a její činnosti se řídí podle zákona č. 108/2006 Sb.

Ke zvyšování kvalit poskytované služby, patří také kritéria, která prokazují, jak se daná služba vyvíjí nebo zlepšuje. TSR má stejně, jako další sociální služby, popsáno v metodice, jak zjišťuje spokojenost klientů. Zpětná vazba od zaměstnanců může být dobrým ukazatelem, jak zjistit, co v rámci služby zlepšovat. Výborným nástrojem pro zkvalitnění vykonávaných činností, je hodnocení služby z pohledu klientů (Čámský, 2008). Klienti, kteří službu TSR využívají, vědí o kvalitách služby nejvíce, mohou také učinit hodnocení týkající se pozice jejich pracovníka či vykonávaných činností, vyhodnotit vzájemnou komunikaci a učinit pokroky pro ve spolupráci. (Čámský, 2008).

Proto je pro náš výzkum nejvíce důležitý pohled a hodnocení ze strany klientů TSR. Mezi klienty, tedy rodiny s dětmi, a pracovníkem, zastupujícím službu TSR vzniká vztah, který je především založený na důvěře, spolupráci na cílech a ochraně práv. Terénní sociální práce s rodinou probíhá především při návštěvě domácnosti, v přirozeném prostředí klienta. Vstup pracovníka do rodiny, je jakousi kombinací role profesionála a role pomáhajícího. Pracovník navštěvuje klientovu domácnost, aby si vytvořili vzájemnou důvěru. V přirozeném prostředí, mohou mít k pracovníkovi větší důvěru, což vede k úspěšnější spolupráci. Rodiny s pracovníkem diskutují o tématech, která jsou pro ně důležitá, a po těchto rozhovorech si pracovník s klientem sestaví plán, na kterém budou společně pracovat. Klienti s větší pravděpodobností přijmou rady pracovníka, kterému důvěřují, což je důležitým znakem vzájemné spolupráce. (Berg in Nedělníková a kol., 2008).

Provoz služby lze chápat jako oblast spolupráce mezi klientem a pracovníkem. Mezi nejčastěji probírané náměty patří projevy sociokulturního znevýhodnění, sociální izolace a interakce s úřady nebo jinými organizacemi (Nedělníková a kol., 2008).

A proto jsme se v našem výzkumu zaměřili na spokojenost klientů v rámci spolupráce se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi, která směřuje pomoc a podporu v rámci rozmanitých témat, které poté přecházejí na činnosti v terénu.

4.1 CÍLE VÝZKUMU

Hlavním výzkumným cílem této diplomové práce je zjistit, jaká je spokojenost klientů se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi. Dále chceme zjistit, jaká je spokojenost u klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovních výchovnou činností s dětmi. Dalším cílem je odhalit, jaká je spokojenost u klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovních výchovnou činností s dospělými. Dalším cílem je také zjistit, jaká je spokojenost u klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťující podporu dovedností u dítěte. Dále chceme vyzkoumat, jak jsou klienti terénní sociální práce pro rodiny s dětmi spokojeni s činnostmi zajišťujícími podmínky pro volnočasové aktivity. Dalším cílem je zhodnotit, spokojenost u klientů terénní sociální práce pro rodinu s dětmi a činnostmi zajišťující podporu rodičů při doprovázení dětí do institucí. Dále chceme zjistit, jaká je spokojenost u klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a socioterapeutickými činnostmi. Dále je třeba vyzkoumat jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími pomoc při vyřizování běžných záležitostí. Také chceme zjistit, jaká je spokojenost u klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. A nakonec chceme zjistit, jakým způsobem pomohly klientům terénní sociální práce pro rodiny s dětmi nejčastěji realizované činnosti.

4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY

Hlavní výzkumný cíl: Cílem výzkumu je zjistit, jaká je spokojenost klientů se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi.

Dílčí výzkumné cíle: Na základě hlavního výzkumného cíle byly dále vybrány dílčí výzkumné cíle:

1. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovních výchovnou činností s dětmi
2. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovních výchovnou činností s dospělými.
3. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťující podporu dovedností u dítěte.

4. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťující podmínky pro přiměřené vzdělávání.
5. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťující podmínky pro volnočasové aktivity.
6. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodinu s dětmi a činnostmi zajišťující podporu rodičů při doprovázení dětí.
7. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a socioterapeutickými činnostmi.
8. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťující pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
9. Zjistit, jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťující pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou.
10. Zjistit, jakým způsobem pomohly klientům terénní sociální práce pro rodiny s dětmi nejčastěji realizované činnosti.

Na základě hlavního výzkumného cíle stanovujeme **hlavní** výzkumnou otázku: Jaká je spokojenost klientů se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi?

Dílčí výzkumné otázky: Z hlavní výzkumné otázky byly dále realizovány dílčí výzkumné otázky:

1. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovně výchovnou činností s dětmi?
2. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovně výchovnou činností s dospělými?
3. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími podporu dovedností u dítěte?
4. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími podmínky pro přiměřené vzdělávání?
5. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími podmínky pro volnočasové aktivity?
6. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťující podporu rodičů při doprovázení dětí?

7. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a socioterapeutickými činnostmi?
8. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími pomoc při vyřizování běžných záležitostí?
9. Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou?
10. Jakým způsobem pomohly klientům terénní sociální práce pro rodiny s dětmi nejčastěji realizované činnosti?

4.3 DRUH VÝZKUMU

Vybrané metody pro zjišťování spokojenosti klientů se službou, by měly zajišťovat kompletní pohled do vzájemné spolupráce. Proto musíme zvolit několik přístupů, které nám umožní nahlédnout do problematiky více směry.

Pro zpracování praktické části diplomové práce jsme zvolili smíšený výzkum. Kombinací kvantitativního a kvalitativního výzkumu, tedy obou přístupů, nám vzniká smíšený výzkum v jednom výzkumu. Ten určitým způsobem spojuje kvalitativní a kvantitativní postupy, staví na synergii kvalitativního a kvantitativního výzkumu s cílem porozumět danému jevu lépe, než při využití pouze kvalitativního či kvantitativního výzkumu. Smíšená metodologie umožňuje pojímat výzkum jako víceúrovňový, dovoluje využít větší šíři výzkumných metod, staví na odlišnosti pohledů informantů i zdrojů, zvyšuje důvěryhodnost výzkumných zakončení ke zpřesňování teorie a k praktickým uplatněním (Mareš, 2015). Výzkumy náročnějších témat, které vycházejí z kvantitativního nebo jen z kvalitativního stanoviska, nemají dostatečně kompaktní a tvárné tempo a zpravidla mění výsledné zjištění. K adekvátnímu objasňování určitých procesů v prostředí je potřebná kombinace obou metod výzkumu, kvalitativní i kvantitativní, ty vedou k jednotnému pohledu na zkoumaný jev (Mareš, 2015).

V určitých typech smíšeného výzkumu se k úvodu do problematiky a následné analýze používá metoda strukturovaného dotazníku. V rámci statistického šetření se potom provede dodatečné hloubkové dotazování, tedy rozhovor s účastníky výzkumu. Tato kombinace výzkumu se nazývá míchání metod (Hendl, 2005). Tuto kombinaci, jsme využili v souladu s výzkumným problémem a cíli, které se zaměřují na spokojenost klientů se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi. Pro získání dat v kvantitativní oblasti bylo použito dotazníkového šetření, které nám umožňuje pracovat s větším počtem respondentů. Před

vyplněním, byli klienti informováni o jeho anonymitě a dotazník byl pojat metodou tužka-papír.

Získání dat v kvalitativní oblasti bylo realizováno pomocí polostrukturovaného rozhovoru, který nám umožnil osobní kontakt s klienty terénní služby pro rodiny s dětmi. Rozhovory byly také zcela anonymní a zaznamenávaly se na diktafon.

4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR

Základní soubor

Naším základním výzkumným souborem jsou klienti služby terénní sociální služby pro rodiny s dětmi. Tato služba spadá do sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Je poskytována rodině s dítětem do věku 18 let, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče sami nedokážou bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení vývoje (zákon č. 108/2006 Sb.).

Ve výzkumném souboru se zaměřujeme především na rodiny s dětmi nebo na jejich nejbližší příbuzné. Službu využívají kompletní rodiny nebo samoživitelé s dětmi nejrůznějšího věku od novorozenců po mladistvé.

Výběrový soubor

Výběrovým souborem, jsou klienti služby terénní sociální práce pro rodiny s dětmi ve Zlínském kraji. Prvotní výzkum formou dotazníku, proběhl na celkovém vzorku 32 klientů. Návratnost byla 100 %. Navazující výzkum formou polostrukturovaného rozhovoru proběhl na vzorku 6 klientů. Tento výběr byl záměrný, jelikož se jednalo o klienty, kteří již dotazník z prvního výzkumného šetření vyplnili.

Způsob výběru

Po domluvě s vedoucím služby jsme se v našem výzkumu účelově zaměřili na klienty, kteří se službou spolupracují delší dobu, abychom dosáhli plnohodnotnějších výsledků. Zkoumáme spokojenost s činnostmi služby TSR, tudíž, nám rozsáhlejší míru hodnocení činností mohou poskytnout respondenti, kteří jsou klienty služby více než 6 měsíců. Záměrný výběr výzkumného souboru, vyžaduje rozsáhlé znalosti o základním souboru. Jde nám tedy o výběr vzorku, ke kterému patří vlastníci určitých atributů, a sledujeme určitý vývoj nebo stav (Kutnohorská, 2009).

4.5 VÝZKUMNÁ TECHNIKA

Díky kombinaci kvantitativního a kvalitativního výzkumu, jsme zvolili výzkumnou techniku dotazník, který má vlastní zpracování a polostrukturovaný rozhovor.

Kvantitativní část: Autorský dotazník, se skládá ze tří částí, má celkem 14 položek a je strukturován následovně:

1. Položky dotazující se na demografické údaje: pohlaví, věk (2 položky),
2. Numerická škála dotazující se na hodnocení pomoci od služby (1 položka),
3. Numerická škála dotazující se na spokojenost s činnostmi služby (11 položek).

Konkrétní struktura dotazníku a jeho jednotlivé položky se skládají z uzavřených a škálových položek. První jsme se dotazovali na demografické údaje respondentů, pro které jsme použili první dvě položky, konkrétně na pohlaví a věk. Na tyto položky se ptáme proto, abychom mohli u vyhodnocených výsledků zjistit, zdali demografické údaje nějak ovlivňují spokojenost respondentů. Za druhé jsme se dotazovali na škálu celkového hodnocení pomoci od služby. Pomoc od služby se například objevuje v krizových momentech života, nebo klienty chrání před sociálním vyloučením. A za třetí jsme se dotazovali na škálu spokojenosti s činnostmi služby.

Do třetí části dotazníku byly použity základní činnosti služby a respondenti za pomoci škály, hodnotili realizovanou činnost. Numerická škála má posoudit danou vlastnost tím, že respondent označí jedno z řady čísel, u kterých jsou popisy (Chráska, 2016). Klientům, byl uveden pokyn, aby hodnotili jen ty činnosti, na kterých se svým pracovníkem spolupracují nebo spolupracovali. Po konzultaci s vedoucím služby, byly tyto základní činnosti přepracovány do praktických ukázek na základě individuálních plánů, kvůli autentickému hodnocení ze strany klientů. Kompletní rozpis základních činností služby, jsme vložili do příloh (viz. Příloha P III).

Základní činnost A.2., tedy pracovně výchovná činnost s dospělými, je jako jediná rozpracována do třech podkategorií. Z důvodu rozsáhlého působení činností, které sebou nesou různé druhy pomoci a podpory. Opět, jsme vycházeli z individuálních plánů respondentů, abychom zajistili údaje, se kterými se mohou v podkategoriích ztotožnit.

Pro větší přehlednost pokládáných otázek vkládáme tabulku z dotazníku, kde klienti hodnotili přepracované základní činnosti na základně jejich individuálních plánů. Tabulka popisuje dané oblasti, které reprezentují základní činnosti služby ve škálových položkách:

A.1. -Tvoření s dětmi (malování, stříhání, lepení) -Zapojení dětí při pomoci v domácnosti
A.2. a) -Pomoc rodičům s výchovou dětí a zlepšení vztahů v rodině
A.2. b) -Pomoc s hospodařením v domácnosti
A.2. c) -Pomoc s finančním hospodařením a finanční gramotností
A.3. -Pomoc se zlepšením dovedností u dětí (jemná a hrubá motorika, logopedie)
A.4. -Pomoc dětem s předškolní a školní přípravou
A.5. -Pomoc s vyhledáváním kroužků pro děti -Hraní her
B.1. -Doprovod dětí do škol ve výjimečných případech
C.1. -Individuální plánování -Vzájemná spolupráce na cílech a krocích
D.1. -Poskytnutí doprovodu na úřady, k lékaři a do školy -Pomoc při jednání s úředníky -Pomoc s vyplněním formulářů a podávání žádostí
D.2. -Pomoc s přechodem dětí zpět do rodiny -Navazování kontaktu s rodinnými příslušníky

Tabulka 2: Praktické činnosti služby

Kvalitativní část: polostrukturovaný rozhovor vychází ze seznamu předem připravených otázek, jež je nutno zodpovědět, přičemž pořadí, v němž jsou otázky kladeny, nemusí být striktně dodrženo. Výzkumník má v průběhu rozhovoru navíc prostor pro doptání se, i pro přizpůsobení znění otázky v závislosti na aktuální situaci (Hendl, 2005). V rozhovorech, jsme navázali na dotazník a soustředili jsme se na nejčastější činnosti, které jsme zjistili po vyhodnocení výsledků z dotazníkového šetření. Na tyto tři vyselektované činnosti jsme se

poté doptávali v polostrukturovaném rozhovoru a zajímalo nás, jakým konkrétním způsobem respondentům tato činnost pomohla. Při rozhovorech, jsme se chtěli dostat do hloubky zkoumání a nechat klienty hovořit vlastními slovy. Rozhovorů proběhlo celkem šest, a i kvůli následnému zachování anonymity, jsme vytvořili tabulku, pod kterou budou tito respondenti označováni:

Rozhovor	Pohlaví / Věk	Značení v textu	Vzdělání
Rozhovor č.1	Žena /26	R1	vyučena
Rozhovor č. 2	Žena /43	R2	základní
Rozhovor č. 3	Žena /28	R3	vyučena
Rozhovor č. 4	Žena /26	R4	střední s maturitou
Rozhovor č. 5	Žena /34	R5	vyučena
Rozhovor č. 6	Žena /45	R6	vyučena

Tabulka 3: Účastníci rozhovorů

4.6 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT

Kvantitativní část

Jako první jsme analyzovali demografické otázky, pohlaví a věk respondentů. Tyto položky jsme vyhodnocovali za pomoci čárkovací metody. Druhou položku v dotazníku, dotazující se na věk, jsme vyhodnotili a rozdělili do přehledných kategoriích dle věku od 18 do 45 let. Všechna získaná data byla převedena do tabulky v programu Microsoft Office Excel 365. Škálovité položky dotazující se na činnosti, jsme si rozdělili a za pomoci čárkovací metody jsme získali údaje z každého dotazníku. S položkami v dotazníku A.2. a) b) c) jsme pracovali následovně: každá položka se týká té samé činnosti (pracovně výchovná činnost s dospělými), ale jelikož je tato činnost velmi obsáhlá, jejím rozdělením jsme získali možnost proniknout do hodnocení ve větší intenzitě. Tyto podkategorie činností, jsme kvůli analýze dat nechali v konečném rozboru samostatně.

Údaje jsme vložili do tabulky a za pomoci nominálního měření (průměr, absolutní a relativní četnost) jsme posoudili spokojenost s činnostmi služby terénní sociální práce pro rodiny

s dětmi z pohledu klientů. Pro ukázkou z kvantitativní části, je dotazník vložen do přílohy (viz. příloha P I).

Polostrukturovaný rozhovor

V druhé části jsme se zabývali analýzou získaných dat z polostrukturovaného rozhovoru od respondentů. Šest rozhovorů jsme nahráli na diktafon a poté jsme za pomoci transkripce vyhodnocovali získaná data. Transkripci rozhovorů můžeme popsat jako proces, ve kterém dochází k převodu mluvného slova nebo skupinové diskuse do podoby písemné.

Metoda analýzy dat je použité otevřené kódování (Hendl, 2005). Otevřené kódování je technika analýzy dat, která byla vyvinuta v rámci analytického aparátu zakotvené teorie (Strauss, Corbinová in Švaříček, Šedřová, 2014, s. 212).

Po zakódování jsme všechny kódy vypsali do kategorií a následně k sobě seřadili ty kódy, které spolu souvisely. Vytvořili jsme tak celkem 4 kategorie, které, jsme rovněž vložili do tabulky pro lepší přehlednost.

Zvolili jsme postup otevřeného kódování. Švaříček a Šedřová (2014, s. 211) popisují otevřené kódování následovně: *Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.*

Otázky z rozhovoru jsou vloženy do přílohy (viz. příloha P II). Jakmile jsme získali všechna data, uskutečnili jsme analýzu našeho smíšeného výzkumu a zodpověděli jsme naši hlavní výzkumnou otázku VO: Jaká je spokojenost klientů se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi?

5 ANALÝZA DAT

Data, které jsme získali z dotazníkového šetření byla analyzována za pomoci nominálního měření. Toto měření se využívá v pedagogických výzkumech, kde se data získávají z dotazníků. U nominálního měření budeme využívat uspořádání dat do tabulek četností. Utřídění těchto dat probíhalo za pomoci čárkovací metody (Chráska, 2007).

Pro výpočty získaných dat, jsme použili program Microsoft Excel pro Microsoft 365. Údaje získané polostrukturovaným rozhovorem s klienty byly analyzovány za pomoci otevřeného kódování, kdy se analyzovaný text rozdělí na kategorie podle významového celku a následně se každé vzniklé kategorii přidělí kód (Švaříček, Šed'ová, 2014).

Pro přehlednost analyzovaných dat jsme další kapitoly rozdělily na kvantitativní a kvalitativní část.

5.1 Analýza dat kvantitativního výzkumu

Pro vyhodnocení dotazníku jsme nejprve za pomoci čárkovací metody sestavili tabulky četností. Doplnili jsme tyto tabulky také o relativní četnost, kde se ukazuje podíl četnosti a celkové četnosti. Rovněž jsme z celkového počtu odpovědí na danou položku vyhodnotili, kolik respondentů z celkového počtu na otázku zodpovědělo.

Nejprve jsme vyhodnocovali demografické údaje o respondentech jako byl věk a pohlaví:

Položka	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ženy	31	96,9 %
Muži	1	3,1 %
Σ	32	100 %

Tabulka 4: Pohlaví

Položka	Absolutní četnost	Relativní četnost
18-25 let	5	15,6 %
26-35 let	10	31,2 %
36-45 let	14	43,8 %
46 a více	3	9,4 %
Σ	32	100 %

Tabulka 5: Věk

Výsledky demografických dat ukazují, že ve službě převažují ženy a to z 96,9 %. Z tohoto počtu je nejvíce žen ve věku 36-46 let.

Pokračovali jsme vyhodnocováním dat se škálovou položkou, která se ptala respondentů na celkové hodnocení pomoci od služby TSR.

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Služba mi naprosto pomohla	32	100 %
Služba mi spíše pomohla	0	0 %
Nevím, zdali mi služba pomohla	0	0 %
Služba mi spíše nepomohla	0	0 %
Služba mi naprosto nepomohla	0	0 %
Σ	32	100 %

Tabulka 6: Hodnocení pomoci

Dále jsme vyhodnocovali základní činnosti služby a spokojenost z pohledu klientů. Tyto otázky byly hlavní položky v dotazníku a byly také předmětem našeho zkoumání.

Činnost A.1.: Tvoření s dětmi (malování, stříhání, lepení). Zapojení dětí při pomoci v domácnosti

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	18	90 %
Spíše spokojen	2	10 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	20	100 %

Tabulka 7: Činnost A.1.

Klienti, kteří odpověděli na činnost A.1., se službou TSR spolupracovali. Z celkového počtu odpovědí, na tuto otázku odpovědělo 62,5 %. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou z 90 % naprosto spokojeni s touto činností.

Činnost A.2. a): Pomoc rodičům s výchovou dětí a zlepšení vztahů v rodině

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	26	96,3 %
Spíše spokojen	1	3,7 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	27	100 %

Tabulka 8: Činnost A.2. a)

Činnost A.2. b): Pomoc rodičům s hospodařením v domácnosti

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	17	85 %
Spíše spokojen	3	15 %
Nevím	0	4,7 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	20	100 %

Tabulka 9: Činnost A.2. b)

Činnost A.2. c): Pomoc s finančním hospodařením a finanční gramotností

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	20	95 %
Spíše spokojen	0	0 %
Nevím	1	5 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	21	100 %

Tabulka 10: Činnost A.2. c)

Jelikož, je činnost A.2. rozdělena na tři podotázky, rozhodli jsme se analyzovat a zapsat celková výsledná data z této činnosti do tabulky:

	A.2 a)	A.2 b)	A.2 c)	Σ
Absolutní četnost	27	20	21	68

Tabulka 11: Četnost A.2.

Následně jsme procenta odpovědí z celkového počtu rozdělili na podkategorie:

	A.2 a)	A.2 b)	A.2 c)
Průměr v %	39,7 %	29,4 %	30,9 %

Tabulka 12: Průměr A.2.

Abychom zjistili, jak jsou klienti s touto činností spokojeni, musíme zjistit průměrnou odpověď na škálovitou otázku, která hodnotí spokojenost s danou činností. Průměr z hodnot odpovědí jsme vypočítali tak, že jsme sečetli celkový počet odpovědí v těchto otázkách, což bylo 68 odpovědí.

	A.2 a)	A.2 b)	A.2 c)
Naprosto spokojen v %	38,2 %	25 %	29,4 %
Spíše spokojen v %	1,5 %	4,4 %	0 %
Nevím v %	0 %	0 %	1,5 %

Tabulka 13: Hodnocení A.2.

Pokud chceme získat kompletní data z této otázky, musíme nejprve určit průměrnou odpověď na jednotlivou podotázku. Na první podotázku A.2. a) nám odpovědělo 84,4 % respondentů. Na druhou podotázku A.2. b) odpovědělo 62,5 % a na třetí podotázku A.2. c) 65,6 % dotazovaných. Z tohoto počtu klientů a hodnot nám vyšlo, že klienti jsou s činností A.2. naprosto spokojeni, a to z 92,6 %.

Činnost A.3.: Pomoc se zlepšením dovedností u dětí (jemná a hrubá motorika, logopedie)

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	14	73,7 %
Spíše spokojen	5	26,3 %

Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	19	100 %

Tabulka 14: Činnost A.3.

Činnost A.3. se službou TSR vykovávalo celkem 59,4 % z celkového počtu odpovědí. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou z 73,7 % naprosto spokojeni s touto činností.

Činnost A.4.: Pomoc s předškolní a školní přípravou

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	12	92,3 %
Spíše spokojen	1	7,7 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	13	100 %

Tabulka 15: Činnost A.4.

Pokud vezmeme v potaz, že ze všech odpovědí na tuto otázku odpověděli klienti, kteří tuto činnost A.4. se službou TSR vykovávali, tak odpovědělo celkem 40,6 %. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou z 92,3 % naprosto spokojeni s touto činností.

Činnost A.5.: Pomoc s vyhledáváním kroužků pro děti. Hraní her

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	10	83,3 %
Spíše spokojen	2	16,6 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	12	100 %

Tabulka 16: Činnost A.5.

Na tuto otázku odpověděli klienti, kteří tuto činnost A.5. se službou TSR vykovávali, odpovědělo tak celkem 37,5 %. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou z 83,3 % naprosto spokojeni s touto činností.

Činnost B.1.: Doprovod dětí do škol ve výjimečných případech

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	3	100 %
Spíše spokojen	0	0 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	3	100 %

Tabulka 17: Činnost B.1.

Pokud vezmeme v potaz, že ze všech odpovědí na tuto otázku odpověděli klienti, kteří tuto činnost B.1. se službou TSR vykovávali, tak celkem odpovědělo 9,4 %. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou ve 100 % spokojeni s touto činností.

Činnost C.1.: Individuální plánování. Vzájemná spolupráce na cílech a krocích

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	18	90 %
Spíše spokojen	2	10 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	20	100 %

Tabulka 18: Činnost C.1.

Klientů služby TSR odpovědělo na činnost C.1. celkem 62,5 %. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou z 90 % naprosto spokojeni s touto činností.

Činnost D.1.: Poskytnutí doprovodu na úřady, k lékaři, do školy. Pomoc při jednání s úředníky. Pomoc s vyplněním formulářů a podáváním žádostí

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	27	96,4 %
Spíše spokojen	1	3,6 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	28	100 %

Tabulka 19: Činnost D.1.

Pokud vezmeme v potaz, že ze všech odpovědí na tuto otázku odpověděli klienti, kteří tuto činnost D.1. se službou TSR vykovávali, tak celkem odpovědělo 87,5 %. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou z 96,4 % naprosto spokojeni s touto činností.

Činnost D.2.: Pomoc s přechodem dětí zpět do rodiny. Navazování kontaktu s rodinnými příslušníky

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Naprosto spokojen	4	100 %
Spíše spokojen	0	0 %
Nevím	0	0 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Naprosto nespokojen	0	0 %
Σ	4	100 %

Tabulka 20: Činnost D.2.

12,5 % respondentů odpovědělo, že na činnosti D.2. spolupracovali se službou TSR. Z tohoto počtu klienti uvedli, že jsou z 100 % naprosto spokojeni s touto činností.

Na závěr analýzy dat jsme pro přehlednost činností a jejich odpovědí vytvořili tabulku.

Činnosti, které klienti služby TSR označili nejčastěji a jejich hodnocení:

	Absolutní četnost	Relativní četnost	Naprostě spokojen
Činnost D.1.	28	15 %	96,4 %
Činnost A.2. a)	27	14,4 %	96,3 %
Činnost A.2. c)	21	11,2 %	95 %
Činnost A.2. b)	20	10,7 %	85 %
Činnost C.1.	20	10,7 %	90 %
Činnost A.1.	20	10,7 %	90 %
Činnost A.3.	19	10,2 %	73,7 %
Činnost A.4.	13	7 %	92,3 %
Činnost A.5.	12	6,4 %	83,3 %
Činnost D.2.	4	2,1 %	100 %
Činnost B.1.	3	1,6 %	100 %
Celkový počet odpovědí Σ	187	100 %	

Tabulka 21: Přehled hodnocených činností

Průměrně z 32 klientů označil klient služby TSR 5-6 činností, na kterých se službou TSR spolupracuje. Tento průměr nám taktéž ukazuje, že s činnostmi služby je naprostě spokojeno 68 % respondentů. Z vyhodnocených dat našeho výzkumného šetření můžeme říct, že nejčastěji hodnocená činnost D.1. je také zároveň nejlépe hodnocena. Tedy činnost zajišťující poskytnutí doprovodu na úřady, k lékaři, do školy. Dále pomoc při jednání s úředníky, pomoc s vyplněním formulářů a podávání žádostí

5.2 Analýza dat kvalitativního výzkumu

Pro vyhodnocení polostrukturovaných rozhovorů, jsme použili tzv. transkripci rozhovorů. Námi zaznamenaných šest rozhovorů jsme převedli do písemné podoby a za pomoci otevřeného kódování, jsme výpovědím, které nám respondenti poskytli, přiřadili jednotlivé kódy.

Následně jsme z těchto kódů zformovali čtyři významově podobné kategorie:

Kategorie	Kódy	Příklady z rozhovoru
Hodnocení	kvalita pomoc	<ul style="list-style-type: none"> • <i>no, já si myslím že v mém případě super</i> • <i>docela mi to dost pomohlo</i> • <i>tak já jsem spokojená</i> • <i>velmi velký přínos pro nás</i> • <i>určitě bych doporučila</i> • <i>velmi kladná</i> • <i>hodně prospěšné</i> • <i>podržel a poradil</i>
Doprovázení	poskytnutí doprovodu vyřizování náležitostí instituce	<ul style="list-style-type: none"> • <i>vyřídili dávky</i> • <i>byli jsme na úřadě</i> • <i>abych nešla špatně</i> • <i>doprovod k lékaři</i> • <i>do školky</i> • <i>banka</i> • <i>šatník</i> • <i>pojišťovna</i> • <i>pošta</i> • <i>byla u soudu</i>
Výchova dětí	práce s dítětem příprava do školy zlepšení dovedností	<ul style="list-style-type: none"> • <i>jak mám se synem pracovat</i> • <i>přechod na nočník</i> • <i>co může už jíst</i> • <i>předškolní příprava</i> • <i>logopedie</i> • <i>jemnou a hrubou motoriku</i> • <i>co by bylo potřeba zlepšit</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • děti v různorodém věku • dostat blíž aby se mi svěřila
Pomoc a podpora	informace vedení rodičů řešení	<ul style="list-style-type: none"> • s různými trasama • řešení věci ve školce • potravinová pomoc • vypočítat dluh • informace • hledání lékařů • náročná situace • pěstounská péče • problematická témata • vypsát přihlášku • napsat na soud • zajistit testy • poradna ve Zlíně • přihlášky do školy

Tabulka 22: Analýza rozhovorů

První kategorie **Hodnocení** pojednává o tom, jak respondenti, tj. klienti služby TSR, popisují vlastními slovy pomoc od této služby. Pro tuto kategorii jsme zvolili kódy: kvalita a pomoc. R1 sdělila následující: *já si myslím že v mém případě super, docela mi to dost pomohlo.*

R2 uvedla, že je: *spokojená, velmi spokojená.*

R3 řekla, že hodnotí pomoc od služby TSR jako: *velmi velký přínos pro nás, velká pomoc.*

R4 nám uvedla, že by: *doporučila tuhleto službu, protože je velmi kladná.*

R5 komentovala pomoc: *jsem spokojená, protože mi moc pomohla, hlavně když jsem ji nejvíc potřebovala.*

R6 odpověděla na otázku takto: *Ano, já myslím, že mi pomohla.*

Respondenti se tedy shodli na kladném hodnocení pomoci od služby TSR, někteří uvedli důvod kladného hodnocení. R6 uvedla: *Pomohla mi, hlavně po porodu a odchodu z domu jsem s dětma nevěděla co dělat.*

Odpověď R3 je téměř podobná: *velká pomoc to je hlavně s tou hyperaktivitou u dcery.*

R1 uvedla, už více důvodů, kde sama vidí pomoc od služby nejvíce: *pomohlo, co se týče nějakého doprovodu dítě k lékařům, řešení různých dávek a úřadech, soudy.*

Závěry: Z rozhovorů s respondenty jsme se dozvěděli, že pomoc od služby hodnotí velmi kladně, berou ji i jako určitý druh pomoci, když ji nejvíce potřebují. Někteří uvedli, proč pomoc od služby takto hodnotí a rovněž uvedli, kde vidí největší pomoc.

Druhá kategorie **Doprovázení** pojednává o tom, jak respondenti, tj. klienti služby TSR popisují vlastními slovy činnosti této služby. Pro tuto kategorii jsme zvolili kódy: poskytnutí doprovodu, vyřizování náležitostí a instituce.

R1 nám sdělila následující: *na doprovodech jsme postupně vyřídili dávky.* Taktéž uvedla: *doprovod k lékaři, tam mi to taky hodně pomohlo, a doprovody do školky, tam je hodně velká podpora.*

R2 uvedla: *doprovody na úřady, banka, šatník, pošta, pojišťovna.*

R4 nám uvedla, že pracovnice při doprovodech: *pomohla na úřadech, kam mám jít, kde se mám obracet na co a tak dále.*

R5 komentovala doprovody jako: *velká pomoc na úřadech a také na soud, semnou pracovnice byla u soudu.*

R6 odpověděla na hodnocení doprovodu: *šla semnou na úřad a potom jsme obcházely poštu a další, protože toho chtěli po mě kvůli vyřízení hrozně moc, kdyby tam semnou nebyla paní, nevěděla bych kam jít, co tam říkat ani co po mě všechno chtěou. Potom jsme taky vyřizovaly azylák a ještě jsme musely spolu jet pro potvrzení od lékaře.*

Respondenti uvedli, že při doprovázení od služby TSR nejčastěji chodí na úřady, kde jim pracovník pomáhá s vyřízením. R5 podotýká že: *já mnohdy nevěděla co po mě paní chce, ale pracovnice mě to vysvětlila.* R4 přiznává: *tak jsem byla z těch papírů mimo, bylo jich trochu moc, takže vlastně tady ta služba mě pomohla zorientovat se.* S doprovázením úzce souvisí i vyřizování náležitostí na úřadech a dalších institucích.

R1 jako pomoc s vyřizováním náležitostí vidí, že jí služba TSR: *pomohla s různými formulářema vypsát, nasměrovala mě tím správným směrem, kam jít, jak to mám řešit, jak to mám podat, co mi hodně pomohlo, protože bych to asi sama nezvládla ale s dopomocí terénní pracovníci je to lepší.*

R2: *No na úřadech s vypsáním nějakých formulářů, vlastně s komunikací s tím úředníkem na úřadu práce, s vyřízením nějakých věcí na úřadu práce, městském úřadě i v bance a tak.*

R4 doplnila: *vyplnit papíry, pomohla mi na úřadech.*

R5 uvedla: *pracovnice mě to vysvětlila a pomohla mi se sehnáním dalších papírů, co bylo potřeba.*

R6 při vyřizování náležitostí: *jsme spolu vyplnily papíry, bylo jich hrozně moc, protože mám tři děti a za každé se to musí vypsát zvlášť.* Respondent ještě podotýká: *byla jsem ráda, že tohle nemusím dělat sama.* Dále: *byly jsme ve školce, no a tam jsme podávaly přihlášku, protože byla dcera předškolák, no a u starší jsme byly na zápisu.*

Závěry: Dozvěděli jsme se, že jednou z nejčastějších činností služby jsou doprovody. Především doprovody na úřady, kde respondenti popsali pomoc a průběh s doprovázením. Uvedli, že je tato činnost velmi prospěšná. Přispívá k tomu také přítomnost pracovníka v různých institucích a jeho podpora při vyřizování. Činnost služby, kterou uvedli respondenti, je činnost, pomoc při vyřizování běžných záležitostí. Zahrnuje také doprovody, o kterých tyto výpovědi respondentů vypovídají.

Třetí kategorie je **Výchova dětí**, jak respondenti, tj. klienti služby TSR, popisují vlastními slovy činnosti této služby. Pro tuto kategorii jsme zvolili kódy: práce s dítětem, příprava do školy a zlepšení dovedností.

R1 uvedla, že vidí: *jak mám se synem pracovat, protože on má vlastně postižení to ADHD, potom s mladším synem jsme řešili přechod na nočník, mluvily jsme o potravinách, co může už jíst.*

R2 odpověděla: *pracovník mi pomohl ohledně informací, jak co dělat a řešit osobní věci.*

R3 zdůraznila více kategorií, ve kterých shledává činnosti, které pomáhají s výchovou dítěte. Uvedla: *Jemná hrubá motorika, předškolní příprava a pomoc s výchovou hyperaktivního dítěte.* Dále *v předškolní přípravě probíhá pomoc s pracovními listy, nějaké doplňování, nějaké vybarvování a vykreslování. Dělá z papíru takové kuličky na tu jemnou a hrubou motoriku, to děláme. A logopedie, učíme se mluvit za pomoci knížek a pracovních listů, které pracovnice nosí.*

R4: *no to je vlastně ta, že komunikujeme spolu co by bylo potřeba zlepšit, kde máme více zabrat. Řešili jsme přechod dětí do naší rodiny. Mám děti v různorodém věku, jakože jinak věkově, takže abych vše vykonávala řádně tak jak mám a služba mi pomáhá s podporou při zvládnání.*

R5 nám řekla, že: *řešili, jak vlastně řešit s dcerou problémy, které byly u otce. Jak se k ní a její sestře dostat blíž aby se mi svěřila.* Taktéž uvedla: *Jelikož moc nevím, co se ve škole učí, tak pracovnice nám pomáhá porozumět tomu, co se dcera učí, pomáhá nám s přípravou do školy. Přinese k nám nějaké pracovní listy, které potom společně vyplňujeme. Víím, že jí*

to pomáhá, protože já jí takto pomoc sama nedokážu dát. Děláme i společně úkoly do školy, vždycky jí to s pracovníci překontrolujeme.

R6 na činnosti ohledně výchovy dětí odpověděla: *Poradila mi, co s dcerou, tam jsme museli jít na oční a ve školce vyřídit papíry pro tu poradnu ve Zlíně. Pomohla mi i zajistit logopeda. Také: s učením, protože starší dcera vychází školu a ty její testy jsou pro mě samotnou náročné.*

Závěry: U této kategorie jsme zjišťovali, jak respondenti vidí pomoc s výchovou dětí. Bylo uvedeno mnoho pozitivních příkladů i reakcí na tuto činnost. Podle respondentů služba TSR pomáhá nejen při výchově dětí, ale také při předškolní či školní přípravě. Vhodně doporučuje různé postupy a pracuje s dětmi na rozvíjení schopností. Tuto kategorii popsali všichni respondenti. V odpovědích od respondentů vidíme, že zde byly uvedeny příklady činností služby TSR. Jednak činnost pracovně výchovná s dětmi, která je charakteristická činnostmi s dětmi, dále činnosti, které se zaměřují na podmínky pro přiměřené vzdělávání, a také činnosti, které slouží na podporu dovedností u dítěte.

Čtvrtá kategorie **Pomoc a podpora** označuje, jak respondenti, tj. klienti služby TSR, popisují vlastními slovy pomoc a podporu od služby. Pro tuto kategorii, jsme zvolili kódy: informace, vedení rodičů a řešení.

R1 sdělila, že pomoc a podporu vidí: *jak s objednááním, tak s nasměrováním, kde vlastně jsou ti lékaři. Paní mi pomohla i s různými trasama, abych věděla, kde to vlastně je, abych nešla špatně. Dále také vidí podporu: mám nemocného syna, má asistentku ve školce, jezdíme různé po doktorech, kam se synem musím docházet, takže jsme řešili tyhle věci společně ve školce. Pomoc vidí také v řešení: *Exekuce a dluhy, tam jsme vlastně zjistili konkrétně, tam mě paní pomáhala napsat na soud, kolik dluhů vlastně mám, což jsem já vlastně vůbec nevěděla, spolu jsme to sepsaly, poslaly to tam. Mě potom vlastně přišel výpis, viděla jsem teda kde, co dlužím, a zjišťovali jsme, jak se to dá řešit i přes dluhovou poradnu ale jelikož jsem na rodičáku tak to teď nemůžu platit, protože nemám z čeho. Podporu finanční situace řešíme přes potravinovou pomoc, paní mě každý týden tuto pomoc zařídí, já si to vlastně vyzvednu, a to nám taky hodně pomůže, protože mám tři děti a jsem samoživitelka. O těchto potravinách jsem ani nevěděla, kdybych nezačala spolupracovat se službou**

R2 vidí pomoc a podporu v obdobné situaci, jako předchozí respondent: *exekuce, no, pracovník mi pomohl vypočítat můj dluh a momentálně jej splácet nemůžu, protože nemám žádný příjem, mám syna, který ještě nechodí do školky, a já nemám žádnou práci.*

R3 uvedl: *No to je spíš, taková podpora třeba s lékaři hledání nových informací. Nejvíce pomáhá hledání lékařů, nových informací a podpory ve zvládnání náročné situace, to byl naposledy pohřeb tchána.*

R4 odpověděl: *když se běžně setkáváme, když potřebuju nějakým způsobem pomoc tak je služba ochotná pomoci, třeba co se týče dětí, informace ohledně lékaře, výchovy a tak dále.*

R5 uvádí že: *nám pomohla překonat to, jak ony měly strach, a poradila, co a jak mám dělat.*

R6: *No hlavně mě řekla hodně informací, o tom, jak věci fungují i jak se mají. Dále vidí pomoc a podporu: snažili se jí pomoci ve výběru školy.*

Závěry: Tato kategorie je zaměřená na pomoc a podporu ze strany TSR pro klienty. Ti uvedli mnoho důvodů, ve kterých spatřují pomoc. Můžeme zpozorovat, že se zde prolínají i činnosti služby. Například R1 a R2 uvedli pomoc s exekucemi, tedy finanční gramotností, která spadá pod pracovní výchovné činnosti s dospělými.

6 INTERPRETACE DAT

Na základě provedené analýzy dat odpovídáme na stanovené výzkumné otázky. Vzhledem ke smíšenému výzkumu s převahou kvantitativního přístupu, budeme postupně odpovídat na otázky, které mu náleží. Dále pro zachycení úplnosti našeho výzkumu zodpovíme i otázku, která se týká kvalitativního přístupu, a zkompletujeme oba postupy v zodpovězení hlavní výzkumné otázky.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovně výchovnou činností s dětmi?

Data, která byla zjištěna při výzkumu, nám ukazují, že většina respondentů, která odpověděla na otázku, jak hodnotí činnost A.1., tedy činnost zabývající se pracovně výchovnou činností s dětmi, je z 90 % naprosto spokojena, (18 odpovědí z celkového počtu 32 respondentů). Pouze 2, tedy 10 % odpověděli spíše spokojen. Tato činnost spočívá v realizaci nácvikových a rozvojových činností s dětmi, zaměřených na rozvoj schopností a dovedností dítěte, a to za aktivní účasti rodičů (viz. příloha P III).

Na otázku DVO1. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali je 62,5 % a z tohoto počtu je 90 % naprosto spokojeno s činností pracovně výchovná činnost s dětmi.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a pracovně výchovnou činností s dospělými?

Tato činnost A.2., která jako jediná byla rozdělena na tři podotázky, skrývá různé možnosti činností a pro zajištění přesných dat musela být zkoumána po jednotlivých kategoriích. Tyto skupiny ověřovali pomoc rodičům s výchovou dětí a zlepšení vztahů v rodině, pomoc rodičům s hospodařením v domácnosti a pomoc s finančním hospodařením a finanční gramotností. Provedeným výzkumem byla zjištěna data z každé kategorie zvlášť. Data z kategorie pomoc rodičům s výchovou dětí a zlepšení vztahů v rodině respondenti hodnotili z 96,3 % jako naprosto spokojen, což bylo 26 odpovědí z celkového počtu 32 respondentů. Pouze 1, tedy 3,7 % odpověděl spíše spokojen. Údaje z kategorie pomoc rodičům s hospodařením v domácnosti respondenti hodnotili z 85 % jako naprosto spokojen, což bylo 17 odpovědí z celkového počtu 32 respondentů a 15 % tedy 3 respondenti, odpověděli spíše spokojen. Poslední rozdělenou kategorií byla pomoc s finančním hospodařením a finanční

gramotností. Data ukazují, že z 95 % jsou naprosto spokojeni, což bylo 20 odpovědí z celkového počtu 32 respondentů. V tomto případě žádný respondent neodpověděl, že je spíše spokojen, ale pouze 1 odpověděl neví, což je 5 %.

Absolutní četnost odpovědí na otázky nám ukazuje, že celkový počet odpovědí ve všech třech kategoriích je 62. Průměrně odpovědělo v první kategorii 84,4 % ve druhé 62,5 % a ve třetí 65,6 %. Kategorie, ve kterých byla odpověď naprosto spokojen, v první 38,2 % v druhé 25 % a ve třetí 29,4 %. Celkově z výsledných dat vidíme, že první kategorie pomoc rodičům s výchovou dětí a zlepšení vztahů v rodině je respondenty hodnocena nejčastěji. Činnost pracovně výchovná s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování je pospána (viz. příloha P III).

Na otázku DVO2. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali je většina z celkového počtu respondentů. Největší počet hlasů dostala kategorie pomoc rodičům s výchovou dětí a zlepšení vztahů v rodině, která má i v počtu hlasů nejčastější odpověď naprosto spokojen, a to z 96,3 %.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími podporu dovedností u dítěte?

Provedeným výzkumem bylo zjištěno, že většina respondentů, která odpověděla na otázku, jak hodnotí činnost A.3., tedy činnosti zajišťující podporu dovedností u dítěte, je ze 73,7 % naprosto spokojeno, což bylo 14 odpovědí z celkového počtu 32 respondentů. Z celkového počtu odpovědí na tuto otázku což bylo 19, odpovědělo 5, tedy 26,3 % spíše spokojen. Počet 19 odpovědí na tuto otázku, vyseletoval klienty, kteří spolupracují se službou na této činnosti, která se snaží o cvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte (viz. příloha P III).

Na otázku DVO3. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali, je 59,4 % a z tohoto počtu je 73,7 % naprosto spokojeno s činnostmi zajišťujícími podporu dovedností u dítěte.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími podmínky pro přiměřené vzdělávání?

Činnost zajišťující podmínky pro přiměřené vzdělání A.4. hodnotili respondenti naprosto spokojen z 92,3 %, takto odpovědělo 12 respondentů z celkového počtu 32. Pouze 1, odpověděl spíše spokojen, což je 7,7 %. Celkový počet 13 odpovědí na tuto otázku, vybral klienty, kteří spolupracují se službou na této činnosti, která spočívá v nácviku poskytování pomoci a podpory ze strany rodičů dětem při předškolní a školní přípravě (viz. příloha P III).

Na otázku DVO4. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali je 40,6 % a z tohoto počtu je 92,3 % naprosto spokojeno s činnostmi zajišťujícími podporu podmínek pro přiměřené vzdělávání u dítěte.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími podmínky pro volnočasové aktivity?

Z výzkumného šetření jsme zjistili, že většina respondentů, která odpověděla na otázku, jak hodnotí činnost A.5., tedy činnosti zajišťující podmínky pro volnočasové aktivity, odpověděli z 83,3 % naprosto spokojen, což bylo 10 odpovědí z celkového počtu 32 respondentů. Pouze 2 respondenti, tedy 16,6 %, uvedli spíše spokojen. Celkový počet 12 odpovědí na tuto otázku, vybral klienty, kteří spolupracují se službou na této činnosti, která spočívá v informování o významu volnočasových aktivit pro rozvoj dítěte (viz. příloha P III).

Na otázku DVO5. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali, je 37,5 % a z tohoto počtu je 83,3 % naprosto spokojeno s činnostmi zajišťujícími podmínky pro volnočasové aktivity.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími podporu rodičů při doprovázení dětí?

Činnost zajišťující podporu rodičů při doprovázení dětí B.1., hodnotili respondenti naprosto spokojen ve 100 %. Takto odpověděli 3 respondenti z celkového počtu 32. Na tuto činnost odpověděli pouze 3 respondenti, jelikož činnost vybrali ti klienti, kteří spolupracují se

službou na této činnosti a ta spočívá v doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět (viz. příloha P III).

Na otázku DVO6. můžeme odpovědět, že podle výsledných dat tuto činnost využilo pouze 9,4 % respondentů. Jsou však ze 100 % naprosto spokojeni s činnostmi zajišťujícími podporu rodičů při doprovázení dětí.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a socioterapeutickými činnostmi?

Tato činnost C.1, která se zaměřuje na socioterapeutické činnosti byla hodnocena z 90 % jako naprosto spokojen, takto odpovědělo 18 respondentů z celkového počtu 32. Pouze 2, což je 10 % odpověděli spíše spokojen. Tato činnost s celkovým počtem odpovědí 20, vychází z individuálního plánu a jsou zde možné metody práce s uživateli, jako jsou krizové intervence a případové konference (viz. příloha P III).

Na otázku DVO7. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali je 62,5 % a z tohoto počtu je 90 % naprosto spokojeno s socioterapeutickými činnostmi.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími pomoc při vyřizování běžných záležitostí?

Z výzkumného šetření jsme zjistili, že většina respondentů, která odpověděla na otázku, jak hodnotí činnost D.1., tedy činnosti zajišťující pomoc při vyřizování běžných záležitostí je z 96,4 % naprosto spokojen, což bylo 27 odpovědí z celkového počtu 32 respondentů. Pouze 1 respondent, tedy 3,6 % uvedl spíše spokojen. Celkový počet 28 odpovědí na tuto otázku vybrali klienty, kteří spolupracují se službou na této činnosti, ta spočívá v pomoci a podpoře při vyřizování záležitostí spojených s finančním zabezpečením, zaměstnáním, bydlením, s výchovou a péčí o dítě a pomocí a podporou při vyřizování dalších záležitostí dle individuálně určených potřeb. Poskytování této činnosti zahrnuje minimálně vyhledávání a poskytování informací a konzultací souvisejících s nepříznivou sociální situací uživatele. Provádění úkonů (např. činnosti telefonické, e-mailové, osobní jednání, písemná komunikace, doprovod uživatele na jednání) spolu s uživatelem zaměřených na zlepšení nepříznivé situace (viz. příloha P III).

Na otázku DVO8. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali je 87,5 % a z tohoto počtu je 96,4 % naprosto spokojeno s činnostmi zajišťujícími pomoc při vyřizování běžných záležitostí. Tato činnost D.1., je tedy v počtu odpovědí nejčastější činností, na které spolupracují klienti se službou TSR, zároveň je s ní většina naprosto spokojena.

Jaká je spokojenost klientů terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a činnostmi zajišťujícími pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou?

Tato činnost D.2., která se zaměřuje na činnosti zajišťující pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, byla hodnocena ze 100 % jako naprosto spokojen, takto odpověděli 4 respondenti z celkového počtu 32. Tato činnost s celkovým počtem odpovědí 4 se zabývá umístěním dítěte v ústavní výchově, případně pokud o dítě pečuje jiná fyzická osoba než biologický rodič (viz. příloha P III).

Na otázku DVO9. můžeme odpovědět, že klientů, kteří na této činnosti se službou TSR spolupracovali je 12,5 % a z tohoto počtu je 100 % naprosto spokojeno s činnostmi zajišťujícími pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou.

Jakým způsobem pomohly klientům terénní sociální práce pro rodiny s dětmi nejčastěji realizované činnosti?

Na tuto otázku odpovíme za pomoci vyhodnocených dat z rozhovorů, kde jsme se ptali na nejčastěji realizované činnosti, na kterých klienti se službou TSR spolupracují. Odpověď na tuto otázku byla již do určité míry sepsána v interpretaci dat. V zájmu přehlednosti tyto data shrneme níže.

Při otevřeném kódování jsme vyhodnotili dvě činnosti, které se také staly kategoriemi pro otevřené kódování. Je to doprovázení a výchova dětí. S těmi kódy souvisí činnosti D.1., tedy činnostmi zajišťující pomoc při vyřizování běžných záležitostí. Dále kódy, které slouží v kontextu jako výchova dětí. Tam spadá A.1., pracovní výchovná činnost s dětmi, dále A.3., činnost zajišťující podporu dovedností u dítěte a také A.4., činnost zajišťující podmínky pro přiměřené vzdělávání. Tento výběr činností zakončuje kompletní činnost A.2., pracovní výchovná činnost s dospělými.

Způsoby, kterým daná činnost pomohla respondentům se shodují v mnoha oblastech. Tyto oblasti pro větší přehlednost vyjmenujeme a okomentujeme.

Nejvíce respondenti pojednávali o kategorii doprovázení. Do této činnosti se nejvíce promítají úřady a vyřízení dávek. Respondenti uvádějí, že služba TSR pomáhá s vypsáním formulářů pro úřady, a vidí také podporu v přítomnosti pracovníka, který je doprovází.

Další kategorií, ve které se klienti jednomyslně shodli ve způsobu pomoci je výchova dětí. V tomto kontextu jsou si respondenti vědomi nedostatků schopností u dětí a chtějí je více rozvíjet za pomoci služby TSR. Podotýkají, že jsou rádi za pomoc, jak s dítětem pracovat a jak jeho schopnosti rozvíjet. S tím souvisí předškolní i školní příprava. Od respondentek se dozvídáme, že se nejvíce osvědčily pracovní listy a příprava, kterou pracovník do rodiny přináší a taktéž pomoc s přípravou do školy za přítomnosti rodičů.

Kategorie pomoc a podpora v sobě skrývá činnosti, které jsou zaměřeny na práci s dospělými. Výběr těchto činností je opravdu různorodý, avšak můžeme spatřit i podobnosti mezi respondenty. Například respondentky uvedly pomoc s řešením dluhů a exekucemi. Dále podporu při soudech a soudních řízeních. Při pomoci ve vyhledávání informací uvedl každý respondent něco jiného, avšak jádro věci zůstává stejné, že respondenti přijímají informace a rady, které jim služba TSR poskytuje.

Na základě dílčích výzkumných otázek můžeme odpovědět na **hlavní výzkumnou otázku**. Spokojenost klientů se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi (TSR) je hodnocena velice kladně u většiny činnosti této služby. V celkové analýze dat převažuje hodnocení naprosto spokojen, a to s každou činností služby. Toto kladné hodnocení spokojenosti můžeme spatřit i v rozhovorech, které vypovídají o spokojenosti jak s činnostmi, tak celkově s pomocí od služby. Respondenti uvádí, že jejich spokojenost je ve všech případech výpovědí pozitivní. Také uvádějí, že jim služba velmi pomohla a je pro ně přínosem. Celkové kladné hodnocení jak z dotazníků, tak rozhovorů vypovídá, že je služba hodnocena velmi příznivě a spokojenost klientů je viditelná.

7 DISKUSE

Po provedeném výzkumném šetření jsme ve spojitosti s činnostmi služby terénní sociální práce pro rodiny s dětmi zjistili, že činnosti, které služba vykonává, jsou potřebné a žádoucí pro klienty, a navíc velice dobře ohodnoceny z jejich pohledu. Avšak v kvantitativní části výzkumu, konkrétně v rozhovorech, můžeme pozorovat jevy, které se vyskytují u klientů služby TSR. V teoretické části diplomové práce jsme definovali pojem sociální vyloučení a kulturu chudoby. V kontextu s výzkumem můžeme zmínit studii, která analyzuje kulturu chudoby jako průvodní jev sociálního vyloučení. Tento pojem je specifickým znakem pro rodiny s dětmi ohrožené sociálním vyloučením, a to může mít za následek specifické chování a rysy. Kulturní, sociální vyloučenost se odráží v normách, rituálech, jazyce, postojích, hodnotách, rodinné struktuře a identitě. Takto žijící lidé mají omezené kognitivní funkce. Dítě v takové rodině není schopno využít veškerý kognitivní potenciál vzhledem ke svému okolí. Jazyk je jednoduchý, děti často nerozumí slovům. Pokud je jazyk jiný nebo odlišný od většinové populace, je jiné i myšlení, je tedy zaměřené na přítomnost, názory jsou jednoduché a praktické, vedoucí k přežití, bez vzhledu do širších souvislostí (Skarupská, 2016).

K tomuto výzkumu bychom chtěli přiřadit Bernsteinovu teorii o verbálním kódu a slovní zásobě, struktuře výpovědi v omezeném jazykovém projevu. Tvrdil, že jazykové schopnosti lidí se liší v závislosti na jejich sociálním postavení. Svými studiemi prokázal, že rozdíly v jazykovém vývoji u dětí souvisejí s jejich rodinným prostředím. Tento autor již před 40 lety konstatoval, že existuje "jazyková bariéra" u dětí z různých rodinných prostředí. Tyto děti nemají stejné jazykové schopnosti a to, může být také způsobeno jejich bezprostředním sociokulturním prostředím, které jim poskytlo nedostatečný nebo nevhodný druh komunikačního kódu. Omezený jazykový kód má charakter častého používání spojovacích výrazů (např. omezené používání přídavných jmen a příslovce), dále má omezené množství verbálních znaků pro sdělení osobních reakcí, přání a názorů; velké množství výrazů zdůrazňujících předchozí poznámku mluvčího, např. ano, víte apod. Objevuje se zde výskyt krátkých, jednoduchých vět a výskyt opakovaných slov.

Autor tvrdí, že nižší sociální vrstvy hovoří omezeným jazykovým kódem. Jazyk u omezeného kódu je chudý a omezený. Ve svém výzkumu se zaměřil na sociální příslušnost rodin a vzdělání matky, jelikož ta obvykle tráví s dítětem nejvíce času, nejvíce s ním komunikuje a v rámci primární socializace dítě nejvíce ovlivní. Z hlediska vzdělání se

základní školní docházka a vyučení stalo známkou toho, že rodina pochází z nižších společenských vrstev (Bernstein in Knausová, 2012).

Tyto studie zde uvádíme proto, jelikož při analýze rozhovorů jsme zaznamenali omezené výpovědi respondentů. Tento jev může způsobovat omezený jazykový kód, který popsal autor Bernstein. Avšak omezený jazykový kód není jediný činitel, který způsobuje zkrácený jazykový projev a vyjadřování. Úroveň vzdělání může ovlivnit kognitivní vyjadřování, současně i sociální prostředí klientů. Vzdělání klientů (viz Tabulka 2: Účastníci rozhovoru). Výstupem z výzkumu kvantitativní části jsme zjistili nejčastější činnosti, na kterých služba terénní sociální práce pro rodiny s dětmi s klienty spolupracuje. Nejčastější činností jsou doprovody klientů. Tato činnost je zaměřena na pomoc s vyřizováním potřebných záležitostí na úřadech jakéhokoliv druhu. Chtěli bychom doporučit pro praxi více školení pracovníků v této oblasti, (např. v oblasti státních sociálních dávek a hmotné nouze), jež jsou nejčastějšími dávkami, které pomáhají proti sociálnímu vyloučení. Také kvalitnější příprava ze strany pracovníka, (např. povědomí o všech vhodných dávkách pro klienty, potřebné formuláře k vypsání žádosti a podklady pro získání dávky). Z výzkumu nám vyplynulo, že celkově 87,5 % klientů bylo doprovázeno službou TSR. Avšak musíme předeslat, že naše výzkumné šetření bylo pouze z pohledu klientů, nikoliv ze strany pracovníku služby TSR. Limitem této práce může být to, že se nesoustředí na pohled pracovníka, který s rodinou spolupracuje. Tento pohled by byl velmi přínosný, nezaměnitelný a věříme, že by bylo vhodné v podobném výzkumu dále pokračovat a obohatit jej. Posledním limitem výzkumu, mohlo být nepochopení požadavků ze stran klientů, tudíž mohl nastat komunikační šum v rozhovorech či nedorozumění v dotazníku.

ZÁVĚR

Diplomová práce pojednávala o službě terénní sociální práce pro rodiny s dětmi, a to z pohledu klientů této služby. Sociálně aktivizační služby jsou obsaženy v zákoně č. 108/2006 Sb., a jsou primárním zdrojem prevence proti sociální vyloučení. Cílem je pomoc a podpora ve zvládnutí náročné situace a rozvíjení sociální dovedností. Je kladen důraz na individualitu a na vzájemnou spolupráci mezi klientem a pracovníkem. Pomoc těmto rodinám s dětmi je stále aktuální, jelikož životní podmínky se neustále mění, a proto tato preventivní služba pomáhá zvládat situace, se kterými si rodina neumí nebo nemůže sama poradit.

Teoretická část, byla členěna na tři kapitoly. První kapitola sociální služby, byla věnována rozdělení služeb jako takových, poté se zaměřila konkrétně na sociálně aktivizační službu a na pomáhající profese. Také bylo uvedeno pojetí sociálního pracovníka a sociálního pedagoga. Druhá, stěžejní kapitola, byla zaměřena na rodinu s dětmi. Byly popsány definice rodin a specifika klientů, spolupracující se službou. Třetí, taktéž důležitá kapitola, se zabírala metodami a postupy práce i konkrétní formy spolupráce mezi rodinou s dětmi a jejich pracovníkem.

Praktická část, představila smíšený výzkum, ve kterém byl kladen větší důraz na kvantitativní výzkumnou část věnované dotazníkovému šetření realizovaného s klienty služby. Kvalitativní část spočívala v hloubkovém polostrukturovaném rozhovoru, taktéž s klienty služby. V dotazníkovém šetření, jsme se zaměřili na hodnocení základních činností z pohledu klientů a polostrukturovaný rozhovor, nám sloužil ke konkrétnímu objasnění těchto činností. Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jak jsou klienti se službou terénní sociální práce pro rodiny s dětmi spokojeni. Na základě získaných dat můžeme uvést, že hlavní výzkumný cíl i dílčí výzkumné cíle se podařilo naplnit.

Diplomová práce přináší objektivní pohled na službu terénní sociální práce pro rodiny s dětmi, jelikož byla zaměřena na názor klientů. Tato preventivní služba, je dle získaných dat velice potřebná a většina klientů se shoduje na její důležitosti. Ověřili, jsme tedy nutnost této služby, jako podporu pro rodiny, které potřebují nějakým způsobem pomoci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BANKS, Sarah, 2006. *Ethics and Values in Social Work. The British Journal of Social Work*. ISBN 140399420.
2. BARKER, Robert, 2003. *The social work dictionary*. 5th. NASW Press. ISBN 9780871013552.
3. BECHYŇOVÁ, Věra, 2007. *Syndrom CAN a způsob péče o rodinný systém*. IREAS. ISBN 978-80-86684-47-5.
4. BERG, Insoo Kim, 2013. *Posílení rodiny*. Praha: Portál. ISBN 9788026205005.
5. BICKOVÁ, Lucie, 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.
6. BROULÍKOVÁ, Jana a Věra KUCHAROVÁ, 2002. *Opatření sociální politiky k problémovým typům rodin*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 80-238-9551-6.
7. ČÁMSKÝ, Pavel, 2008. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>
8. ČESKO, 1999. Zákon č. 359/1999 Sb. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>
9. ČESKO, 2004. Zákon č. 563/2004 Sb. *Zákon o pedagogických pracovnících* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-563>
10. ČESKO, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb. *Zákon o sociálních službách* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
11. ČESKO, 2006. Vyhláška č. 505/2006. *Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupná také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
12. ČESKO, 2012. Zákon č. 89/2012 Sb. *Zákon občanský zákoník* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

13. DUBOIS, Brenda a Karla MILEY, 2018. *Social Work*. Pearson Education. ISBN 9780134695792.
14. ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.
15. GABURA, Ján, 2013. *Teória a proces sociálneho poradenstva*. IRIS. ISBN 9788089238927.
16. HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
17. HOREJSI, Charles, Gloria HOREJSI a Bradford SHEAFOR, 2000. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Pearson. ISBN 9780205295555.
18. CHARITA, 2006. *Metodika pro terénní službu rodinám s dětmi*. Otrokovice. Interní dokument.
19. CHLOUPKOVÁ, Soňa, 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4678-4.
20. CHRÁSKA, Miroslav, 2016. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5326-3.
21. JURÍČKOVÁ, Lubica, 2013. *Opatrovnictví osob s duševní poruchou*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4786-6.
22. KAHÁNKOVÁ, Jana, 2015. *Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce* [online]. In: Sociální práce. Roč. 2. s. 49. [cit. 2022-04-16]. ISSN 1213-624. Dostupný také z: <https://socialniprace.cz/article/socialni-asistence-pro-rodiny-sdetmi-jako-jedna-z-forem-terenni-socialni-prace/>
23. KNAUSOVÁ, Ivana, 2002. *Ověření platnosti Bernsteinovy teorie jazykové socializace v českém prostředí* [online]. In: Pedagogická orientace. Roč. 12, číslo 2, s. 99. [cit. 2022-04-16]. ISSN 1805-9511. Dostupný také z: <https://journals.muni.cz/pedor/article/view/8295>
24. KNAUSOVÁ, Ivana, 2011. *Kapitoly z historie sociální politiky*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-2865-9.
25. KRAUS, Blahoslav, 2001. *Člověk – prostředí – výchova: K otázkám sociální pedagogiky*. Paido. ISBN 8073150042.

26. KRAUS, Blahoslav, 2016. *Ke vztahu sociální pedagogiky a sociální práce* [online]. In: Sociální pedagogika. Roč. 4, číslo 1, s. 57. [cit. 2022-04-16]. ISSN 1805-8825. Dostupný také z: https://soced.cz/wp-content/uploads/2016/04/STUDIE-SocEd_Ke-vztahu-soci%C3%A1ln%C3%AD-pedagogiky-a-soci%C3%A1ln%C3%AD-pr%C3%A1ce.pdf
27. KUTNOHORSKÁ, Jana, 2009. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada. 80-86022-21-8.
28. MALÍK, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-9102-9.
29. MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.
30. MATĚJČEK, Zdeněk, 1998. *Radosti a strasti*. H&H. ISBN 80-86022-21-8.
31. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN
32. MATOUŠEK, Oldřich, 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
33. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
34. MATOUŠEK, Oldřich, 2014. *Podpora rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0697-2.
35. MAREŠ, Jiří, 2015. *Tvorba případových studií pro výzkumné účely* [online]. In: Pedagogika. Roč. 65, číslo 2, s. 113. [cit. 2022-04-16]. Dostupné z: <https://pages.pedf.cuni.cz/pedagogika/?p=11212>
36. MPSV, 2015. *Slovník sociálního zabezpečení*. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-114-0.
37. NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a kol., 2008. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce* [online]. Ostravská Univerzita [cit. 2022-04-16]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf

38. SKARUPSKÁ, Helena, 2016. *Vybrané metody intervence vhodné pro práci sociálního pedagoga s dětmi ohroženými sociálním vyloučením* [online]. In: Sociální pedagogika. Roč. 4, číslo 1, s. 87. [cit. 2022-04-16]. ISSN 1805-8825. Dostupný také z: https://soced.cz/wp-content/uploads/2016/04/STUDIE-SocEd_Vybran%03%a9-metody-intervence-vhodn%03%a9-pro-pr%03%a1ci.pdf
39. SOBOTKOVÁ, Irena, 2007. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-250-8.
40. SOUKUP, Václav, 2011. *Antropologie – Teorie člověka a kultury*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-432-8.
41. ŠILHÁNOVÁ, Kateřina, 2014. *Metoda VTI: Aplikační oblasti* [online]. [cit. 2022-04-16]. Dostupné také z: <http://www.spin-vti.cz/o-metode-vti/aplikacni-oblasti>
42. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
43. THOMSON, Antony, 2007. *The Making of Social Theory*. The Sociological review. ISBN 0195430301.
44. TOKÁROVÁ, Anna, 2007. *Sociální práca*. Akcent Print. ISBN 9788096941988.
45. VÁGNEROVÁ, Marie, 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5. Praha: Portál. ISBN 9788073675028.
46. VANČURA, Jan, 2007. *Zkušenost rodičů dětí s mentálním postižením*. Brno: Barrister & Principal. ISBN 978-80-87029-14-5.
47. VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. a podobně

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

např. například

tj. to jest

TSR Terénní služba pro rodiny s dětmi

tzv. tak zvaný

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Možnosti spolupráce s klientem	26
Tabulka 2: Praktické činnosti služby	42
Tabulka 3: Účastníci rozhovorů.....	43
Tabulka 4: Pohlaví	45
Tabulka 5: Věk.....	45
Tabulka 6: Hodnocení pomoci.....	46
Tabulka 7: Činnost A.1.	46
Tabulka 8: Činnost A.2. a).....	47
Tabulka 9: Činnost A.2. b).....	47
Tabulka 10: Činnost A.2. c).....	47
Tabulka 11: Četnost A.2.	48
Tabulka 12: Průměr A.2.....	48
Tabulka 13: Hodnocení A.2.....	48
Tabulka 14: Činnost A.3.	49
Tabulka 15: Činnost A.4.	49
Tabulka 16: Činnost A.5.	49
Tabulka 17: Činnost B.1.	50
Tabulka 18: Činnost C.1.	50
Tabulka 19: Činnost D.1.	51
Tabulka 20: Činnost D.2.	51
Tabulka 21: Přehled hodnocených činností	52
Tabulka 22: Analýza rozhovorů.....	54

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

Příloha P II: Otázky rozhovoru

Příloha P III: Základní činnosti služby TSR

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Terénní sociální práce pro rodinu s dětmi z pohledu klientů

Dobrý den, ráda bych Vás poprosila o několik minut svého času k vyplnění následujícího dotazníku, který je zcela anonymní (nikde nebude zveřejněn).

Jmenuji se Tereza Tomčalová a studuji na UTB obor Sociální pedagogika. Má diplomová práce nese název Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi z pohledu klientů, a proto žádám o vyplnění dotazníku Vás, klienty terénní sociální služby pro rodiny s dětmi. Předem děkuji za vyplnění a přeji krásný den.

1. **Pohlaví:** a) muž b) žena
2. **Věk:** napište

3. Jak hodnotíte pomoc od služby terénní sociální práce pro rodinu s dětmi?

Škála: Služba mi naprosto pomohla 1–2–3–4–5 Služba mi naprosto nepomohla

	Služba mi naprosto pomohla	Služba mi spíše pomohla	Nevím, zdali mi služba pomohla	Služba mi spíše nepomohla	Služba mi naprosto nepomohla
Jak hodnotíte poskytovanou službu?	1	2	3	4	5

4. Jak hodnotíte vaši spokojenost s činnostmi, se kterými vám pomáhá terénní sociální práce pro rodinu s dětmi?

(Kroužkujte škálu jen u těch činností, které se svým pracovníkem využíváte)

Škála: Naprosto spokojen 1–2–3–4–5 Naprosto nespokojen

	Naprosto spokojen	Spíše spokojen	Nevím	Spíše nespokojen	Naprosto nespokojen
A. 1. -Tvoření s dětmi (malování, stříhání, lepení) -Zapojení dětí při pomoci v domácnosti	1	2	3	4	5
A. 2. a) -Pomoc rodičům s výchovou dětí a zlepšení vztahů v rodině	1	2	3	4	5
A. 2. b) -Pomoc s hospodařením v domácnosti	1	2	3	4	5
A. 2. c) -Pomoc s finančním hospodařením a finanční gramotností	1	2	3	4	5

	Naprosto spokojen	Spíše spokojen	Nevím	Spíše nespokojen	Naprosto nespokojen
A. 3. -Pomoc se zlepšením dovedností u dětí (jemná a hrubá motorika, logopedie)	1	2	3	4	5
A. 4. -Pomoc dětem s předškolní a školní přípravou	1	2	3	4	5
A. 5. -Pomoc s vyhledáváním kroužků pro děti -Hraní her	1	2	3	4	5
B. 1. -Doprovod dětí do škol ve výjimečných případech	1	2	3	4	5
C. 1. -Individuální plánování -Vzájemná spolupráce na cílech a krocích	1	2	3	4	5
D. 1. -Poskytnutí doprovodu na úřady, k lékaři a do školy -Pomoc při jednání s úředníky -Pomoc s vyplněním formulářů a podávání žádostí	1	2	3	4	5
D. 2. -Pomoc s přechodem dětí zpět do rodiny -Navazování kontaktu s rodinnými příslušníky	1	2	3	4	5

PŘÍLOHA P II: OTÁZKY DO ROZHOVORU

1. Jak byste zhodnotil/ zhodnotila pomoc od služby terénní sociální práce pro rodinu s dětmi?
2. Na kterých třech základních činnostech jste spolupracoval/ spolupracovala se službou nejčastěji?
3. Jakým konkrétním způsobem vám pomohla nabízená činnost, kterou jste označila za nejčastější?
4. Jakým konkrétním způsobem vám pomohla nabízená činnost, kterou jste označila za nejčastější?
5. Jakým konkrétním způsobem vám pomohla nabízená činnost, kterou jste označila za nejčastější?

PŘÍLOHA P III: ZÁKLADNÍ ČINNOSTI TSR

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI SOCIÁLNÍ SLUŽBY RODINY S DĚTMI

a. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- (1) *pracovně výchovná činnost s dětmi*
 - *dodavatel disponuje základním materiálním vybavením pro pracovně výchovnou činnost s dětmi s ohledem na jejich věk a rozumové schopnosti*
 - *realizace nácvikových a rozvojových činností s dětmi, za aktivní účasti rodičů¹, zaměřených na rozvoj schopností a dovedností dítěte. Pracovníci postupně vedou uživatele k samostatnému vykonávání těchto činností s dětmi.*
 - *vedení rodičů k zapojování dětí do pracovních činností v domácnosti*
 - *motivace rodičů k pravidelnému provádění nácvikových a rozvojových činností s dětmi*
 - (2) *pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby*
 - *podpora a nácvik rodičovského chování v oblasti vedení hospodaření, udržování domácnosti, výchovy a péče o dítě, komunikace s dítětem, plánování režimu dne a v dalších oblastech dle individuálně určených potřeb² uživatele*
 - *podpora a pomoc při péči o vlastní osobu*
 - *prevence nežádoucího chování dospělých*
 - *podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, se zaměstnavatelem a v jednání s dalšími fyzickými a právníckými osobami dle individuálně určených potřeb uživatele*
 - (3) *nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte*
 - *realizace činností s dětmi za aktivní účasti rodičů, zaměřených na rozvoj jemné a hrubé motoriky, řečových schopností a myšlení. Cílem je naučit rodiče samostatně vykonávat tyto činnosti s dětmi.*
 - *vedení rodičů k prevenci nežádoucího chování a jednání u dětí*
 - *motivace rodičů, aby děti vedli k činnostem podporujícím schopnost samostatného fungování ve společnosti, dodržování společenských pravidel, zvládání stresových situací, přijetí zodpovědnosti*
 - (4) *zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání*
 - *nácvik poskytování pomoci a podpory ze strany rodičů dětem při (před)školní přípravě*
 - *motivace rodičů k zajištění pravidelné školní docházky dětí a dohledu nad jejím dodržováním*
 - *pomoc a podpora při zajištění vhodných podmínek (včetně materiálních) souvisejících se vzděláváním dítěte*
 - *poskytování poradenství v oblasti vzdělávání dítěte*
 - *podpora uživatele v komunikaci se školou*
 - (5) *zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity*
 - *informování o významu volnočasových aktivit pro rozvoj dítěte*
 - *poskytnutí poradenství zaměřeného na možnosti trávení volného času dětí, rodiny či rodiče*
 - *motivace rodičů k využívání volnočasových aktivit dětmi, rodinou či rodiči*
 - *zprostředkování kontaktů na organizace poskytující volnočasové aktivity*
 - *pomoc s výběrem a zajištěním vhodné volnočasové aktivity pro dítě, rodinu či rodiče*
 -
-

b. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět

- pomoc a podpora rodičům při zajištění doprovodu s cílem osvojení návyků i dovedností rodičů i dětí nezbytných k samostatnému zvládnutí aktivit
- vedení rodičů, aby dle věku a schopností dítě učili samostatnému docházení do školy a na zájmové aktivity
- ve výjimečných odůvodněných případech (např. náhlé onemocnění, úraz rodiče) lze zajistit doprovod dětí bez účasti rodičů

c. sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

- případová práce
 - vychází z individuálního plánu
 - obsahuje minimálně:
 - motivaci uživatele ke změně a řešení nepříznivé situace a
 - pomoc a podporu uživatele v řešení nepříznivé situace
- možné metody práce s uživateli:
 - Případová setkání/konference
 - základní krizová intervence
 - Videotrénink interakcí
 - Práce se skupinou

d. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

(1) pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- pomoc a podpora při vyřizování záležitostí spojených s finančním zabezpečením, zaměstnáním, bydlením, s výchovou a péčí o dítě a pomoc a podpora při vyřizování dalších záležitostí dle individuálně určených potřeb. Poskytování činnosti zahrnuje minimálně:
 - Vyhledávání a poskytování informací a konzultací souvisejících s nepříznivou sociální situací uživatele
 - Provádění úkonů (např. telefonické, e-mailové, osobní jednání, písemná komunikace, doprovod uživatele na jednání) spolu s uživatelem zaměřených na zlepšení nepříznivé situace

aktivitu: Poskytnutí základního pracovního poradenství pro nezaměstnané uživatele služby; poskytnutí základního dluhového poradenství pro uživatele, kteří nevládají splácet své závazky; mediace v rodinných vztazích pro uživatele, kteří nevládají vyřešit své spory vlastními silami a mají zájem o jejich řešení mimosoudní cestou za pomoci kvalifikovaného mediátora

(2) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

- podpora při navazování a udržování kontaktů s rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami
- v případě umístění dítěte v ústavní výchově, či pokud o dítě pečuje jiná fyzická osoba než biologický rodič:
- podpora kontaktů uživatele s dítětem
- motivace a vedení uživatele k vytvoření podmínek pro návštěvu dítěte v rodině, potažmo návrat dítěte do rodiny
- podpora uživatele při zapojení se do sociálního a kulturního života společnosti (TSR, Charita, 2006, interní zdroj).