

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Tereza Česáková

Bakalářská práce

2018

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tereza Česáková**
Osobní číslo: **H15500**
Studijní program: **B6107 Humanitní studia**
Studijní obor: **Humanitní studia**
Název tématu: **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**
Zadávající katedra: **Katedra věd o výchově**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Studentka se v práci bude zabývat analýzou a zhodnocením sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Popíše činitele a aktivity této služby. Studentka zvolila kvalitativní přístup. Nejdříve stanoví cíle výzkumu, následně vytvoří konceptuální rámec a definuje výzkumné otázky, zvolí metody sběru dat a následně je analyzuje. Nakonec shrne analyzovaná data a interpretuje je. Poslední fází bude formulování závěrů do výzkumné zprávy.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

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

Seznam odborné literatury:

ŠIMŮNEK, Marek, NECKAŘ, Petr a HAVRÁNKOVÁ, Ivana. Sociální služby v Hradci Králové 2011: přehled sociálních a souvisejících služeb pro rodiny s dětmi a mládež, osoby se zdravotním postižením, seniory, národnostní a etnické menšiny a osoby v obtížných životních situacích. 1. vyd. Hradec Králové: Město Hradec Králové, 2011. 88 s. Radnice; č. 10. ISBN 978-80-904690-4-4.

KALÍŠKOVÁ, Klára. Podpora rodin s dětmi: daně, dávky a veřejné služby. [Praha]: Národohospodářský ústav AV ČR, v.v.i., 2017. 18 stran. Studie; 7/2017. ISBN 978-80-7344-413-6. Dostupné také z: https://idea.cerge-ei.cz/files/IDEA_Studie_7_2017_Podpora_rodin_s_detmi/IDEA_Studie_7_2017_Podpora_Boj_o_úspěch,_aneb,_Neziskový_sektor_v_zemích_střední_a_východní_Evropy. Flint: C.S.Mott Foundation, 1998. 24 s.

JANTULOVÁ, Magdaléna. Jednání jedinců v neziskovém sektoru [rukopis]. Brno, 2001. 83 l.

ŠOHAJKOVÁ, Eva. Analýza specifických vlastností neziskových organizací [rukopis]. 2007. 74 l.


Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Tomáš Retka**
Katedra sociálních věd

Datum zadání bakalářské práce: **31. března 2017**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2018**



prof. PhDr. Karel Rýdl, CSc.
děkan



Ing. Jaroslav Myslivec, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2017

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne

.....

Tereza Česáková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce, panu Mgr. Tomáši Retkovi, který mi v průběhu psaní poskytoval cenné rady a prostor pro konzultace. Dále bych poděkovala účastníkům rozhovorů, kteří mi tak poskytli základ pro napsání praktické části.

ANOTACE

Studentka se v práci bude zabývat analýzou a zhodnocením sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Popíše činitele a aktivity této služby. Studentka zvolila kvalitativní přístup. Nejdříve stanoví cíle výzkumu, následně vytvoří konceptuální rámec a definuje výzkumné otázky, zvolí metody sběru dat a následně je analyzuje. Nakonec shrne analyzovaná data a interpretuje je. Poslední fází bude formulování závěrů do výzkumné části.

KLÍČOVÁ SLOVA

Sociální služby, sociální práce, Romové, terénní sociální práce, rodiny s dětmi.

TITLE

Social activation services for families with children.

ANNOTATION

Student work will address the analysis and evaluation of social activation services for families with children. Describe the factors and activities of this service. Student has chosen a qualitative approach. First, determine the objectives of the research, then it creates the conceptual framework and defines the research questions, chooses methods of data collection and subsequently analysed. The last phase will be the formulation of conclusions in research part.

KEYWORDS

Social Services, social work, Gypsies, field social work, families with children.

OBSAH

ÚVOD	9
1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR	10
1.1. VYMEZENÍ POJMOSLOVÍ.....	10
1.2. KOMUNITNÍ CENTRUM ZIP.....	10
1.2.1. <i>Zásady poskytování služby</i>	12
1.2.2. <i>Formy poskytování sociálních služeb</i>	12
1.2.3. <i>Poskytované služby</i>	12
2. SOCIÁLNÍ PRÁCE	14
2.1. VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	14
2.2. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	14
2.3. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	15
3. RODINA	16
3.1. HODNOTY RODINY.....	16
3.2. PODPORA RODINY	16
3.2.1. <i>Sociální vyloučení</i>	18
3.3. PRÁCE S RODINOU	19
3.4. PROSTŘEDÍ	20
3.4.1. <i>Bydlení</i>	21
3.4.2. <i>Výchova dětí</i>	21
3.4.3. <i>Předškolní děti</i>	21
3.4.4. <i>Školní děti</i>	22
3.5. ZAMĚSTNANOST	23
3.5.1. <i>Nezaměstnanost a sociální práce</i>	24
4. ROMSKÁ KOMUNITA	26
4.1. ETNIKUM BEZ VLASTNÍHO STÁTU	26
4.2. ROMSKÉ OBYVATELSTVO A SOCIÁLNÍ PRÁCE	26
4.3. SPECIFIKA ROMSKÉ RODINY	28
4.4. VÝCHOVA A VZDĚLÁVÁNÍ ROMSKÝCH DĚTÍ	28
4.4.1. <i>Nedostatečná péče</i>	29
4.5. MAJORITA A MINORITA, MINORITA A MAJORITA	30

5. PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI	31
5.1. PORADENSTVÍ.....	31
5.2. PRŮBĚH PORADENSKÉHO PROCESU	32
5.3. PESSŮV MODEL ZÁKLADNÍCH VÝVOJOVÝCH POTŘEB	33
6. PRAKTICKÁ ČÁST	35
6.1. CÍL VÝZKUMU	35
6.2. VÝZKUMNÝ VZOREK	35
6.3. POUŽITÉ METODY.....	35
6.3.1. <i>Poradenství</i>	36
6.3.2. <i>Sociální pracovník</i>	36
6.3.3. <i>Cílová skupina centra</i>	36
6.3.4. <i>Služby pro rodiny</i>	37
6.3.5. <i>Terénní sociální práce</i>	37
6.3.6. <i>Děti klientů centra</i>	37
6.4. ZPRACOVÁNÍ DAT	37
6.5. VYHODNOCENÍ DAT	37
6.5.1. <i>Služby pro rodiny</i>	38
6.5.2. <i>Cílová skupina centra</i>	38
6.5.3. <i>Sociální pracovník</i>	39
6.5.4. <i>Poradenství</i>	39
6.5.5. <i>Terénní sociální práce</i>	40
6.5.6. <i>Děti klientů centra</i>	40
6.6. INTERPRETACE DAT	41
7. ZÁVĚR.....	42
ZDROJE.....	43
TIŠTĚNÁ LITERATURA	43
PRÁVNÍ PŘEDPISY	44
INTERNETOVÉ ZDROJE.....	44
ČLÁNKY V ODBORNÝCH ČASOPISECH	45
PŘÍLOHY	46
ROZHOVOR - PRACOVNÍK 1	46
ROZHOVOR - PRACOVNÍK 2	50
ROZHOVOR - PRACOVNÍK 3	53
ROZHOVOR - PRACOVNÍK 4	57

ÚVOD

V bakalářské práci se zabývám sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi. Pro téma jsem se rozhodla na základě mého zájmu pomoci rodinám v tíživé situaci. V práci se zaměřuji na konkrétní centrum poskytující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Téma bylo vybráno na základě mých zkušeností a dobré spolupráce s Komunitním centrem Zip, které podporu rodinám poskytuje. Jeho sociální pracovníci jsou kvalitně vyškolení a se zájmem o tuto problematiku pomáhají rodinám s dětmi v situacích, které neumí sami řešit.

V teoretické části je zahrnuta problematika sociálních služeb, tedy zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Druhým dokumentem je Bílá kniha v sociálních službách z roku 2003. Pracovala jsem s odbornou literaturou týkající se problematiky pomáhajících služeb rodinám s dětmi. Text je rozdělen na kapitoly, oddíly a pododdíly. Kapitoly, jimiž jsou Sociální služby v ČR, Sociální práce, Rodina, Romské etnikum a Poradenství v sociální práci, jsou řazeny logicky za sebou. V textu se zaměřuji na romské etnikum z pohledu sociologicko-antropologického.

V jednotlivých kapitolách jsou propojeny teoretické poznatky se zkušenostmi, které jsem měla možnost získat působením v Komunitním centru ZIP. Jedná se tedy o již načerpané znalosti. Všechny zdroje, se kterými autor pracoval, jsou uváděny průběžně v textu, i v souhrnu čerpané literatury.

Cílem praktické části bylo zjistit, jakými způsoby Komunitní centrum Zip pomáhá rodinám s dětmi v tíživé situaci. A kdo je uživatelem této služby a za jakých podmínek. Pro bakalářskou práci byl zvolen kvalitativní přístup. Metodou zkoumání tak byly rozhovory nahrávané na diktafon, následně přepsány doslovnou transkripcí a rozkódovány pomocí kategorizace dat, což umožňovalo přehlednou analýzu získaných informací. Rozhovory byly nahrávány s pracovníky neziskové organizace Salinger, z. s. a s jejím střediskem KC Zip. Informanti byli seznámeni s nahráváním a interpretací získaných dat. Otázky k rozhovorům byly polostrukturované, což umožňovalo doptávat se na otázky týkající se problematiky.

Touto prací bych chtěla poskytnout vhled do problematiky rodin, které mají sociální, finanční, nebo existenční problémy. Jaké jsou hlavní příčiny problémů těchto rodin a jaká je motivace k jejich úspěšnému vyřešení. Zároveň bych ráda poukázala na kvalitu poskytovaných služeb zprostředkovaných Komunitním centrem Zip, které se nachází v královehradeckém regionu.

1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR

1.1. Vymezení pojmosloví

Sociální služby vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Každý sociální pracovník by měl být seznámen s podmínkami poskytování služby vymezeným dokumentem, který upravuje služby týkající se pomoci a podpory osob v nepříznivé sociální situaci (zákon č. 108/2006 Sb., §3b). Nepříznivou situací rozumíme podmínky pro život, které nejsou komfortní. Např. sociální vyloučení jedinců, skupin, etnik, život ohrožující události, nedostatek financí, zadluženost, neadekvátní bydlení, závislost na návykových látkách, konfliktní mezilidské vztahy, způsob života, který ohrožuje společnost.

V zákoně jsou sociálně aktivizační služby zařazeny do služeb sociální prevence, jejímž cílem je pomáhat osobám v nepříznivé situaci. Podle zákona (č. 108/2006 Sb., §65, ods. 1) jsou to terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje. Služba poskytuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (č. 108/2006 Sb., §35f, h, i, j).

Každá sociální služba, která je poskytována s cílem pomoci a podpořit osoby v nepříznivých situacích, by se měla řídit principy, které jsou napsány v dokumentu *Bílá kniha v sociálních službách* (2003). Těmito principy je nezávislost a autonomie pro uživatele služeb, začlenění a integrace (nikoli sociální vyloučení), respektování potřeb, čímž se myslí individuální potřeba jedince či společnosti, dále je to princip partnerství – společná práce na vyřešení problému, osoba, která je uživatelem služby, je vedena k samostatnosti a schopnosti řešit situaci bez pomoci. Důležitým principem je kvalita, která zaručuje poskytovatelům důvěru, a uživatelům jistotu podpory. Posledním principem je rovnost společnosti bez diskriminačního chování (Bílá kniha, 2003, str. 6).

1.2. Komunitní centrum ZIP

KC ZIP je jedním ze středisek organizace Salinger, z. s., která působí v Královehradeckém, Pardubickém a Libereckém kraji. Posláním organizace je poskytování pomoci a podpory dětem, dospívajícím, a jejich rodinám. Pracovníci středisek organizace pomáhají osobám

v tíživých situacích, hledají spolu s nimi cestu k řešení a usilují o jejich stabilizaci (Salinger, z. s.).

Komunitní centrum je jedním ze středisek organizace Salinger, z. s. Současnými středisky je Centrum Síťovka, jejíž poslání je téměř totožné s posláním Komunitního centra. Poskytovat pomoc a podporu rodinám s dětmi procházejících životním obdobím, se kterým si neví rady (Salinger, z. s.) Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč, je dalším odvětvím Salingeru, z. s. posláním Nízkoprahového centra je vytváření bezpečného prostředí pro děti a mládež, v kterém mohou trávit volný čas společně s kamarády, je to místo, kde mohou sdílet své životní příběhy, a kde se jim dostane pomoci a podpory ze strany pracovníků. Cílovou skupinou Modrého pomeranče jsou děti a mládež ve věku od sedmi do dvaceti jedných let, které pocházejí z komplikovaného nebo znevýhodněného prostředí (Salinger, z. s.). Centrum Triangl poskytuje služby podporující rodiny s dětmi, které se vyskytují v znevýhodňující životní situaci, a společně najít cestu k jejich překonání. Triangl se řídí citátem Paula Coelho: *„Věříme, že lidé mají každý den možnost najít lepší řešení ve všem, co dělají.“* (Paul Coelho, cit. dle Salinger, z. s.). Stopa čápa, jakožto středisko Salingeru, z. s., má za cíl podpořit náhradní rodiny, a zajistit tak dětem stabilní a bezpečné podmínky pro jeho rozvoj. Středisko je pověřeno uzavíráním dohod o výkonu pěstounské péče a podporu poskytuje v pěstounských, ale i adoptivních rodinách (Salinger, z. s.). Novým odvětvím organizace je Centrum přátelské rodině Budulíněk, jejímž posláním je ukázat rodičům, že s narozením dítěte jejich osobní i profesní život se může nadále rozvíjet, a že mohou být cílevědomými a sebevědomými rodiči (Salinger, z. s.).

Pokud jsme zmínili organizaci Salinger, všechny její střediska a cílové skupiny, považují za věcné poukázat na vznik názvu organizace. Jméno organizace Salinger, z. s. je inspirován příběhem spisovatele J. D. Salingerem, *Kdo chytá v žitě*, jehož myšlenka vedla ke vzniku organizace: *„Já si v jednom kuse představuji, jak si spousta malejch dětí na něco hraje na takovým velikánským žitným poli. Tisíce a tisíce malejch dětí a nikde nikdo – jako nikdo dospělej kromě mě. A já stojím na okraji nějakého šíleného útesu. Mám na starosti to, že musím chytnout každého, kdo by z toho útesu mohl spadnout – já jen jako, že když utíká a nekouká kam, musím se já od někudy vynořit a chytit ho. A to bych dělal pořád. Prostě bych chytl děti, co si hrajou v žitným poli a tak. Já vím, že je to šílenství, ale je to jediný, co bych dělal opravdu rád. Já vím, že je to šílenství.“* (J. D. Salinger, cit. dle Salinger, z. s.).

1.2.1. Zásady poskytování služby

Podle zákona č. 108/06 Sb., o sociálních službách, mají poskytovatelé povinně zajistit pomoc, která musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování (č. 108/2006 Sb., §2, ods. 2).

Komunitní centrum ZIP se řídí čtyřmi zásadami poskytování služeb. Zásadami jsou individuální přístup, kdy zohledňují potřeby každé osoby, respekt, kdy pracovníci centra vnímají klienta jako osobu, která zná nejlépe svou dosavadní situaci, a tudíž jen ona může učinit rozhodnutí o jejím řešení. Nedílnou zásadou je spolupráce – řešení situace hledá klient za pomoci pracovníka. Spolupráce vychází z důvěry, jedná se o důvěru oboustrannou, v bezpečném prostředí pro klienta i sociálního pracovníka.

1.2.2. Formy poskytování sociálních služeb

Dle zákona, o sociálních službách, lze pomoc a podporu osobám v tíživé situaci poskytovat dvojím způsobem. Ambulantní a terénní formou (č. 108/2006 Sb., §65, ods. 1). Ambulantní formou jsou myšleny služby, které se nachází v místě, kde poskytovatel neboli organizace, sídlí. Na ambulantní formu uživatel služby dochází nebo je doprovázen. Terénní formou se rozumí služby, které jsou poskytovány v místě bydliště klienta, nebo v místě, na kterém se pracovník a klient domluví.

V komunitním centru ZIP jsou sociální služby poskytovány jak ambulantní formou, tak i terénní. „Ambulance“ se nachází na adrese, kde KC ZIP sídlí, v ulici Pospíšilova v Hradci Králové. Terénní formou pracovníci centra docházejí do přirozeného prostředí klientů. Může to být Slezské a Moravské Předměstí, Malšovice, Pouchov, Věkoše, Třebeš, Roudnička, Kluky, Nový Hradec Králové, Svinary, Malšova Lhota, Rusek, Piletice, Slatina a Smiřice (Salinger, z. s.).

1.2.3. Poskytované služby

Podle zákona č. 108/06 Sb., o sociálních službách, je poskytovatel sociálních služeb povinen zajistit minimálně jednu základní činnost. KC ZIP ze zákona vyměřených činností plní výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským

prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (č. 108/2006 Sb., §65, ods. 2).

Komunitní centrum ZIP poskytuje základní poradenství, pomoc s přípravou do školy a doprovody do státních institucí. Základním poradenstvím je myšlena podpora při hledání nového bydlení, pomoc se sestavením hospodaření, poskytnutí základních informací k dluhové problematice, pomoc se sepsáním životopisu, pomoc s hledáním zaměstnání a s vyplněním formulářů do veřejných institucí. Centrum poskytuje pomoc s přípravou do školy. Je tím myšleno doučování dětí s přítomností rodiče. Nedílnou součástí služby je zapojení rodičů do přípravy dětí do školy, tzn., aby byli rodiče schopni pomoci dítěti učit se do školy.

2. SOCIÁLNÍ PRÁCE

2.1. Vymezení sociální práce

Sociální práce je různorodým oborem. Poskytuje služby různým cílovým skupinám, které jsou odlišné svými životními situacemi a specifickými potřebami. A tyto odlišnosti neumožňují přesné vymezení práce s lidmi. Organizace zabezpečující sociální práci využívají odlišné techniky, postupy a metodiky práce (Flídrová, Opatrný, 2014, str. 120).

Podle Gulové (2011) praktická aplikace sociální práce vstupuje do života všech potřebných sociálně znevýhodněných skupin v nejrůznějším slova smyslu, buď v podobě služby, nebo aktivity, která by měla pomoci klientovi tak, aby si dokázal pomoci sám. Cílem sociální práce je především reflexe, zmírňování a následně řešení sociálních problémů společnosti (Gulová, 2011, str. 14).

Z poskytovaných služeb Komunitního centra lze souhlasit, že je pro sociálně znevýhodněné osoby potřebné. Centrum přístupem svých pracovníků budí v lidech důvěru, pracovníci spolupracují s klienty na řešení jejich nepříznivé situace. Necháávají klientům prostor pro to, aby se naučili zvládat obtížné situace a nacházeli jejich řešení samy. Komunitní centrum naplňuje cíl sociální práce, tedy zaznamenání nějaké problémové situace, zmírnění a její řešení.

Zprostředkovateli služeb jsou sociální pracovníci pomáhající lidem v tíživé situaci, čímž jsou myšleny sociální problémy, se často v praxi setkávají s předsudky a stereotypy, které se vztahují na osoby dlouhodobě žijící v neadekvátních podmínkách, v chudobě a na ty, kteří jsou považováni za sociálně vyloučené (Gojová, 2014, str. 3).

Dnes již bývalá ministryně Michaela Marksová na otázku sociální práce odpověděla následujícími slovy: „*Sociální práci považuji za nesmírně důležitou. Pracovníci mohou poradit, sledují terén a potřeby a schopnosti jednotlivých lidí. Jejich práci považuji za nesmírně důležitou, má obrovsky preventivní význam. Moc si této práce cením, protože je to práce člověka s člověkem, která má velký smysl. Velmi důležité je také propojit všechny složky systému – úzce spolupracovat například se školami.*“ (M. Marksová, cit. dle Sociální práce, str. 9).

2.2. Sociální pracovník

Zákon č. 108/06 Sb., o sociálních službách předpokládá způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Samozřejmostí pro výkon povolání

sociálního pracovníka je bezúhonnost, zdravotní způsobilost, kterou zjišťuje a vydává posudek lékař (č. 108/2006 Sb., §110, ods. 1, 3).

Pracovníci v sociálních službách by se měli řídit etickým kodexem upravujícím spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Etický kodex tvoří devět zásad sociální práce: nezávislost, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, protidiskriminační přístup, demokracie a lidská práva, spoluúčast klientů, ochrana integrity klientů, sebeurčení, odpor proti násilí a osobní zodpovědnost (Gulová, 2011, str. 40).

2.3. Terénní sociální práce

Kvalifikovaná a účinná terénní sociální práce je založena na důvěře a spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Terénní sociální pracovník přichází za klienty přímo do jejich prostředí, zjišťuje okolnosti jejich problémů u nich doma, ve škole, na úřadě, v zaměstnání (Gulová, 2011, str. 58).

Jak bylo již zmíněno, Komunitní centrum poskytuje služby formou ambulantní a terénní. Formou terénní dochází pracovníci na domluvené schůzky za klienty centra. Záleží na individuální domluvě mezi pracovníkem a klientem. Někdy je pro klienta lepší, když může přijít na „ambulanci“, jindy je radši když pracovníci dochází terénně. *„Snahou v rámci terénní sociální práce je naučit klienta, jak vhodně reagovat v každodenních situacích, aby příště pomoc pracovníka nepotřeboval, ale dokázal si své záležitosti vyřídit sám“.* (Klenovský, 2006). Terénní sociální práce může znamenat i depistáž, kdy pracovníci centra chodí na vytypovaná místa po Královéhradecku. Tyto místa jsou charakteristická jejich cílovou skupinou, tedy rodiči s dětmi. Mluvíme např. o školách, školkách, jídelnách pro děti, družinách, nízkoprahových zařízeních, kde děti mohou trávit čas, dětských hřištích. Na těchto místech pak hledají pracovníci centra potencionální zájemce o službu. Depistáž tedy znamená hledání potencionálního zájemce v místě, které je pro něj přirozené.

3. RODINA

3.1.Hodnoty rodiny

Rodina je společenská instituce, univerzální fenomén všech lidských společností (Matoušek, 2014, str. 17). Současné rodinné hodnoty se nechávají vést společenskými potřebami, podle Matouška (2014) je kladen důraz na individualismus a pracovní úspěch. V současné době je rodina většinou malá a proměnlivá (Matoušek, 2014, str. 17). Pro rodinu je typická starost o rodinné hospodaření, které je třeba zabezpečit. Nedílnou součástí je zaměstnání, díky kterému se rodině daří hospodařit, popřípadě si tvořit nějakou finanční rezervu. Dle Matouška (2014) se v současnosti stávají konkurenčními sférami pracovní úspěch a péče o rodinu (Matoušek, 2014, str. 17).

Dalším parametrem rodiny je výchova dětí. Žádná jiná výchovná instituce nemůže plně nahradit rodinné prostředí (Matoušek, 2014, str. 18). Rodina je pro každého osobní záležitost, je vlastní každému, kdo v ní zastupuje nějaké místo. Rodina se tvoří, vzniká na základě jakési „dohody“ mezi partnery. Rodina by měla uspokojovat hlavní životní potřeby, jimiž je ochrana členů domácnosti, potřeba jídla, ošacení, místo k bydlení, potřeba zdraví a psychická podpora, tedy dobré rodinné vztahy. Dle Matouška (2014) se má u dětí podporovat učení a „otvírat budoucnost“ (Matoušek, 2014, str. 18).

Rodina je důležitým prvkem v socializaci. Jak již víme, socializace je vývojový proces, který se označuje za celoživotní. Socializací rozumíme adaptování na sociální a kulturní okolí, ve kterém člověk žije, a do kterého se začleňuje (Šándorová, 2015, str. 63). Důležitá je socializace v dětství dítěte, kdy z „nepopsaného listu“, tvoří vlivy kultury a sociálního prostředí člověka, který se tímto způsobem přetváří a začleňuje do společnosti, která má za úkol socializovat, tedy adaptovat, všechny „nepopsané listy“. Socializací tedy označujeme výchovu k hodnotám společnosti, kulturní vlivy, soudobé společenské trendy. Pojmy rodina a socializace spolu úzce souvisí, role rodiny je v tomto ohledu nezastupitelná (Šándorová, 2015, str. 63).

3.2.Podpora rodiny

Podporou rodiny myslíme pracovní termín sociálních služeb. Jedná se o pomoc rodině nacházející se v situacích, které neumí sami řešit. Podporou rodiny tedy označujeme služby, do jejichž cílové skupiny řadíme rodinu s dětmi. Tyto služby se orientují na aktuální potřeby rodin, svým klientům nabízejí pomoc s problematikou, která souvisí s chodem domácnosti.

Může to být např. pomoc se sestavením hospodaření, poskytnutí informací k dluhové problematice, podpora při zanedbávání péče o děti, pomoc s hledáním adekvátního bydlení, atd.

Komunitní centrum ZIP, jedno ze středisek organizace Salinger, z. s., má jako cílovou skupinu rodiny s dětmi. Podmínkou pro uzavření smlouvy o poskytování služby je, že osoba, která chce být klientem služby, musí mít v péči dítě nezaopatřené. Centrum tedy pomáhá rodinám v tíživých situacích, kterými je v mnoha případech nedostatek financí, dluhová problematika, školní neúspěšnost a nezaměstnanost.

Podpora rodiny je ošetřena zákonem pod názvem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Porovnáme teorii a praxí, tedy zákon a praxi v Komunitním centru ZIP. Zákon vyměřuje čtyři základní činnosti, které spadají pod problematiku sociálně aktivizačních služeb pro rodiny (č. 108/2006 Sb., §65).

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (č. 108/2006 Sb., §65, ods. 2d).

Komunitní centrum ZIP poskytuje doprovody, které může využívat klient centra. Nejčastěji se jedná o doprovod na úřad práce, na magistrát města, na prohlídku bytů, do škol, na OSPOD. Sociální pracovník může nabídnout tuto službu, nebo si klient řekne sám. Doprovody se uskutečňují, např. když by si klient nebyl jistý, měl strach, nebo když by potřeboval poradit s vyplněním formuláře. Nejčastěji tuto službu využívají klienti, kteří potřebují podpořit, mají strach, že se něco nepodaří.

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (č. 108/2006 Sb., §65, ods. 2a).

Mezi výchovné a vzdělávací činnosti můžeme zařadit přípravu dětí do školy, která je poskytována klientům centra. Přípravou je myšleno doučování probírané látky ve škole, příprava na testy, poskytování doplňujících materiálů k učivu. Může se jednat o jakýkoli předmět. Nejčastěji službu využívají děti prvního stupně základní školy.

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (č. 108/2006 Sb., §65, ods. 2b).

Klienti centra nepožadují službu týkající se zprostředkování kontaktu se společností. Jsou schopni si tento kontakt zprostředkovat sami. Centrum se na tuto činnost nezaměřuje.

- Sociálně terapeutické činnosti (č. 108/2006 Sb., §65, ods. 2c).

Základem sociálně terapeutické činnosti je v Komunitním centru poradenství, které využívá každý klient centra. Poradenství je zaměřeno na individuální potřeby každého klienta. Může se jednat o informační poradenství, založené na bázi základní informovanosti, kterou klient

potřebuje. V poradenském rozhovoru se většinou projevuje emoční rozpoložení klienta, což vyžaduje schopnost naslouchání. Může se tedy jednat o terapeutickou činnost.

3.2.1. Sociální vyloučení

Rodiny využívající služeb sociální pomoci, se většinou potýkají se sociálním vyčleněním, které může být zapříčiněné různými odůvodněními. Čímž je např. etnická jinakost, nedokončené vzdělání, historický původ, chudoba, odlišnost hodnotového systému a životního stylu, jinakost kulturních vzorců. Podle Navrátila (2003) je sociální vyloučení chápáno jako narušení vztahu mezi jednotlivcem a státem (Navrátil, 2003, str. 30).

Se sociálním vyčleněním ze společnosti se často potýkají Romové. Jedním z hlavních problematických otázek ohledně situace romské společnosti nezaměstnanost, se kterou je spojena finanční nouze navazující na pobírání hmotné nouze, doplatků na bydlení, životního minima, atd. Nezaměstnanost je důsledkem odlišné poptávky na trhu práce, která, ač ne přímočaře, není určena romským žadatelům o práci. Samozřejmě tato situace nenastává vždy. Někdy může být problémem nedokončené vzdělání, nebo nízká kvalifikace pro výkon zaměstnání.

Dalším úskalím spojená se sociálním vyloučením jsou problémy spojené s bydlením. Podmínkou jsou opět finance, které jedincům a rodinám dovolují podle jejich možností různé typy bydlení. Uživatelé služeb sociálního charakteru, konkrétně služeb pro rodiny s dětmi, jen málokdy neřeší problémy týkající se bydlení. Může se jednat o situace závažné, kdy rodinám hrozí vystěhování, z důvodu nezaplacení, rušení nočního klidu, demolování nábytku, atd. Dalšími důvody může být neadekvátní bydlení, např. malé prostory, problémy spojené s energiemi, nedostačující podmínky pro vývoj dítěte, sousedské vztahy, vlhkost místností, atd.

Práce se sociálně vyloučenými předpokládá tzv. imperativy, které by měla každá organizace pracující s klienty ctít, a to princip spravedlnosti, spoluúčasti a rovnosti. Spravedlivou prací se myslí nezneužívání práv lidí, s kterými pracovník pracuje, každý má právo jednat a rozhodovat se podle svých představ. Spoluúčastí je myšleno zapojení uživatelů do plánování, řízení a hodnocení služeb. Rovností je důraz kladen na právo stejné šance u každého klienta individuálně (Navrátil, 2003, str. 38).

3.3.Práce s rodinou

Dle Gulové (2011) je základním parametrem práce s rodinou respektování hodnotové orientace rodiny a uspokojení jejich potřeb. Pro sociálního pracovníka zaměstnaného v organizacích pomáhajících rodinám s dětmi by mělo být důležité posuzování vztahu mezi dětmi, mezi rodiči navzájem, mezi rodiči a dětmi. Pracovník by měl zároveň mapovat kvalitu vztahu mezi rodinou a školou, mezi rodiči a zaměstnavateli, a vztah rodičů ke státním organizacím, které jim např. poskytují sociální dávky, doplatky na bydlení, životní minimum, atd. (Gulová, 2011, str. 60).

V sociální práci, jakožto v pomáhající profesi, je ve všech ohledech důležitá akceptace. Respektování, nikoli schvalování, je chápáno jako důležitý parametr při práci s lidmi. Pokud budeme osoby akceptovat, přijímat jejich názory, nepoměřovat s jinými lidmi, vnímat jejich hodnotovou orientaci, otevíráme si cestu ke vzájemné důvěře.

Komunitní centrum Zip poskytuje poradenství cílové skupině rodinám s dětmi. Poradenství je individuální, sociální pracovník reaguje na konkrétní potřeby jedince, v našem případě rodiny. Pracovník může poskytnout informace o materiální pomoci, tzn., kde mohou získat ošacení, jaká organizace je zaměřena na potraviny, tedy informace o potravinové bance, a informovat ohledně finančních dávek, na které mají rodiny nárok (Matoušek, 2014, str. 31-32).

Poskytnutí informací ohledně problematiky, kterou klient řeší, je v tomto případě velice důležité. Klient např. nemusí mít přístup k internetu, nebo neví, na co má ve své problémové situaci nárok, o co si může zažádat, nebo neví, kde si o to může zažádat. Organizace zaměřující se na pomoc lidem jsou v jejich životech nenahraditelné. Klienti často vnímají organizace jako zdroj informací, ke kterým nemají přístup.

Jedním z druhů pomoci je sanace rodiny. Zaměřuje se na podporu rodičů pečujících o děti, které obtížně zvládají. Důsledkem obtížného zvládnutí často bývá neadekvátní rozvoj dítěte, jsou mu tvořeny špatné podmínky ke správnému vývoji. Může to být způsobené problémovou situací samotných rodičů, např. nezaměstnanost, finanční nedostatek, zadluženost, rodič ve výkonu trestu, nejistota bydlení, špatné rodinné vztahy, postavení rodiny ve společnosti. Dle Bechyňové a Konvičkové (2008) je špatný rozvoj dítěte většinou způsoben problémovou situací v rodině, můžeme hovořit o snížené schopnosti kapacity rodičů reagovat na dítě a jeho potřeby. V těchto případech se jedná o zanedbávání péče (Bechyňová, Konvičková, 2008, str. 35).

V následujícím odstavci bych zaměřila pozornost na typy zanedbávání péče o dítě. Vycházím z literatury *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě* od autorů Dunovského, Dytrycha a

Matějčka. V knize jsou rozlišeny čtyři typy, jimiž je zanedbávání fyzické, výchovné, emoční a zanedbávání péče zdravotní, preventivní i specifické péče, kterou si dítě žádá. Fyzické zanedbávání se týká základních životních potřeb, kterými je stravování, ošacení, střecha nad hlavou, obrana dítěte. Výchovným je neumožnění školní docházky a nechráněnost před dětskou prací. Emočními nedostatky se rozumí neuspokojení potřeb dítěte týkající se lásky, náklonnosti, pocitu místa v životě dítěte. Posledním zmíněným typem zanedbávání se pohybuje okolo zdravotní stánky dítěte. Může jít jak o preventivní zdravotní péči u obvodního lékaře, tak i o speciální péči, která je individuální. Je to např. potřeba speciálních zdravotních pomůcek pro adekvátní rozvoj dítěte (Dunovský a kol., cit. dle Bechyňové, Konvičkové, 2008, str. 38).

3.4. Prostředí

Prostředí domácnosti je pro rodinu důležité. Mělo by to být místo, kde si všichni členové rodiny mohou sdělovat osobní i profesní zážitky, sdělovat své pocity, dojmy, nálady. Prostředí, kde rodina žije, by mělo být adekvátní pro jejich život. Rodina by se v domácím prostředí měla cítit bezpečněji, než v cizím prostředí. Pokud jsou schůzky s uživateli služeb uskutečňovány v jejich přirozeném prostředí, tedy tam, kde se cítí bezpečněji, je pravděpodobné, že je blíže k tomu, aby byli v projevech otevřenější. Poskytování služeb v domácím prostředí může být pro mnoho rodin pohodlnější.

Co může být nevýhodou pro práci v rodině je možné zasahování do běžného chodu domácnosti. Pokud se však pracovník a klient dohodli, že bude služba poskytována v přirozeném prostředí rodiny, počítá se s tím, že tam pracovník bude působit. Pokud se služba poskytována v ambulantní formě, tedy v prostředí organizace, může být výhodou prostředí kanceláře, tím myslíme kancelářské vybavení, což jsou počítače, a tedy i přístup k internetu, přístup k dokumentům.

Podpora rodiny poskytovaná v prostředí organizace dává pracovníkovi větší jistotu jeho vlastního prostředí. Pokud je nutné s někým z rodiny zpracovávat jeho vážné osobní problémy, může být vhodnějším prostorem pracovní v organizaci než domov klienta. Podmínkou však je, aby k rozhovoru bylo vytvořeno soukromí (Matoušek, 2014, str. 26).

3.4.1. Bydlení

Potřeba přístřeší se v hodnotových systémech lidí řadí na první pozice. Mít kde bydlet pro člověka znamená jistotu, bezpečí, prostor, který mu je něčím vlastní. Mělo by to být místo, kde se cítí dobře, a kde nemá strach z cizího, kde mu nehrozí nebezpečí.

Na území České republiky zaznamenáváme dvě formy rizikového bydlení, jimiž jsou lokality tzv. sociálně vyloučené a ubytovny komerční a městské (Matoušek, 2014, str. 61).

3.4.2. Výchova dětí

Podle Matouška (2014) je výchova komplexní proces, který probíhá po celý život jedince a spočívá v předávání znalostí, dovedností, postojů, hodnot a především kulturních hodnot po celé generace (Matoušek, 2014, str. 81). Výchova je založená na přesvědčení rodiče, co je dobré a co je špatné. To dobré předávají další generaci. Myslí se tím ucelené obsahy, které jsou vnímány jako hodnotné a důležité pro každou rodinu odlišně (Matoušek, 2014, str. 81). Předávané obsahy jsou v rámci určité kultury podobné, mají stejný základní prvek, který se ve vyšších patrech rozvětňuje, a tím je každá rodina výjimečná.

3.4.3. Předškolní děti

Období předškolního věku je pro rozvoj dítěte důležité. Podle Matouška (2014) dítě potřebuje celou škálu podnětů, což může být pro některé rodiče z různých důvodů těžko naplnitelné. Vhodné prostředí pro předškolní děti může být problémem právě v rodinách, které žijí v sociálně slabším prostředí. V takovém prostředí je třeba apelovat na důležitost předškolních zařízení, kde se děti připraví na budoucí školní docházku (Matoušek, 2014, str. 88).

Komunitní centrum ZIP má jako cílovou skupinu rodiny s dětmi, což znamená, že sociální pracovníci uzavírají smlouvy s klienty, kteří tuto podmínku splňují. V mnohých případech je klientem více početná rodina mající jedno dítě v předškolním věku. Sociální pracovníci jsou připraveni pomoci rodinám, které neví jak uzpůsobit prostředí pro dítě ve věku od tří do šesti let. Pracovníci mohou nabídnout další organizace, které se na přípravu dětí do školy zaměřují, poskytují podporu např. zprostředkováním materiálů pro vhodný rozvoj a přípravu na školní docházku. Jsou to tzv. „návazné sítě“, neboli střediska, která nějakým způsobem navazují na výchozí službu. Návazným střediskem může být i Komunitní centrum ZIP, pokud by navazovalo na klientský problém ve výchozí organizaci.

Pro mnoho rodičů je obtížné i pravidelné domácí procvičování, které je pro úspěch logopedické péče nezbytné (Matoušek, 2014, str. 88).

Posouzení školní zralosti souvisí s hodnocením celkového vývoje. Ve výhodě jsou děti navštěvující předškolní zařízení, která je systematicky připravují na vstup do školy (Matoušek, 2014, str. 88).

3.4.4. Školní děti

Školní docházka je odlišná od života dítěte do věku šesti až sedmi let. Je to proces, kdy by se dítě mělo tři čtvrtě hodiny soustředit. Mělo by dávat pozor, nerušit při vyučování, učit se psát, počítat, číst. Při školní docházce je doporučené procvičování s dítětem po výuce. Děti na prvním stupni základní školy dostávají domácí úkoly, které splňuje procvičování i mimo výukový rozvrh hodin. Úkoly na doma tedy zajišťují i přípravu na výuku, a děti se tak naučí věnovat čas škole i doma. Domácí příprava může být pro některé rodiče neuchopitelná. Pracovník rodině může pomoci např. s přípravou do školy, na které si dítě udělá úkoly a naučí se tak pracovat doma. V přípravě by měla být zahrnuta podmínka uzpůsobení vhodného prostředí, ve kterém se bude dítě lépe učit. Je to např. klidné místo, prostor na cvičební pomůcky, světlá místnost, teplo, jednou větou prostředí, ve kterém se dítě bude cítit dobře.

Romské rodiny častěji posílají své děti do základních praktických škol (Bittnerová, Doubek, Levínská, 2011, str. 227), které jejím dětem umožňují menší zátěž, čímž je myšleno méně úkolů na domácí procvičování, menší nároky na výuku dětí, nižší stupeň obtížnosti. Dalším z důvodů je diskriminace Romů, romských dětí. Jde o společností vnímaný fakt, kdy je dítě v běžné základní i jiné škole ostatními dětmi diskriminováno, šikanováno.

Sociální pracovníci často řeší problém komunikace mezi rodiči a školou. Často se stávají prostředníky při řešení aktuálních problémů (Matoušek, 2014, str. 89). Podle Bittnerové, Doubka a Levínské (2011) jsou mezi školou a romským etnikem charakteristické následující pojmy tempo, učitel, komunikace, hodnocení, přátelé, školní klima (Bittnerová, Doubek, Levínská, 2011, str. 228). Tempo je ve vyučovacím procesu klasických základních škol důležité. Tempo žáka určuje jeho rychlost výukových činností. Souvisí se soustředěností, schopností učit se. Také může určovat, jaký typ školního zařízení bude dítě navštěvovat, např. rodičům „pomaleho“ dítěte mohou výchovná a vzdělávací zařízení doporučit školy praktické. Učitel je vedoucím výukového procesu dětí ve třídě. V životě dítěte působí jako činitel jeho vývoje, proto je na místě kvalita vztahu mezi dítětem a učitelem, který by neměl být v pozici diskriminační, nýbrž v pozici výchovné a vzdělávací, a měl by chtít dítě rozvíjet. Komunikací

je myšlen vzájemný vztah mezi rodiči a školní institucí, která poskytuje dítěti základní vzdělání. Hodnocení romských žáků se může lišit z důvodu negativního vztahu učitele a žáka, z nedostatečné přípravy dítěte na výuku, nepochopení látky, také z důvodu nedůležitosti školní docházky pro některé z rodin. Ve škole si dítě hledá vrstevníky, kteří se mohou stát jeho přáteli, kamarády. Pokud by však dítě kamaráda nemělo, hrozí, že se nebude chtít zařadit do učebního procesu a nebude brát jako důležité školní docházku. Školním klimatem jsou myšleny všechny pojmy, které jsme zde zmínili, a to: komunikace mezi školou a rodiči dítěte, mít kamaráda, pracovní tempo, pozitivní hodnocení, vzájemný vztah učitele a žáka.

3.5. Zaměstnanost

Dle Matouška (2014) je pro člověka žijícího v dnešní západní společnosti, který není zajištěn majetkem získaným předky, zaměstnání nejen zdrojem obživy, ale i vlastní totožnosti (Matoušek, 2014, str. 49). Zároveň jsou i lidé, kteří za normální stav mají pobírání sociálních dávek a jsou nezaměstnaní. Tito lidé však vnímají zaměstnání jako důležitý bod k zlepšení jejich finanční i sociální situace. Zde stojíme před otázkou, zda je chyba na straně sociálně znevýhodněných, nebo na straně zaměstnavatelů vyžadující podmínky pro práci, které osoby v problémové životní situaci nenaplňují.

Pro získání zaměstnání jsou v současné společnosti vyšší nároky. Žadatel o práci, který má dokončenou základní docházku, nemá na trhu práce téměř žádné možnosti, kde by se mohl uplatnit. Problém s nezaměstnaností lidí za těchto podmínek, tedy s nízkým vzděláním, nebo s nedokončeným, řeší sociální práce při podpoře rodin s dětmi velmi často. Pro získání financí na obživu rodiny, tedy i s poplatky za bydlení, ošacení, nákup potravin, školních pomůcek pro děti, je nejlepším možným způsobem chození do práce. Často jsou podmínky pro vykonávání práce za hranicemi klientů sociálních služeb. Nejhorší podmínky mají lidé s nedokončeným základním vzděláním, kteří dostávají nabídky práce „na černo“.

Odpovědí, proč lidé využívají systému dávek je hned několik, ovšem základním důvodem, proč potřebují pomoc státu je nedostatek financí, které jsou pro životní potřeby důležité. Rodina nemůže vychovávat dítě bez jídla, bez přístřešku nad hlavou, bez ošacení, bez možnosti umýt se. Pojem zneužívání sociálních dávek byl jedním z témat časopisu Sociální práce. Např. Y. Wrožynová, vedoucí a sociální pracovnice centra Boetheia SKP Jeseník, hovoří o zneužívání dávek jako o celospolečenském problému. Potvrzuje zneužívání dávek i u rodin s dětmi, které následně na chování rodičů doplácí. Vedoucí centra Boetheia je pro změnu vyplácení sociálních dávek, aby možnost zneužívání neumožňoval. Touto změnou

myslí např. práce vykonaná za poskytnutí sociálních dávek od státu, tím by mohlo zamezit práce „na černo“ (Wrožynová, 2014, str. 4). Ředitel centra sociálních služeb Praha, T. Ján, je toho názoru, že sociálních dávek se dá např. zneužít vykonávající prací „na černo“ a současným pobíráním hrotné nouze. Podle něj chybí u některých vyplácených sociálních dávek kontrolní funkce (Ján, 2014, str. 5).

Podle Matouška (2014) ubývá pracovních příležitostí pro lidi, kteří mají nedokončené základní vzdělání, nebo nedokončené navazující studium odpovídající středním školám, odborným středním školám, odborným učilištím, případně pro lidi, kteří mají pro výkon povolání příliš nízkou kvalifikaci (Matoušek, 2014, str. 49).

3.5.1. Nezaměstnanost a sociální práce

Pokud se sociální pracovník na poradenském rozhovoru baví o práci, je důležité, aby pracovník klienta informoval o rizicích souvisejících s výkonem povolání. Rizikem může být např. zodpovědnost za provedenou práci, spolehlivost, která je zaměstnavateli požadována, dochvilnost, to znamená včas do práce přijít, dodržet pracovní pauzu v jejím časovém rozsahu, dále je to dodržení řádu pracovního procesu. Dalším rizikem, které je zaměřené na dobu před výkonem možného povolání, je registrace na úřadu práce. Pokud klient není veden na úřadu práce, znamená to, že nemá státem hrazené zdravotní pojištění, které je v ČR pro občany povinné (Matoušek, 2014, str. 50).

Sociální pracovník při pomoci nezaměstnaným, může poskytnout informace potřebné k získání zaměstnání. Zaměstnavatelé většinou požadují životopis a schopnost elektronické komunikace. Pracovník může klientovi nabídnout pomoc se sepsáním životopisu a založením e-mailové adresy pro komunikaci se zaměstnavateli. Pro některé klienty může představovat práce s počítačem značný problém, sociální pracovník poskytne základní informace, jak pracovat na počítači, nebo se může přihlásit do kurzu práce s počítačem. V některých povoláních je běžný pracovník pohovor, kdy je na místě poskytnout informace o průběhu a možných otázkách (Matoušek, 2014, str. 50).

Klienti sociálních služeb pro rodiny s dětmi často potřebují řešit otázku hospodaření. Pokud se klient a sociální pracovník domluvili, že je k přehledu financí rodiny zapotřebí sestavení hospodářského plánu, bude pracovník potřebovat znát souhrn všech příjmů, které rodina má. V prvním případě je to pracovní mzda, finance z brigád, z práce „na černo“. Většinou je tu případ rodiny, která pobírá státní podporu, finanční pomoc v hmotné nouzi, doplatky na bydlení, doplatky za stravu, invalidní důchod, nemocenskou podporu, atd. Může se jednat i o

jiný příjem, tím je výživné, atd. (Matoušek, 2014, str. 54-55). Díky přehlednosti hospodaření, rodina může předcházet negativním vlivům na jejich živobytí.

4. ROMSKÁ KOMUNITA

4.1. Etnikum bez vlastního státu

Romština je jeden z indoevropských jazyků, konkrétně se řadí do indoíránské větve. Je to jazyk, který se neopírá o psaný projev. Evropská romština má přes šedesát dialektů. Romové jsou etnickou skupinou žijící v diaspoře, což znamená, že žijí rozptýleni v mnoha státech. Nemají svůj vlastní stát. V českých zemích byly postoje k romskému etniku stále měněny. V 15. století to byla například otevřená represe, z důvodu nedůvěry k Romům za jejich jiné chování. V 18. století to byly pokusy Marie Terezie o asimilaci romského etnika. Asimilace probíhala zákazem tradičního odívání, potlačěním romštiny, zákazem tradičních povolání. Její syn, Josef II. měl výchovné a vzdělávací cíle, tedy vyučit romskou mládež. V industriální éře byli Romové diskriminováni a za První republiky byli Romové uznáni jako svébytná národnostní menšina. Za druhé světové války se Romové museli prokazovat „cikánskou legitimizací“, která jim však život neusnadnila. Romové byli považováni za „nečisté“ a byly posílány do pracovních a koncentračních táborů.

Příchod Romů do České republiky proběhl ve třech vlnách. První vlna byla po druhé světové válce, kdy mnoho Romů hledalo cestu k lepší budoucnosti. V druhé vlně proběhl nábor do stavebnictví a do těžkého průmyslu. Nábor se uskutečnil v poválečném období, s výstavbou nových budov a s příchodem industriální éry. Třetí vlna byla z důvodu rušení romských táborů na Slovensku.

Romskou identitou se v odborném časopisu Sociální práce zabývají J. Frýbert a A. Pařízková (2014). Autoři rozdělují pohled na romskou identitu na dvě skupiny. Tou první je pohled antropologů a některých představitelů sociálních služeb, podle nichž se jedná „o *sociálně konstruovanou kategorii*“ (Frýbert, Pařízková, 2014, str. 89). Autoři romství označují jako kvalitu, která je připsána zevnějšku. V tomto případě se nejedná o biologickou danou identitu. Druhý pohled je připisován romským aktivistům, romistům a představitelům tzv. Romské elity, podle kterých je předem daná identita jedince. Romem je člověk, který se jím narodí, příslušník romské komunity specifickou tělesností (Frýbert, Pařízková, 2014, str. 89).

4.2. Romské obyvatelstvo a sociální práce

Jedním ze znaků, charakteristických pro romské etnikum na území České republiky, je sociální vyloučení zapříčiněné předsudečným chováním a historickými souvislostmi romského obyvatelstva. Se sociálním vyloučením romského etnika je spojená

nezaměstnanost, neúspěch dětí ve škole, zadluženost, neadekvátní bydlení i psychopatologické chování. V pododdílu majorita s minoritou, minorita s majoritou se budu zabývat touto problematikou podrobněji.

Budeme-li se inspirovat knihou *Romové v české společnosti*, jejímž autorem je Navrátil (2003), měl by se sociální pracovník řídit pěti základními body úspěšné práce s romskými klienty. Prvním bodem je znalost romské menšiny, čímž jsou myšleny kulturní souvislosti, jako např. znalost hodnotového systému, typických tradic, sociálních institucí. Za další je to ucelená znalost lidské bytosti i celé společnosti, čímž je myšleno znalost kultury, se kterou pracujeme, popřípadě vznik kultury a zažité stereotypy a mýty (Navrátil, 2003, str. 204). Tato znalost vyžaduje schopnost sociálního pracovníka reagovat na potřeby lidí, se kterými spolupracuje na vyřešení jejich tíživé situace. Další nezbytností je sebepoznání. Pokud chceme pracovat s druhými lidmi a máme schopni jim poskytnout pomoc a podporu, musíme nejdříve najít sebe sami. *Růst osobnosti předpokládá poznávání vlastního „já“, jeho světlých stránek i stinných stránek* (Navrátil, 2003, str. 204). Takové uvědomění umožňuje sociálnímu pracovníkovi vnímat druhou osobu, ctít její názory a hodnoty a schopnost reagovat na potřeby osoby. Čtvrtým bodem práce s romskou komunitou je respektování hodnot druhých lidí a osobitosti každého člověka, bez ohledu na jeho kulturní, sociální, národnostní, finanční, tělesnou, náboženskou či jinou odlišnost (Navrátil, 2003, str. 205). Posledním parametrem je organizační úprava metod využívající se v sociální práci.

Tatjana Šišková (2001, str. 148) ve své práci *Menšiny a migranti v České republice* upozornila na důležitost komunikace při práci s romskými klienty. Poukázala na odlišný systém hodnot a na specifické komunikační styly romské komunity. Romské etnikum v české společnosti se zásadně liší svým specifickým znakem komunikace. Lze si povšimnout, že jsou při vystupování hlučnější, jejich emoční prožitky jsou násobené. Šišková (2001) uvádí některé pokyny, které by mohly být při práci s Romy užitečné. Jsou jimi trpělivost, vnímavost neverbální komunikace (výrazy obličeje – mimika, pohyby – gestika, oddálení nebo přiblížení k člověku – proxemika, doteky – haptika, postoje – posturologie, pohledy, tón řeči, ale i úprava zevnějšku), schopnost sdělování myšlenek řečí těla, vyjadřovat se věcně, stručně a konkrétně, přistupovat ke každému klientovi individuálně, zhodnotit průběh i cíl práce a především respektovat hodnoty romské komunity (Šišková, 2001, str. 148).

Gulová (2011) ve své knize *Sociální práce: pro pedagogické obory* spojuje sociální práci s multikulturní výchovou. Charakteristika spojení spočívá v soužití české majority s romskou minoritou. Je zde však otázkou, jak je myšleno soužití majority s minoritou. Sociální práce by měla pomáhat k vyřešení vztahu mezi těmito skupinami, měla by vést k pozitivnímu

výsledku, kdy budou obě skupiny spokojené se současným stavem průběhu událostí. Gulová (2011) označila romské obyvatelstvo jako cílovou skupinu, která dlouhodobě využívá služeb sociálních organizací v České republice a v rámci celé Evropy (Gulová, 2011, str. 23).

Gulová (2011) poukázala na netoleranční chování české společnosti v otázce romského etnika. Podle ní stačí jednoduchá zkouška: *„každý, kdo otvírá diskusní téma k romskému obyvatelstvu v prostředí svých rodin, přátel, kolegů v zaměstnání, v seminárních skupinách studentů nebo ve skupině náhodně vybraných lidí, čelí xenofobním postojům mnohých jedinců, kteří často demagogicky obhajují svoje předsudky, mnohdy vytvářené bez vlastních zkušeností a bez schopnosti nahlížet na situaci Romů v širším kontextu.“* (Gulová, 2011, str. 23-24).

4.3. Specifika romské rodiny

V romské rodině jsou důležitou životní hodnotou děti. Ochrana a zaopatření dětí je v jejich životě prioritou. Dívky tráví více času s matkami, zatímco otci své chlapce vychovávají k obrazu svému. Podle Matouška (2014) majoritní společnost vnímá romské vztahy jako nerovnocenné, z důvodu „posluhování“ dívek a žen mužům a chlapcům (Matoušek, 2014, str. 166). Romské rodiny mají od většinové společnosti odlišný hodnotový systém, do popředí staví jiné aspekty života, naopak některé hodnoty, které většinová společnost bere jako samozřejmou součást života, romská rodina staví do pozadí. Liší se např. smysl vzdělávání, kvalita života, zaměstnání jako součást našeho já, plánování budoucnosti, životní cíle. Hodnota vzdělávání není pro romské rodiny prioritní potřebou. Podle Matouška (2014) není pro Romy výhodná, nejsou pro ně viditelná žádná pozitiva, proč se vzdělávat, např. lepší postavení ve společnosti, mít lepší bydlení, najít si lepší práci, atd. (Matoušek, 2014, str. 166). Jak bylo zmíněno výše, s romskými rodinami na území České republiky je spojena nezaměstnanost. Většina romských klientů, uživatelů sociálních služeb, potřebuje pomoc s hledáním zaměstnání. S potřebou být zaměstnán souvisí dosavadní dosažené vzdělání, což může být pro některé romské klienty překážkou. Zároveň je tu potřeba finančního kapitálu pro uspokojení minimálně životních potřeb, jimiž je mít kde bydlet, co jíst, pít, šatit se a potřeba osobní hygieny.

4.4. Výchova a vzdělávání romských dětí

Romští žáci, stejně jako žáci většinové společnosti, zapadají do školského systému, docházejí na výuku, měli by tedy mít stejné podmínky. Smyslem výchovy by mělo být vedení romských žáků k sebepoznání, ztotožnit se s romskou kulturou, respektovat se navzájem, ctít názory

druhých. Ve výchovných a vzdělávacích institucích není místo pro diskriminaci. Učitelé a vychovatelé mají brát každé dítě jako individuum a stavit žáky na stejnou rovinu spravedlnosti a rovnosti. Podle Balvína (2008) kulturní prostředí ovlivňuje vývoj jedince (Balvín, 2008, str. 98). Jak bylo popsáno v prvním oddílu čtvrté kapitoly, Romové mají bohatou historii. Prošli mnohými zeměmi, které jejich kulturní zvyklosti značně ovlivnila. Každá země měla podíl na utváření romského etnika, které je po celém světě tak různorodé, ať už je to předávání informací mezi generacemi, způsob komunikování, uzpůsobení morálních norem, způsob ochrany romství před negativními vlivy z okolí (Balvín, 2008, str. 98).

Balvín (2008) hovoří o odlišném dospívání romské mládeže. Podle něj se jedná o překážky, které jim staví prostředí, kde žijí, jejich rodiny, většinová společnost, která je od jejich kultury odlišná (Balvín, 2008, str. 99). Stavění překážek není však cílené. Ve výchově romských dětí v českém prostředí je viditelný rozpor matky, otci, či jiného vychovatele. Těmito rozpory jsou dva různé pohledy na skutečnost. Jedním je ten, jak na to kouká většinová společnost, nebo spíše, jak danou skutečnost řeší společnost, na jejíž území Romové pobývají. Na druhé straně je to pohled jejich vlastní, jak by to samy udělali, jak to vidí oni. V tomto dvojakém duchu se nese výchova romských dětí a mládeže. Podle Balvína (2008) je vývoj osobnosti ovlivněn historickými, kulturními a sociálními překážkami, odlišně pojatou cílevědomostí a vytrvalostí. Znakem odlišné výchovy je pojetí materiálních a vzdělanostních hodnot. Romská společnost, na rozdíl od té české, vyznává dosahování materiální hodnot, vzdělání nevnímají jako přínosné, nepřináší pro ně pozitivní výsledky. Dalším znakem odlišné výchovy je postavení dívek a chlapců. Chlapci zaujímají pozice dominantní, vůdčí, zatímco dívky přijímají roli podřízenou, jsou citlivější, rychleji se vyvíjejí do dospělosti (Balvín, 2008, str. 99).

4.4.1. Nedostatečná péče

Říčan (1998) ve své knize *S Romy žít budeme - jde o to jak* hovoří o nedostatečné péči u romských i neromských dětí rodin, které žijí v sociálně slabších podmínkách. Poukazuje již na ohrožené těhotenství, z důsledku nedostatečně vyvážené stravy matky dítěte, pití alkoholu, kouření cigaret, popř. braní drog. Nedostatkem je např. špatná hygiena, která nemusí dítěti stačit. Stravování je jednou z potřeb jedince k životu. Vhodným stravováním se myslí uspokojení stravovacích návyků v každém období dítěte podle jeho potřeb. Potřebou pro dítě je i vhodná zdravotní péče, v některých případech specifická péče, která je dítěti poskytována individuálně podle potřeb. Prostředí, ve kterém dítě žije, by mělo zajišťovat bezpečí, klid,

příjemnou atmosféru. Takové prostředí by mělo podporovat zdravý rozvoj dítěte a dovednosti, které bude potřebovat ve školním zařízení, následně by mělo být připravené na domácí procvičování látky. Školní docházku rodiče podporují, neměla by být chápána jako nedůležitá pro budoucí život dítěte. Nedostatkem se může stát špatná výchova, rodiče nemají zájem o volnočasové aktivity dětí, což může zapříčinit předčasný přístup k návykovým látkám, jimiž jsou alkohol, cigarety a drogy. V některých případech může být rodičovský nezáměr věnován trestné činnosti dítěte (Říčan, 1998). Matoušek (2014) poukázal na dva další nedostatky spojené s péčí dítěte. První je zaměřen na neadekvátní výuku romských dětí, navštěvování základních škol praktických, díky kterým je pak dítě značně omezeno a není připraveno na postup na střední školu, či odborné učiliště (Matoušek, 2014, str. 168). Druhým doplněným nedostatkem je podle něj organizace volného času. Romské děti většinou nemají žádné volnočasové aktivity, kterých by se účastnili po vyučování, a tak tráví svůj volný čas ve vrstevnických partách, kde mají blíže k trestným činům (Matoušek, 2014, str. 169).

4.5. Majorita a minorita, minorita a majorita

V tomto oddílu se budu věnovat situaci mezi majoritní českou společností a minoritní romskou společností. Bittnerová a spol. tuto problematiku označila za „katastrofu důvěry“, která má hluboké kořeny a nelze ji ohodnotit pohledem jedné racionality (Bittnerová, Doubek, Levínská, 2011, str. 92). Důvodem tohoto vztahu jsou podle autorů knihy *Funkce kulturních modelů ve vzdělávání* tři zdroje konfliktů. Prvním z nich je nedostatečná informovanost majority o minoritě a minority o majoritě. To může být chybějící znalost kultur, které jsou od sebe navzájem odlišné, odlišný hodnotový systém, jiný způsob života. Dalším zdrojem jsou rozdíly kulturní a národnostní, čímž je myšlen původ obou skupin. Romové pocházejí z Indického kontinentu a příslušníci majority z Čech. Posledním zdrojem je distance, neboli odstup od romské minority, z důvodu jejich odloučení od české společnosti (Bittnerová, Doubek, Levínská, 2011, str. 93).

Z mého pohledu je postavení romské minority v české společnosti značně omezeno. Jak již bylo zmíněno v předchozím oddílu, tato omezenost je dána neznalostí obou kultur navzájem, kulturními a národnostními odlišnostmi a odstupem českého národa od romské populace. Mezi distance lze zařadit institut rituální nečistoty. Tento rituál, na základě různorodých symbolických prostředků, označuje některé rodiny jako nečisté. Rituálně nečisté mohou být předměty, lidé, činnosti lidí, které jsou původní hodnotou čistoty a nečistoty. Rituál má kořeny v Indii, kde fungoval kastovní systém (Bittnerová, Doubek, Levínská, 2011, str. 103).

5. PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

5.1. Poradenství

Téma práce je věnované pomoci a podpoře rodinám s dětmi, podstatnou kapitolou se tak stává poradenství, které je v tomto případě zaměřené na podporu rodin v tíživých situacích. Pomocí poradenského rozhovoru sociální pracovník spolupracuje s rodinami, zjišťuje příčiny situací, v kterých se rodiny nacházejí, hledá řešení problému a snaží se o dosažení soběstačnosti rodin a o udržení nově vzniklé příznivé situace.

Poradenství můžeme rozdělit na základní a sociální, významnou oblastí je pak profesní či životní poradenství, které se zaměřuje na potřeby jedince individuálně (Gulová, 2011, str. 55). Ve slovu poradenství je obsaženo slovo rada, což znamená, že v poradenském rozhovoru sociální pracovník uděluje rady, které však přináší pocit zodpovědnosti za klienta. Slovo, které s sebou nese pocit zodpovědnosti je pak konzultace, díky které poskytovatel a uživatel služby komunikují na základě výměny informací, názorů, pohledů, postojů. Na klientovi pracovník nechává směr cesty k řešení a rozhodování, co udělat, aby své situaci pomohl. Gulová (2011) se přiklání spíše k empatickému naslouchání v průběhu poradenského rozhovoru. Vztah klienta a poradce je důležitější než specifická role poradenství (Gulová, 2011, str. 55). Poradenství se řídí myšlenkou, že osoba, která je uživatelem poskytované služby, je zároveň osobou, která má prostředky k vyřešení své situace. Poradce tedy vytváří poradenskou atmosféru tak, aby umožnil uživateli služby najít řešení své situace sám (Matoušek, 2013, str. 104).

Sociální poradenství poskytuje klientům informovanost o podmínkách, možnostech a návazných službách, díky kterým mohou vyřešit jejich tíživou situaci, ve které se nacházejí (Matoušek, 2013, str. 102). Odborným poradenstvím je myšlena specifická pomoc a podpora při řešení problémových situací jedince (Matoušek, 2013, str. 102).

Komunitní centrum ZIP má jako jednu z poskytovaných služeb poradenství. Sociální pracovníci centra poskytují klientům informace, které pro ně nejsou známé, pomáhají klientům řešit jejich nepříznivou situaci. Poradenský rozhovor může být uskutečňován pouze s klienty centra, kteří mají sepsanou smlouvu o poskytování služby. V poradenství obvykle jsou dva činitelé, a to sociální pracovník a klient. Role pracovníka v poradenství by měla být vedoucí, měl by umět vést rozhovor, zjišťovat potřebné informace a nějakým způsobem na ně reagovat. Klient očekává naslouchání a pomoc při řešení problémové situace. Poskytovaná

služba probíhá na ambulantní formě, což je zázemí organizace, pod kterou sociální pracovník službu vykonává, nebo terénní formou, při které pracovníci centra docházejí do prostředí zvoleného klientem, nejčastěji je to místo, kde klient bydlí.

5.2. Průběh poradenského procesu

Poradenské rozhovory jsou uskutečňovány po podepsání smlouvy o poskytnutí služby. Před tím, než se klient stane uživatelem poskytované služby, je tzv. „zájemcem o službu“. Zájemcem může být osoba, s kterou je dopředu jednáno na základě doporučení služby, nebo jím může být osoba, kterou sociální pracovníci kontaktují např. v obchodním domě, na úřadě práce, u základních škol, atd. Se zájemcem o službu, tedy potencionálním klientem, je domluvena schůzka, kdy proběhne první rozhovor. Takové setkání je pro klienty i sociální pracovníky neopakovatelnou záležitostí. První rozhovor umožňuje pocit novosti, odlišný pohled, který by mohl vést k vyřešení klientovi situace, ale také minimum získaných informací (Gjuričová, Kubička, 2009, str. 129). Každou komunikaci, pokud jednáme s klientem, bychom měli začít otázkami všedními, např. jak se dnes klient má, jak se cítí, jakou má náladu, co se mu povedlo, nebo jak vyřešil stávající problém. Každodenní otázky pomáhají jak klientovi, který je pak otevřenější, sociálnímu pracovníkovi může důvěřovat, protože pracovníka jeho současná situace zajímá, naslouchá jeho problému. Pracovníkovi běžná komunikace pomáhá k získání klientovi důvěry, také ho současný stav zajímá, chce vědět, jak se situace vyvíjí, nebo jak je klient motivován.

Motivací se rozumí činitelé pobouzející k našemu reagování, chování a jednání za účelem dosažení cíle, motivace by v konečné fázi měla vyústit k uspokojení současné potřeby (Helus, 2011, str. 128). Nejdříve je člověk motivován k dosažení cíle a uspokojení potřeb, pak nastává fáze usilování, neboli snažení se, dovršení cíle a uspokojení. Podle Heluse (2011) motivace souvisí s emocemi, pokud hovoříme o dosahování pozitivních emocí, jedná se o motivaci (Helus, 2011, str. 128). Motivace tedy souvisí s usilováním o aktuální potřebu. A. Maslow (1908-1970) vytvořil konceptuální rámec potřeb, sestavil je podle důležitosti pro lidský organismus. Nejzákladnější jsou potřeby fyziologické, do kterých se řadí např. spánek, odpočinek, potřeba jídla a pití, dýchání kyslíku, potřeby rozmnožovací, atd. Druhý stupeň je potřebou bezpečí, ochrany, která reaguje na nějakou nepříznivou situaci, např. na ztrátu zaměstnání, nemoc, válečný stav. Na třetí úrovni pyramidy je potřeba lásky, tedy vědomí, že někam patřím, že mám své místo, že mě má někdo rád. Lásku poskytuje rodina, blízcí, přátelé, spolužáci, kolegové. Potřeba čtvrtá je uznání, respekt a úcta k druhým lidem, k jejich

názorům a zároveň být respektován a uznáván. Pátou a šestou potřebou je kognice a estetika. Kognitivní potřebou je myšleno chápání, poznávání a odhalování nových skutečností. A potřebou estetickou rozumíme utváření řádu, který nám umožní úctyhodný a řádný život. Seberealizace je další úroveň, čímž se myslí snaha se prosadit, zlepšit se, vedení života, který nám dává smysl, zkvalitnit své stránky osobnosti, překonávat překážky, k čemuž je potřebná silná vůle, odvaha a předsevzetí. Poslední osmá je potřeba přesahu neboli transcendence. Jedná se o dosahování cílů, které se můžou zdát nadosobními, což s sebou nese pevnou vůli i možné ztráty (A. Maslow, cit. dle Helus, 2011, 130-131).

Podle Urbana (2015) jsou nejvhodnější pro navázání dobrého vztahu všední témata a činnosti, do nichž se sociální pracovník zapojí společně s klientem. Otevírá se tak prostor pro běžnou komunikaci, následně pak i pro řešení důležitých otázek a problémů, se kterými se klient potýká (Urban, 2015, str. 38).

Gjuričová a Kubička (2009) kladou důraz na terapeutické uvažování při prvním rozhovoru (Gjuričová, Kubička, 2009, str. 129). Avšak poradenský rozhovor může mít průběh informativní, kdy si potencionální klient a sociální pracovník vyměňují informace. Pracovník tzv. „mapuje“ současnou situaci klienta, zjišťuje informace, které by mohly být nápomocné při vyřešení problému. Spojením přístupu informativního a terapeutického se zdá být nejefektivnější. Při terapeutickém vedení může pracovník klientovi poskytnout podporu, např. když mluví o těžké životní situaci, a nepříjemných problémech, se kterými si neví rady.

V české společnosti máme zavedený uvítací rituál, pomocí něhož se lidé mohou seznamovat. Osoby si potřesou rukou a vysloví své jméno, přitom se dbá na pevnější stisk a srozumitelnou řeč. Pokud bychom jednali s dětmi klientů, můžeme se jich zeptat, jaké mají jméno, nebo jak chtějí oslovovat. Pokud se jedná o dospívajícího, je otázkou jednání s ním tykání nebo vykání (Gjuričová, Kubička, 2009, str. 130). Pro snadnější spolupráci zvolí pracovník individuálně podle jedince. V některých případech se zdá být lepším vykat, udržuje mezi lidmi jakousi hranici, která je tvořena na základě vztahu mezi klientem a pracovníkem. Tykání je dobré použít v případě klientovi nedůvěry, tedy pokud chceme být klientovi bližší.

5.3. Pessův model základních vývojových potřeb

Zajímavým pohledem na situaci, v které se klient nachází, a také to jak jedná, jak se chová, umožňuje model A. Pessa a D. Boyden, týkající se základních vývojových potřeb. Model poukazuje na možné neuspokojování těchto základních potřeb, a reaguje na jednání lidí v těžkých situacích (A. Pessa, cit. dle Matoušek, 2013, str. 92).

Vývojových potřeb je celkem pět, a to potřeba podpory, ochrany, místa, potřeba stravování a potřeba limitů. Všechny potřeby jsou zaměřené na klienta, příklady tedy budou orientované na ně. Potřebou podpory je se myslí pomoci klientovi v jeho situaci, aby věděl, že o to má někdo zájem, že někdo chce spolu s ním vyřešit aktuální problém. Pokud klient podporu nevnímá, může dojít k nedůvěře, k zatajování informací, ke ztrátě sebedůvěry, v krajních případech k sebepoškozování, ke spáchání trestného činu, atd. Pod potřebou ochrany si představíme bezpečí, klientovi by mělo být řečeno, že není potřeba se strachovat, že je v bezpečí, vyslechnout ho, pomoci mu na psychické rovině. Sociální pracovník poskytuje ochranu z důvodu získání důvěry, aby vzájemný vztah mezi nimi mohl být otevřený, a snáz se pak hledala možná řešení situace. Potřeba někam patřit, mít své místo, vnímat důležitost svého já, je člověku životním smyslem. Pokud se opět budeme vztahovat ke klientům, některým je zapotřebí říct, že mají místo, kde by byli vítáni, přijímání a respektování. Nezbytnou potřebou pro život je stravování, potřeba zasytit se. Potřeba sycení se dá chápat dvěma způsoby, stravovat se a sytit se zájmem, který nám poskytuje okolí, v našem případě zaměřeném na klienta, je sycení pozorností, kterou mu věnuje sociální pracovník. Jedná se o naslouchání, porozumění, poskytování věcných informací, a další schopnosti a činnosti, které s potřebou sycení souvisí.

Poslední zmíněnou potřebou z vývojového modelu A. Pessa je potřeba limitů, vymezených hranic, které by měl mít svým způsobem každý jedinec nastavené. Jedná se o souhrnná pravidla, jak jednat a jak se chovat. Můžeme na potřebu nahlížet dvěma způsoby. Hranice se mohou a zároveň by se neměly překračovat, jde o to, v jaké situaci o hranicích mluvíme. Překračování stávajících hranic může být v situaci, kdy si klient nastavil rozmezí hranic příliš nízko, např. pokud si nedůvěřoval, neměl pevnou vůli, něčeho se bál. V druhém případě, tedy pokud klient hranice překročil, ale ví, že by neměl, nebo to neví, je třeba s klientem dojít k řešení vzniklé situace a poučení, aby v příštím jednání vyřešil situaci jinak (A. Pessa, cit. dle Matoušek, 2013, str. 92-94).

6. PRAKTICKÁ ČÁST

6.1. Cíl výzkumu

Cílem empirické části bylo zjistit, jakými způsoby Komunitní centrum ZIP pomáhá rodinám s dětmi v tíživé situaci a jaké jsou skutečné potřeby uživatelů služeb poskytujících podporu rodinám s dětmi. Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na problematiku sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. V kapitole Sociální služby vymezené zákonem č. 108/06 Sb., o sociálních službách, se zabývám právě touto tematikou. Dále se v ní zabývám sociální prací obecně, jejíž praktické využití ukazují na denních záležitostech Komunitního centra, které je mi bylo po celou dobu psaní práce vodítkem. Kapitulu Rodina považuji za klíčovou k vymezení cílové skupiny výzkumné i teoretické části. Čtvrtou kapitolou je Romské etnikum. Tuto etnickou skupinu jsem zvolila na základě vysoké četnosti uživatelů služeb, které poskytuje Komunitní centrum ZIP. A poslední kapitolou teoretické části je Poradenství v sociální práci, v které se zaměřuji na průběh poradenského rozhovoru, sociální poradenství a zmiňuji Pessův systém základních vývojových hodnot. Všechny kapitoly první části logicky směřují k výzkumnému tématu. Problematika sociálních služeb poskytující pomoc a podporu rodinám s dětmi je ve společnosti velkým tématem. Analýzu Komunitního centra ZIP aplikuji na teoretickou i empirickou část bakalářské práce.

6.2. Výzkumný vzorek

Celou bakalářskou prací se nese jméno organizace Salinger, z. s., konkrétně Komunitního centra ZIP. V centru jsem ve čtvrtém semestru docházela na praxe. Po skončení praxe jsem nastoupila jako zaměstnanec na dohodu o provedení práce. Dlouhodobá spolupráce s Komunitním centrem mi umožnila navázání dobrého vztahu se zaměstnanci, kteří o psaní bakalářské práce a jejím zaměření věděli. Výzkumným souborem byli zaměstnanci střediska KC ZIP.

6.3. Použité metody

K práci jsem využila kvalitativní přístup, což v tomto případě znamenaly rozhovory s pracovníky centra, které mi bylo celou prací vodítkem. Otázky byly polo strukturované. Sepsala jsem si okruhy, na které jsem se chtěla v rozhovorech zaměřit. Byly jimi poradenství, sociální pracovník, cílová skupina centra, terénní sociální práce, děti klientů centra. Výběr

polo strukturovaného rozhovoru mi umožnil ptát se na doplňující otázky, které navazovaly na probíraná témata.

6.3.1. Poradenství

1. Jak probíhá poradenství (na jakém místě, v jaký čas, atmosféra poradenského rozhovoru)?
2. První rozhovor – jak začínáte komunikaci s klientem?
3. Kdo nejčastěji řeší problém (muž či žena)?
4. Co je to individuální plán?
5. Okolnosti, za nichž klient sociálnímu pracovníkovi nedůvěřuje (nedodržení slibu, kritika dětí, podraz)?
6. Okolnosti, za nichž klient důvěřuje sociálnímu pracovníkovi (dodržení slova, pomoc, delší doba v centru)

6.3.2. Sociální pracovník

1. Vlastnosti sociálního pracovníka (opravdovost, zájem, respekt, empatie, naslouchání)?
2. Zahrnuje práce sociálního pracovníka částečně i terapeutickou pomoc?
3. Okruhy činností sociálního pracovníka (poradenství, sociální činnosti, intervence)?
4. Otázka etického kodexu. Platí etický kodex i v KC ZIP?
5. Může se projevit syndrom vyhoření? Kdy, v jakých situacích je k tomu nejbližší?

6.3.3. Cílová skupina centra

1. Kdo je nejčastějším klientem Komunitního centra ZIP? Jaké rodiny jsou cílovou skupinou?
2. Čím jsou ohroženy rodiny využívající služby Komunitního centra?
3. Jak se klienti o službě dozvídají?
4. Cítí se klienti centra jako sociálně vyloučení?
5. Využívání finančních přídavků, nehosподаření, kvalitní potraviny pro děti?
6. Specifičnost práce s romskou rodinou, charakteristika?
7. Cítí se romský klient jako sociálně vyloučený?
8. S jakými životními hodnotami se u klientů setkáváte? Co je pro ně prioritou, co naopak příliš neřeší?
9. Rozdílnost hodnotového systému od většinové společnosti?

6.3.4. Služby pro rodiny

1. Jakým způsobem KC ZIP pomáhá rodinám s dětmi v tíživé situaci?
2. Volnočasové aktivity, které centrum rodinám s dětmi nabízí?

6.3.5. Terénní sociální práce

1. Terénní práce – k čemu se využívá, co sociální pracovníci zajišťují při terénní práci?
2. Kde probíhá terénní práce? V jakých lokalitách?
3. Co se při terénní sociální práci poskytuje?

6.3.6. Děti klientů centra

1. Kdo může požádat o přípravu dětí do školy?
2. Posouzení potřeb dítěte (vhodné prostředí, podmínky pro rozvoj, příprava dětí do školy, volnočasové aktivity)?

6.4. Zpracování dat

V této fázi výzkumu byly rozhovory přepsány doslovnou transkripcí. Hendl (2016) tuto metodu označuje jako „*proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby*“ (Hendl, 2016, str. 212). Písaná podoba rozhovorů posloužila ke kategorizování dat, což znamená vytvoření si pomocných témat, která byla pro práci určující. Hendl (2016) definoval kódování jako „*rozkrývání dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci*“ (Hendl, 2016, str. 251). K přehledné práci s daty bylo zvoleno otevřené kódování, kdy se určila témata v přepsaných rozhovorech a pomocí různých označení se odhalovala témata skrytá, tím jsou myšlena témata, která nebyla předmětem zkoumání, a která přinášejí do problematiky zajímavý vhled (Hendl, 2016, 251). Celkem bylo vytvořeno šest kategorií, a to: poradenství, sociální pracovník, cílová skupina, služby pro rodiny, terén, děti klientů centra.

6.5. Vyhodnocení dat

Celkem byly uskutečněny čtyři rozhovory, dva zaměstnanci se z důvodu pracovní vytíženosti nemohli zúčastnit. Hlavní otázkou praktické části bylo zjistit, jak centrum pomáhá rodinám s dětmi v tíživé situaci a jaké sociálně aktivizační služby klientům poskytuje. Po rozkódování přepsaných rozhovorů se objevila zajímavá témata, která práci obzvlášťují novým zjištěním.

6.5.1. Služby pro rodiny

Pracovník 2 na otázku pomoci rodinám hovořil o konkrétním jednání s úřadem práce, pomoc s vyplněním formulářů, např. vyplnění hmotné nouze, přídavek na dítě, příspěvku na péči. Pomoc s hledáním adekvátního bydlení, příprava dětí do školy a poskytování základního poradenství. Pracovník 3 ve stejné otázce zaměřil pozornost na výhody ambulantní a terénní formy poskytování služeb. Výhodou ambulantní formy je podle něj přístup k internetu, kde pracovník s klientem mohou hledat nabídky bydlení a práce, možnost sepsání životopisu, který se může hned tisknout. Pro děti je výhodou prostředí organizace, kde si mohou vypracovat referáty do školy a následně je vytisknout.

Další otázkou byly volnočasové aktivity, které centrum svým klientům poskytuje. Pracovník 1 uvedl nabídku výletů, které jsou většinou plánované na léto, konkrétně letní prázdniny. Je jimi například chození do královéhradeckého lesa, opékání špekáčků v Šimkových sadech. Hovořil o pozitivním vnímání zúčastňování rodin na výletech, konkrétně: „*že ta rodina chce strávit s dětma odpoledne*“. Pracovník 3 doplnil, že chtějí, aby rodiny znali okolí a možnosti Hradce.

6.5.2. Cílová skupina centra

V otázkách k rozhovorům jsou otázky týkající se cílové skupiny centra obecně, větší pozornost jsem však věnovala romskému obyvatelstvu, z kterého je cílová skupina centra převážně tvořena.

Protože se ve společnosti hovoří o sociálním vyloučení Romů, zajímalo mě, zda je to pravda, zda se tak klienti centra skutečně vnímají. Pracovník 1 vyjádřil nejistý postoj k sociálnímu vyloučení jejich klientů. Podle něj se klienti vědí, že jsou diskriminováni, omezováni, zároveň vědí, že jejich bydlení je jiné, nestandardní, mají problém s hledáním práce. Pracovník 3 se přiklonil k názoru diskriminace, co se týče bydlení, práce, odepření dávek.

Zajímaly mě hodnoty romských klientů a specifčnost práce při poskytování služeb. Pracovník 4 uvedl na první místo blízkou a širší rodinu, u dětí se bojí odebrání, důležitá je ochrana dětí. Pracovník 3 hovoří o hlučnosti romských klientů, o jejich hlasitějším projevu. Upozorňuje na nemotivovanost z důvodu uzavření v historických souvislostech, kdy všechno měli a dostali. S tím souvisí neschopnost „pružnosti“, nepřizpůsobení se, nebo spíš uvědomění si, že musí něco udělat, aby se měli lépe. Pracovník 3 rozlišuje hodnotový systém většinové a romské společnosti: „*Nemaj nastavenej ten hodnotovej žebříček, že bysme měli pracovat, mít pěkný bydlení, jezdit na dovolený, rozvrhnout si peníze na celej měsíc. Oni*

hodně často žijou teď a tady, na základě toho, když dostanou dávky tak nakoupí a taky moc neřešej co dál, ale nějakaj ten žebříček hodnot, tak si myslim, že ta rodina bude hrát velkou roli.“

Z rozhovorů je zřejmé, s jakým problémem klienti nejčastěji přicházejí. Jsou jimi peníze a bydlení. Nedostatek financí je problém všech klientů komunitního centra, ať už je to nezaplacení nájmu, nedostatek peněz na ošacení dětí, zdravotní péče, atd.

Z analýzy rozhovorů vyplívá podmínka k uzavření smlouvy o poskytnutí služby, tou je opatrovatel pečující o nezletilé dítě, může to být rodina, matka či otec, babička, dědeček a jiný opatrovník.

6.5.3. Sociální pracovník

Zajímala mě otázka vlastností sociálního pracovníka, kterých si klienti cení, nebo díky kterým jim důvěřují. Pracovník 1 uvedl opravdovost, zájem o člověka, pracovník není v roli rodiče, nenutit rozhodnutí, důvěra v klienta. Pracovník 3 doplnil potřebu sdělit problém, svěřit se a získat informaci, že se dá s danou situací něco dělat, otevřenost pracovníka. Pracovník 4 zmínil důvěru v klienta, nabídku pomoci, vyslechnutí problému, úctu k názorům, dodržení slova a mlčenlivosti.

Další otázka se týkala syndromu vyhoření a jeho předcházení. Z rozhovorů vyplívají pozitivní zkušenosti, a to: příjemná atmosféra v týmu, zúčastnění se intervizí, supervizí a klientských porad, kdy je čas se věnovat klientským případům, když někdo neví, potřebuje poradit s konkrétní situací, atd. Supervizí je myšleno vedení diskuze osobou „z venku“, supervizorem, který je vyškolen na řešení problémů pomáhajících profesí.

6.5.4. Poradenství

Při poradenství pracovníci centra zjišťují klientovu sociální nebo životní situaci, dotazují se, co by klient potřeboval, s čím by chtěl pomoci. Pracovníci se shodli v odpovědích na otázku prvního rozhovoru, který je podle nich informační, pracovník mapuje současnou situaci klienta, ptá se na bydlení, na práci, zjišťuje finanční situaci. Podmínkou pro sepsání smlouvy je rodič s nezletilým dítětem, to je jednou z otázek na první schůzce.

Nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb jsou individuální plány, které jsou zaměřeny individuálně podle potřeb klienta. Předmětem smlouvy může být příprava dětí do školy, hledání zaměstnání, adekvátního bydlení, dosažení sociálních dávek v hmotné nouzi, atd. Pracovník 3 doplnil souběžnost i více individuálních plánů najednou. Cíl spolupráce reaguje

na nepříznivou situaci klienta. Individuální plány by se po nějaké době měly vyhodnocovat, zda se situace zlepšila, vyřešila nebo jestli se nezměnila vůbec. Pracovník 3 zároveň hovořil o získání nových kompetencí a dovedností ze strany klienta.

6.5.5. Terénní sociální práce

Komunitní centrum ZIP poskytuje sociální služby ambulantně, tedy v sídle organizace, a terénně, kdy pracovníci docházejí ke klientovi domů, nebo do prostředí, které je mu blízké. Terénní formou se myslí i doprovody, které centrum nabízí klientům. Depistáže jsou další formou terénní práce, při kterých pracovníci centra hledají potencionální klienty. Depistáží rozumíme chození na předem určená místa, na která se jde v různé dny a hodiny v týdnu. Jsou to místa související s cílovou skupinou centra.

6.5.6. Děti klientů centra

Zajímala mě otázka posuzování potřeb dítěte, zda mají děti volnočasové aktivity po škole, jak se učí. Pracovník 1 hovořil o potřebách dítěte, které jsou probírány už při tvoření individuálních plánů. Podmínky pro doučování terénně, tedy v místě jejich bydliště, jsou tvořeny na základě předchozí domluvy klienta a pracovníka, většinou je jimi klidné místo pro doučování, např. vypnutá televize, omezený pohyb členů domácnosti v místnosti, kde se doučuje, vytvoření pracovního místa, tj. stůl, židle, školní pomůcky. Takové podmínky nemohou některé rodiny splnit z důvodu neadekvátního bydlení, jedná se o ubytovny, komerční a nekomerční byty. Pracovník 2 doplnil, že rodič pracuje na bázi kontroly připravenosti dítěte, sám se učí jak pracovat při přípravě do školy s dětmi, aby byl schopen pomáhat dítěti bez pomoci pracovníků centra. Dotazovaní pracovníci se shodli, že děti klientů centra většinou volnočasovou aktivitu ve formě kroužku, jak cvičebního, tak uměleckého nemají. Svůj volný čas po škole tráví se skupinkou dětí ze sídliště, kde žijí. Centrum se snaží dětem nabízet volnočasové aktivity, které poskytují nízkoprahové zařízení.

Pozornost jsem zaměřila na otázku adaptování romských dětí na nároky společnosti. Na otázku odpovídal pracovník 3 poukazující na sepnatost a uzavřenost romských rodin, jejichž děti se s jinakostí setkávají až při vstupu do školních institucí. Romské děti se s názory jinakosti setkávají nejen u ostatních dětí, ale i u učitelů.

6.6. Interpretace dat

Hlavní výzkumnou otázkou bylo zjistit, jak Komunitní centrum Zip pomáhá rodinám s dětmi v obtížných životních situacích. Výsledky zkoumání bychom mohli dělit na čtyři druhy pomoci, a to poradenství, kde klient a pracovník pomáhající profese hledají možná řešení aktuální tíživé situace rodiny, doprovody, které pracovník klientovi nabízí při řešení problémového stavu, dále je to pomoc s přípravou dětí do školy, tzn. doučování a procvičování probírané látky. Posledním druhem pomoci jsou dobrovolné aktivity, které centrum pro své klienty pořádá. Jedná se o různé výlety v okolí Hradce Králové, např. procházka po lese, opékání buřtů s doprovodným programem (hraní her s dětmi i s rodiči).

Cílovou skupinou centra jsou osoby mající v péči alespoň jedno nezletilé dítě. Uživateli centra jsou také romské rodiny, přičemž se naskytla zajímavá otázka týkající se sociálního vyloučení Romů. Pracovníci centra se shodovali v odpovědích, romští uživatelé poskytovaných služeb nevnímají svůj společenský status jako sociálně vyloučení. Jsou si pouze vědomi nerovného sociálního statusu většinové a romské společnosti, který se projevuje při hledání zaměstnání, bydlení a ve škole, kam romské děti chodí.

7. ZÁVĚR

Tématem bakalářské práce jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Cílem je seznámit čtenáře s problematikou rodin v tíživých situacích. Teoretická část je zaměřena na přiblížení se tématu celé práce, jedná se o kapitolu sociální služby v ČR, sociální práce, rodina, romská komunita a poradenství. V první kapitole je odkazováno na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zabývajících se pomáhajícími profesemi. Zákon je v práci použit jako orientační bod problematiky. Druhá kapitola se zabývá definováním sociální práce aplikované na probíranou tematiku. Třetí kapitolou jsou rodinná specifika, která se týkají hodnot rodiny, bydlení, výchovy dětí, zaměstnaností, práce s rodinami, atd. Romská komunita, jakožto čtvrtá kapitola práce, se zabývá historickými událostmi spojenými s romským etnikem a jejich specifiky, výchovou a vzděláním romských dětí, ale také vzájemným soužitím většinové a romské společnosti. Pátou kapitolou je poradenství, které neodmyslitelně patří k sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi. Kapitola definuje poradenství v pomáhajících profesích, zabývá se základními vývojovými potřebami.

Pro praktickou část byl zvolen kvalitativní přístup, metoda rozhovorů. Výzkumným souborem byli zaměstnanci Komunitního centra ZIP spadajícího do organizace Salinger, z. s., jehož jméno se nese celou bakalářskou prací. Cílem výzkumné části bylo zjistit, jakými způsoby pomáhá KC ZIP rodinám v situacích, které neumí sami řešit. Vybraný postup práce byl vyhovující, rozhovory přinesly zajímavá zjištění např. ohledně společných charakteristik cílové skupiny Komunitního centra ZIP.

ZDROJE

Tištěná literatura

BALVÍN, Jaroslav. *Filozofie výchovy a metody výuky romského žáka*. Vyd. 1. Praha: Radix, 2008. 256 s. ISBN 978-80-86031-83-5.

BECHYŇOVÁ, Věra a KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. 151 s. ISBN 978-80-7367-392-5.

BITTNEROVÁ, Dana, DOUBEK, David a LEVÍNSKÁ, Markéta. *Funkce kulturních modelů ve vzdělávání*. Vyd. 1. V Praze: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2011. 308 s. ISBN 978-80-87398-18-0.

ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

GJURIČOVÁ, Šárka a KUBIČKA, Jiří. *Rodinná terapie: systemické a narativní přístupy*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2009. 280 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2390-7.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 208 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-3379-1.

HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 317 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3037-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 stran. ISBN 978-80-262-0982-9.

KLENOVSKÝ, Libor. *Terénna sociálna práca*. Bratislava: Občianske Združenie Sociálna práca, 2006. 97 s. Sociálna práca - sociálna politika. ISBN 80-89185-18-5.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. 171 s. ISBN 978-80-262-0697-2.

NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Romové v české společnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 223 s. ISBN 80-7178-741-8.

ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 143 s. ISBN 80-7178-250-5.

ŠÁNDOROVÁ, Zdenka. *(Re)socializace v rané péči*. Vydání první. [Pardubice]: Univerzita Pardubice, 2015. 139 stran. ISBN 978-80-7395-961-6.

ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 188 s. ISBN 80-7178-648-9.

URBAN, David. *Sociální práce s romskými rodinami*. Vydání první. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2015. 108 stran. ISBN 978-80-7422-457-7.

Právní předpisy

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Bílá kniha v sociálních službách, 2003. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

Internetové zdroje

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. *Salinger, z.s.* (<http://www.salinger.cz/>, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. Historie. *Salinger, z.s.* (<http://www.salinger.cz/43/Historie/>, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. Poslání. *Salinger, z.s.* (<http://www.salinger.cz/57/Poslani/>, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. Budulínek. *Salinger, z.s.* (<http://www.salinger.cz/budulinec/38/Nabizime/>, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. Stopa čápa. *Salinger, z.s.* (http://www.salinger.cz/stopa_capa/13/Nabizime/, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. NZDM Modrý pomeranč. *Salinger, z.s.* (http://www.salinger.cz/modry_pomeranc/19/Nabizime/, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. Triangl. *Salinger, z.s.* (<http://www.salinger.cz/triangl/25/Nabizime/>, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. Centrum Síťovka. *Salinger, z.s.* (<http://www.salinger.cz/sitovka/29/Nabizime/>, 12. 3. 2018).

FiftyFifty kreativní agentura, s.r.o. Komunitní centrum ZIP. *Salinger, z.s.* (<http://www.salinger.cz/zip/21/Nabizime/>, 12. 3. 2018).

Články v odborných časopisech

Flídová, M., Opatrný, M. (2014). Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce*. 2/2014 (<http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=70>, 15. 3. 2018). Str. 118-126.

Alice Gojová (2014). Editorial. *Sociální práce*. 2/2014 (<http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=70>, 15. 3. 2018). Str. 2-3.

Frýbert, J., Pařízková, A. (2014). Pracujeme s Romy? Průzkum etnicity a národnosti klientů a klientek terénního programu. *Sociální práce*. 2/2014 (<http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=70>, 15. 3. 2018). Str. 87-104.

PŘÍLOHY

Rozhovor - Pracovník 1

--- Cítí se klienti komunitního centra jako sociálně vyloučení?

Nevím jestli se cítí jako sociálně vyloučení v přesném slova smyslu, ale vědí, že jsou nějakým způsobem diskriminováni, když hledají bydlení, tak vědí že to bude problém, protože jsou romská rodina. Už předem makléřům nebo majitelům píšou nebo jim řeknou, že se jedná o romskou rodinu. Zároveň co se týče práce, tak často říkají, že kvůli tomu že jsou Romové, tak nemůžou sehnat práci, ale nevím, jestli se kvůli tomu cítí jako sociálně vyloučení. Vědí, že ty místa, kde bydlej, jsou něčím jiný, jsou nestandardní, chtějí odtamtud pryč, ale nevím, jestli znají tohle slovo.

--- A mají třeba problémy i díky té etnické příslušnosti problémy najít si práci?

Co se týče jakoby na smlouvu, tak většinou tvrdí že jako jo, většinou nepracují na smlouvu, pracují v těch stavebninách, na stavbách, a to mají bez smlouvy, to že jsou Romové, nebo mají záznam v rejstříku trestů, tak je to problém.

--- Já se zeptám, kdo je cílovou skupinou, není to jen romská rodina, ne?

Ne, jsou to rodiny s dětma, u nás je podmínka, aby to bylo dítě nezaopatřené, může to bejt jenom matka s dítětem, nebo otec s dítětem, a řeší nějaký problém, s kterým si nevědí rady, takže ať už je to bydlení, nevědí, jak si mají najít bydlení, chtějí si najít práci, nebo řeší problémy s dítětem ve škole. Není to jenom romské etnikum, ale vždy to musí bejt rodina s nezaopatřeným dítětem.

--- A teda když jsme u těch dětí, tak bych se zeptala, ty potřeby, posouzení potřeb dítěte, vhodné prostředí, jestli to posuzujete vy, nebo jestli nějak se snažíte v té rodině to uzpůsobit, aby tam o dítě mělo prostředí na učení, nebo vymezenej čas na tu přípravu.

Jo. Vždycky to s těma rodičema řešíme, kde se to dítě připravuje, nebo když tam jezdíme na přípravu do školy, tak se snažíme, aby to dítě aspoň tu hodinu bylo v klidu, takže vypínat televizi, nebo pokud je to možný, tak jít do jiný místnosti. Samozřejmě jsou rodiny, které bydlí na ubytovnách, nebo v nestandardní formě bydlení, takže bydlí v jedné místnosti, a tam vidíme, že podmínky pro vhodný rozvoj dítěte tam nejsou, a snažíme se s nima hledat jiný bydlení, a pak narážíme na problémy, že nemají peníze na kauci, nebo jsou romského etnika, a to nám stěžuje práci, aby to dítě mohlo vyrůstat ve vhodném prostředí.

--- A ještě se zeptám, jestli ty děti mají nějakou volnočasovou aktivitu, nemyslím jen party, ale třeba ve škole.

Většinou ne, nemají, my se snažíme to suplovat, kdy měly rozdělené ten týden na hodiny, kdy byla příprava do školy, a potom byl klub. Hráli jsme s nima hry, vařili jsme, vyráběli jsme, a tak. Tím že je ten počet dětí menší, a zájem o to není, tak jsme to zredukovali na přípravu do školy a jednou týdně klub a snažíme se je seznamovat s nízkoprahovými centry. Ale aby děti chodily na kroužky, je to málo, spíš tráví volný čas s partou s dětmi z toho sídliště, ubytovny.

--- A ještě bych se zeptala, když mám ty sociálně aktivizační služby, tak, jaký aktivity v tom centru pořádáte pro ty rodiny?

Snažíme se v létě dělat výlety, které jsou rozděleny pro děti, třeba nějaký výlet, a potom jsou to výlety pro rodiny s dětma, klidně může jít jedna rodina, bereme to jako plus, že aspoň jedna ta rodina chce s dětma strávit jedno odpoledne, jdeme třeba do šimkovejch sadů, něco opéct, nebo do hradeckejch lesů, podívat se na divočáky, nebo tak. Tím vlastně ukazujeme rodičům, jak můžou s dětma trávit volnej čas. To je pro tu rodinu, spíš v létě, kdy jsou ty prázdniny.

--- A je o to zájem o ty aktivity od těch rodin?

No, není jako že bysme museli ty zájemci odmítat.

--- A kvůli čemu jako?

Většinou mají jiné priority, nebo řešej jiný věci, někdy řeknou, že na to nemají finance, i když my vybíráme jen poplatek za vstup, za cestu, ale stejně řeknou, že ty finance nemají, nebo řeší věci, které jsou pro ně důležitější. Ale choděj rodiny, minulej rok šli s námi do hradeckejch lesů, na opíkání.

--- A zeptala bych se k tomu poradenství, jak začínáte ten rozhovor, když jednáte se zájemcem o službu?

My vlastně máme takovej list, zájemce o službu, díky kterému my pak dokážeme posoudit, jestli to je náš klient, nebo jestli ho máme odkázat na jinou službu, proto zjišťujeme jeho sociální situaci, nebo tu životní, většinou se ptáme, co od nás potřebuje, kým byl odkázán, jestli viděl náš letáček na úřadu práce, nebo byl poslán z jiný organizace, a ptáme se, s čím mu můžeme pomoci. Většinou ty lidi začnou mluvit o tom problému, my je necháme vypovídat, a potom doplňujeme to otázkama, abychom zjistili, kde bydlí, jaká je jejich finanční situace, zda chodí do práce. Hlavní je, abychom zjistili, že má ty děti, protože pokud přijde jednotlivec, tak my mu můžeme poskytnout základní poradenství, ale nemůže s ním být uzavřena smlouva, takže ho pak odkážeme na jinou organizaci.

--- Takže je to spíš informační pohovor.

Jo. Je to informační, většinou ty lidi začnou mluvit sami, maj problém, nedostali dávky, chtěj je vyhodit z ubytovny, děti nezvládají školu, takže oni už s nějakou zakázkou přicházejí, o

který mluví, my se doptáváme a ty schůzky jsou dál plánovaný, někdy stačí jedna schůzka, někdy se z toho vyvine náš klient, se kterým podepíšeme smlouvu.

--- A zeptala bych se, kdo nejčastěji řeší problém, když jsou dva v rodině, tak kdo spíš jeví zájem?

Nejčastěji žena, je to vždycky, teda ne vždycky, taky mám muže klienty, ale většinou žena, kdy řeší schůzky, řeší si ty děti, ten muž tam většinou nějakým způsobem pohybuje, občas se do rozhovoru zapojuje, ale většinou je to ta žena, s kterou to všechno řešíme.

--- A ještě bych se zeptala, jak se k tomu staví ten muž, když vy se tam pohybujete, když to neřeší, tak jestli je mu to příjemné.

Já osobně jsem se neseťkala s tím, že by tomu muži vadilo, že tam za tou ženou chodím. Že by to byl problém. Já co jsem měla rodiny, tak jsem se s tím neseťkala. Seťkala jsem se občas s tím, že jsem tam přišla, ten muž byl naštvanej, vnímal mou práci jako zbytečnou, nebyl spokojený s tím jak se to vyvíjí. Takže jsem si vyslechla všechny ty možný věci, který jsem si vyslechnout mohla. A když jsem se obrátila na tu ženu, a chtěla jsem s ní to řešit, tak problém v mé práci nebyl, byla spokojena. Ty muži jsou výbušnější. Ale zase v jiný rodině jsem se seťkala s tím, že s tou ženou je sepsaná smlouva, to ípěčko, ale pokud se jedná o tom, že by se měli omluvit z douček, nebo nějaký jiný řešení, tak většinou volá ten muž, muž volá, že se rušej doučka, nebo muž mi řekne, nebo teda tatínek, manžel, že máme problém ve škole, kluk je šikanovaný, jo? Takže ten chlap tam funguje, ale ve skutečnosti je žena u těch douček, s ní to řeším, i ona se angažuje, ale i ten muž tam má taky nějakou svoji roli, ale není to na to, že bych s ním řešila ípěčka.

--- Jak probíhá poradenství, jestli v přirozeném prostředí, nebo tady?

Ty klienti mají možnost i vybrat jestli chtějí, aby to poradenství se uskutečnilo na okružní, v kanceláři, nebo jestli za nima budeme dojíždět. Většinou to probíhá terénně, že my jezdíme za nima, pro ně je to na jednu stranu pohodlnější, nikam nemusejí, na druhou stranu je to jejich přirozený prostředí, je to jejich domov, kde se cítí dobře, většinou se jedná o matky, který maj malý děti, tak je to pro ně lepší, že ty děti nemusej nikam tahat, můžou si je pohlídat v klidu. Takže to většinou probíhá u nich.

--- A není to třeba problém s korigováním toho rozhovoru, když to probíhá u nich?

Určitě, většinou ta matka řeší další tisíc věcí, takže je jasný, že do toho to dítě brečí, nebo si souseďka vypůjčí cukr, nebo přijde dítě od souseďky, který něco chce. Stává se nám, že tam choděj i cizí lidi, který nějakým způsobem do tý rodiny nepatřej. A teď vlastně jako zjistit, zda to téma můžeme probírat, nebo jestli ne, většinou jim to problém nedělá. Takže když řešíme nějaký, třeba domácí násilí, je lepší to probírat v kanceláři, protože je tady ten klid, ta

klientka se může soustředit na ten problém, pak samozřejmě výhoda v kanceláři, že můžeme kdykoli něco vytisknout, okopírovat. Výhodou je to, že je to nahned, pro nás pohodlnější, ale pro ně je lepší, když je to doma.

--- Vlastnosti sociálního pracovníka, jaký považují klienti za důležitý.

Určitě naslouchání, pak ten pracovník si nemá na nic hrát, tu opravdovost, každej z nás pracovníků je jinej, jinak jedná, jinak s nima mluví, a určitě ten klient „vycejtí“, když ten pracovník chce napodobit svého kolegu, jo, že se mu líbí, že ten kolega se projevuje takhle, tak se tak taky bude projevovat, není to přirozený. Ta opravdovost je důležitá, projevit opravdu ten zájem o toho člověka, protože mě zajímá, co ten člověk cítí, co prožívá, nechat ho určitě vypovídat, zároveň je dobrý, když ten pracovník není v roli rodiče, když za klienta neřeší všechno, ten klient má problém, pracovník to vyřeší, často ti klienti na to spoléhají. My se snažíme, aby si klienti na to přišli sami, někdy je necháváme, aby si sami na to přišli, co budete dělat, co je pro vás dobrého. Takže nechat je, nenutit nic, pokud ten klient nechce, není to jeho rozhodnutí, tak nikdy nedojdeme k nějakému cíli, pro mě to bude vyčerpávající, pro něj to bude nepříjemný.

--- Za jakých okolností, ten klient odchází, třeba kvůli pracovníkovi, jestli se to stalo, stává?

Nestalo se mi, že by odešel, ukončil sociální službu, že by byl nespokojenej se sociálním pracovníkem. Určitě ta důvěra se buduje dlouho. Jsou klienti, kteří nemají dobrou zkušenost, většinou jsou pod ospodem, nebo pod represivní složkou a boje se, ta důvěra může dlouho trvat. My to poznáme tak, že se nám nesvěřují, a opravdu ta konzultace je povrchní, potřebuju pomoci s bydlením a na nic víc se mě neptejte. Jo? Ted mi hledejte bydlení a až postupně zjišťujeme, že je tam domácí násilí, že ten manžel pije, nebo že je tam něco špatně, ale to pokud ten klient to nebude chtít sdělit, tak nám to nesdělí, a my víme, že nám nedůvěřuje.

--- A když se teda stane, že se ten klient svěří, tak vy máte povinnost nahlašovat to domácí násilí?

Jo, my máme ohlašovací povinnost, takže i kdybychom měli nějaký podezření, to znamená, že by nám ta paní neřekla, že je tam domácí násilí, ale dítě by se nám na klubu řeklo, nebo vidíme, že je unavený, protože tatínek přišel ve tři ráno, řval, a do toho zbil maminku, tak my dáváme hlášení na ospod. Zároveň se mi vyplatilo to, že když jsem věděla, že tam to domácí násilí je, klientka se mi svěřila, že jsou toho přítomny ty děti, a že je dobrý s tím ospodem řešit, klientka s doprovodem mě na ten ospod šla, aby to nahlásila, že půjde do intervenčního centra, že ty děti jsou ohroženy, a že to chce na tom ospodu říct. Dokážou klienti jít sami, ale

jsou rádi, že je někdo uklidní, protože mají strach, že jim děti seberou, vždycky se toho bojejí. Ano, musíme nahlašovat, pokud máme jen podezření.

Rozhovor - Pracovník 2

--- Tak já se zeptám, jakým způsobem komunitní centrum zip pomáhá rodinám v tíživé situaci?

Tak. Pomáháme vlastně rodinám v převážně v takovejch těch problémech, když si třeba neví v jednání s úřadem práce, s dokumenty, např. dokumenty o vyplnění o hmotnou nouzi, přídavky na děti, příspěvek na péči, vše co se týká příspěvků. Pak pomáháme s bydlením, když se klienti nachází v podmínkách, které jsou neadekvátní, ubytování na ubytovnách komerčních. S čímž souvisí nějaký žádosti o nadační fondy na kauce, pak poskytujeme i pomoc s přípravou do školy, kdy pomáháme dětem s doučováním různých předmětů, ať už je to čeština, matematika, všechno co si ta rodina přeje, aby došlo ke zlepšení, ke stabilizaci, ale samozřejmě ta příprava probíhá v součinnosti i s rodiči, není to na základě toho, že přijde dítě na doučování, ale je to i práci s rodiči. Pak samozřejmě ze zákona poskytujeme základní poradenství, takže, když přijde i náš ne-klient, může to být i zájemce o službu, nebo člověk, který nespadá do naší cílové skupiny, tak můžeme poskytnout základní poradenství, a můžeme mu sdělit možnosti, kam se může obrátit, a předat nějaký kontakt na návaznou síť.

--- Zeptala bych se, když se zájemce o službu stane klientem, co je podmínkou?

Podmínkou u nás je to, že vlastně, my jsme služba, která pomáhá rodinám s dětmi, klient má v péči nezletilé dítě.

--- Uzavírají se individuální plány s rodinami, s matkou, s otcem?

Můžeme v rámci doučování, kdyby přišla maminka s dítětem, tak pokud se toho doučování bude účastnit maminka, a bude s námi uzavírat smlouvu maminka, dítě k nám bude docházet, nebo my budeme docházet k němu. Kdo je napsán ve smlouvě, je ten, s kterým bude domluveno to doučování, kdo bude přítomný. Může zažádat i tatínek, který má v péči vlastního syna. Když s námi uzavře smlouvu ten tatínek, bude přítomen tatínek. Ale nevylučuje se možnost, že třeba v rámci rodiny, když pomáháme s doučováním, tak nemůžeme pomoci už tatínkovi. Na základě vyhledání nějaký zakázky můžeme sepsat smlouvu i s ním, a můžeme s ním individuálně pracovat.

--- Individuální plány, co to obnáší, co to znamená, co v nich může být napsáno, co všechno se do toho zahrnuje?

Snažíme se vždycky, když jednáme se zájemcem o službu, tak mapujeme tu zakázku toho klienta, možného klienta. Takže se ptáme, co ho nejvíc trápí, s čím by potřeboval pomoci, víceméně to necháváme na tom klientovi, aby si řekl, což vlastně splňuje i to mapování, když se ho ptáme, a on bude potřebovat pomoci s bydlením, nemá dostatečný přístup k internetu, a pokud to považuje za opravdu důležité, řekne si sám, že potřebuje hledat to bydlení, že je to akutní, tak na základě toho se zakládá ten individuální plán. Samozřejmě to nevylučuje možnost souběžného plynutí více individuálních plánů. On potřebuje bydlení, a zároveň potřebuje pomoci s doučováním. Může se to cyklit. Můžeme mít tři ípěčka, jedno na bydlení, jedno na doučování a o zažádání si o nadační fond.

--- A pokud nejsou sepsány individuální plány, tak klient tu službu ukončuje? Musí být vždy ten plán sepsaný?

Ten individuální plán, když pak běží, tak ho musíme i hodnotit, musí dojít k revizi. Musíme ho hodnotit. Kde vlastně zjišťujeme, jestli se ten cíl naplnil, nebo nenaplnil, nebo je ta situace stejná. Pokud jsme sepsali individuální plán, tak jsme sledovali nějakou nepříznivou situaci. Zjišťujeme, jestli klient potřebuje pomoc dál, můžeme dál mapovat situaci. Není to automatika, může to být individuální.

--- S jakými hodnotami, životními, se u klientů setkáváte, co staví do popředí, a co naopak zanedbávají, co se týče péče o děti, nebo bydlení, co je pro ně prioritou?

Mám pocit, že je to individuální pro každého klienta.

--- Jestli se v té skupině, která sem chodí, něco neslučuje?

Svým způsobem asi každý řeší peníze, ať už je to nedostatek, nebo když už potřebuje zaplatit nájem, tak nezbyvá na něco jiného, nebo se nepodaří vytvořit finanční rezervu třeba na bydlení, což v současné situaci je složitý, protože to bydlení v HK a okolí je přestřelený cenou, což je složitý i pro lidi, který pracují, nebo si chtějí najít adekvátní bydlení. Nebo když chtějí realitky ty provize, někdo chce ty kauce. Myslím si, že všechny spojujou ty peníze, z toho důvodu, že mají vyplácený ty dávky, takže se potýkají s nějakou hmotnou nouzí, nebo si nevydělávají tolik, aby si našli to adekvátní bydlení, a nebyli ho schopni zaplatit, platí více za nájem, nezbyvají peníze na to, co potřebují navíc. Řeší i vztahy v rodině, rodinné záležitosti, ať už se to týká dětí, ty si myslím, že hodně dělají, že ty rodiče se snaží, aby ty děti měli všechno, co by mohly mít. A taky ta práce.

--- Nezaměstnanost a finance.

Asi bych to tak řekla.

--- Jak posuzujete potřeby dítěte, vhodný potřeby, vhodné podmínky pro rozvoj, příprava do školy, domácí podmínky?

To si myslím, že je individuální. Kdybych to zaměřila na svoje klienty, tak některý mě choděj na poradenství sem, a některý chodím do rodin. Ty, který mi choděj na to poradenství, tak nevidím, jak to dítě tam má uzpůsobený. Ale myslím si, že se snaží nějak těm dětem vytvořit, ať už je to stůl, nějaká vlastní skříňka na ty pomůcky na to doučování, a co se týče toho vzhledu, když tam jsem, tak jsem se nesetkala s něčím, že by to dítě tam nemělo to uzpůsobený.

--- Je podmínkou to posuzování těch potřeb dítěte, nebo jestli to necháváte na těch klientech, na těch rodičích?

Některej z mejch klientů dojížděj sem, a já jsem u nich nikdy nebyla. Jestli to není prostor k tomu tak třeba zajet, ale je to v těch časových možnostech. Těžko říct. Přece jenom když ta individuální příprava probíhá, tak si myslím, že na nějakým principu to fungovat musí, já dbám na to, když píšeme ten individuální plán, tak se snažím napsat, aby to dítě si přineslo ty pomůcky. Ten rodič pracuje na bázi nějaký kontroly. Na to se snažím dbát, aby bylo to dítě připravený. Když chodím do těch rodin, tak tam už t děti jsou připravený, vědí co mají mít s sebou. Menší děti přinesou vždycky celou tašku. Když přijdu do další rodiny, tak tam ta maminka e zlobí, že to dítě není připravený. Je to na bázi tý kontroly toho rodiče.

--- Jak probíhá to poradenství, na jakým místě, jestli v přirozeným prostředí, nebo prostředí kanceláře?

Je to individuální, je to na domluvě s klientem. Te to pracovník od pracovníka, snažíme se dostat do toho přirozenýho prostředí. Pro některou z maminek je to tady pohodlnější. Je třeba úřední den, všechno si zařídí a krásně to spojí. Pokud se poradenství nekoná, tak se snažím s tím klientem spojit, třeba, co se stalo, jestli to zvládla, nebo co řešila, a domlouváme si schůzku, nabízím možnost, že bych tam dojela. Je to půl na půl. Za mě víc ty poradentví probíhají tady, pro ně je to výhodnější. A k tomu samotnému poradenství.

---Atmosféra poradenství, průběh?

Někdy dostanu telefonem, že chce klient řešit to a to. Jindy pracujeme na individuálním plánu. Když máme naplánovanou práci na počítači, paní přijde, a řekne si. Pracujeme na internetu. Ona si to tam nauká. Buď si klient řekne, co chce, nebo je to individuální, nebo to může být úplně nárazový, že mi někdo zavolá, jestli tam na tý ambulanci sedíme, domluvíme se. Někdy klient přichází s aktuální potřebou. Teď mně majitel hrozí, že mě vyhodí, protože jsem nedostala příplatek na bydlení. Pokud klient nic nemá, přecházím do fáze mapování, jak se má, jak se jí daří, co se povedlo, co se jí líbilo. A pak si plánujeme schůzky ohledně toho ípéčka. V životech našich klientů se často objevujou okolnosti, že pro ně hoří, že děcka jsou

nemocný, nebo nedostali nějaký doplatky na bydlení, řešej něco na úřadu práce. Je to individuální. Já to vždycky začínám, jak se jako maj, a z toho vyplyne, o čem se budem bavit.

--- S jakou náladou sem klienti přicházejí?

Záleží právě na situaci, když je to něco akutního, něco ohrožujícího, je tam často vidět nějaká obava, strach, co teď budu dělat. Snažíme se najít možnosti, co by klient mohl dělat, kam by si mohl zajít, odkázat ho jinám, co by se dalo dělat. Pokud si neví rady s papírama na úpěčku. Můžem se s tím klientem podívat. Mají tam své klíčové pracovníky. Někdy klienti přicházejí se pochlubit, co se jim povedlo, že dopadla ta práce, nebo že dostali přidáno. Sice se jim nedaří najít finanční rezervu, ale jsou si jistější. Nebo přijdou občas s něčím, že klient přichází nijakej, ptáš se, a najednou z toho může vylízt krizová intervence. Řekla bych, že většina klientů něco pořád řeší, ať už jsou to finance, škola, bydlení. Generalizovat náladu klienta se nedá říct.

--- Ty klienti Vás vnímají jako důležité.

Já si myslim, ze určitě jo, někteří klienti potřebují jen tu podporu. Řekneme vy na to máte, vy to zvládnete, oni si tam zajdou jo, a ono to vyjde. Jo, oni se něčeho bojí, potřebují podporu, v tom jsme důležití, někteří klienti to nemají komu říct. Pak si myslim, že některý tu pomoc . Jsou klienti, kteří sem chodí dlouho, někteří klienti nás vnímají jako důležitý lidi, který jim dokážou pomoc. Fungujeme jako vrby, potřebujou nakopnout, povzbudit.

---Zdroj informací.

Jo, to si myslim.

Rozhovor - Pracovník 3

--- Jestli se romští klienti cítí jako sociálně vyloučený?

No, tak je možný, ale asi ne tak, jak to vnímá většinová společnost.

---Takže jsou nějakým způsobem spíše diskriminováni, nebo vyloučení?

Oni se cítí diskriminováni, hlavně co se týče bydlení, práce, taky to vztahujou na nárok na dávky, ale ne vždycky to cítí ohledně sociálně vyloučené lokality.

Ne ohledně lokality, ale ohledně zaměstnání.

---kdo je klientem vaší služby, kdo se jim může stát?

Naším klientem jsou rodiny s dětmi, takže kdokoli, kdo má v péči dítě, tak může být naším klientem. Samozřejmě když je někdo, kdo je v situaci, se kterou si neví rady, a my mu s tím můžeme pomoci.

---Zeptala bych se konkrétně na to vaše centrum, Komunitní centrum ZIP, jak pomáhá konkrétně rodinám s dětmi v tíživé situaci?

Tak, my vlastně tu službu poskytujeme ve dvou formách, v ambulantní a terénní formě. V té ambulantní poskytujeme bezpečné zázemí, kde probíhá poradenství, nebo doučování u dětí do 18 let, s tím že je tady k dispozici internet, tiskárna, takže při poradenství můžeme sepisovat životopisy, vyplňovat různé žádosti, vyhledávat na internetu bydlení, práce, a pro děti je to tady, že si můžou dělat referáty, mohou si to tady vytisknout. A co se týče terénní formy, tak tam navštěvujeme klienty v přirozeném prostředí, tam kde bydlí, je to u nich doma, tam zase poskytujeme poradenství, co se týče bydlení, práce, sociálních dávek, hledání dobrovolníků na doučování dětí nebo doučujeme přímo děti, ale s tím, že rodič se přípravy do školy účastní a vlastně i on sám se učí jak se připravovat s dítětem do školy, na co si dávat pozor, že má komunikovat se školou, aby získal informace.

--- Takže ta příprava do školy probíhá s rodičem.

Ano, v rodině je to vždy s rodičem. Snažíme se vždy najít cestu, aby se dítě chtělo doučovat a aby to ten rodič zvládl.

--- Co klient považuje za důležité, čeho si cení nejvíce, jestli je to zdroj informací, možnost podívat se na internet?

Já mám pocit, že si cení toho, že za nima přijdeme a že nám můžou zavolat. Že jsme jakoby hromosvody, kdy se něco nedaří, a že prostě jim poskytneme nějakou podporu, radu a snažíme se jim vycházet vstříc.

---Takže se klient spolíhá na centrum?

Dá se říct, že v některých případech až moc.

---Pak se poskytují, nebo jsou uzavírány individuální plány, v rámci každý clientský smlouvy, co obnáší plán, čeho se týká?

U nás je to nastavený tak, že individuální plán může mít víc cílů spolupráce. Ten cíl reaguje na nějakou nepříznivou situaci klienta. Nejjednodušší případ je, že dítě propadá z matematiky, cílem bude, že rodič pomůže dítěti, aby v pololetí z té matiky nepropadlo. Reflektujeme tam nějakou nepříznivou situaci, často nemají přístup k internetu, nerozumí, neumí s tím zacházet, neumí vyhledávat a často nerozumí tomu, co po nich škola chce. My si nastavíme nějaké kroky a ty kroky má náš klient a taky je máme my, který musíme v průběhu cíle plnit, v průběhu té spolupráce. A po určité době dojde k nějakému vyhodnocení, jestli se změnila ta nepříznivá situace, nebo jestli zůstala stejná. Většinou je to o tom, že ten rodič, klient, i když se ta situace nevyřeší, tak se naučí nějaké nové kompetence, dovednosti.

---A jak se klient dozvídá o centru?

Nejčastěji to je buď od jiné sociální služby, nebo si hodně předávají mezi sebou informace, že je tady nějaký centrum, že jim pomůže. Anebo pomocí terénní práce, při které děláme ještě depistáže, kdy obcházíme lokality a sledujeme, jestli jsou tam nějaké osoby, který by mohli být našimi klienty.

---aktivity, které poskytnete rodinám, ty volnočasové.

Tak těch volnočasovek moc není, přes ten rok poskytneme přípravu do školy, ale když jsou nějaké prázdniny, hlavně ty velké, tak se snažíme nabízet i nějaké volnočasové aktivity, které se týkají hlavně výletů, nabízíme jak výlety pro děti, tak pro celé rodiny, s tím že ty výlety děláme v takovém modu, aby je mohly ty rodiny uplatit, aby nebyly drahé, popřípadě pokud je placení vstupného, tak se to snažíme situovat do termínů, kdy jsou výplaty dávek. Ale snažíme se, aby rodiny z Hradce znali možnosti Hradce, takže chodíme i po hradeckých lesích, podívat se po Hradci, kde je co zajímavého, a tak.

---A kolik rodin tyhle aktivity využívají?

Je to různý, pod se těch aktivit účastí jen děti, tak třeba šest rodin, a pokud se to týká celejch rodin, tak je to výjimečný, protože ty rodiny se společně nechtějí stýkat, tak třeba dvě, tři rodiny maximálně.

---Ohledně romských klientů, jaký jsou specifika v práci s Romy, jestli je to odlišné, způsob jejich vyjadřování, komunikace.

Romský klient poměrně hodně mluví nahlas, nám to může přijít, jako že křičí, ale to je jeho běžná mluva, velmi často používá slovíčko ale. Těžký je motivovat, protože jsou velmi uzavřený, do nějaký bubliny historický, kdy všechno vlastně měli, dostali, a teď je to ta generace, která v tom bla vychovávána, a změnilo se to, oni nejsou tak pružný, aby se k tomuhle. Že musej něco taky udělat, je těžký je motivovat.

---takže na některých klientech je vidět, že žijí tou historií, takovým způsobem?

Jsou v ní vychovaní, je to nějaký vzor chování, který jim předali rodiče a u těch starších je to opravdu těžký tohle změnit, navíc je tu poměrně silná diskriminace, co se týče bydlení.

---No a jak se cítí romské dítě jako klient, adaptuje se na nároky od společnosti, nebo jestli je vychováváný tou původní?

On je v tom poměrně hodně vychován, protože romský rodiny jsou velmi sepnatý, uzavřený, takže on v tom vyrůstá, nicméně mám pocit, že do těch šesti, sedmi let, než nastoupí do školy, se to dítě s tou diskriminací neseťkává. Až později, kdy děti ve škole jim začnou dávat najevo, že jsou jiný, často i u učitelů, se zvláštními názory. Pak se to dítě s tím seťkávat a z rodiny má naučeno „ty seš cikán no, máš to tak udělaný, nastavený“.

---vlastnosti, které klient oceňuje, co klient považuje za důležitý u pracovníka, čeho si cení?

Často zpětně dostaneme nějakou pochvalu, že jsme někoho vyslechli, že jsme se mu věnovali, a bohužel často to ani nemusí vyřešit ty situace, ale tím že člověk to potřeboval to někomusdělít, a potřeboval vědět, že se ta situace dá řešit ještě, to jsou ty krizovky už. Jinak je to o nějaký důvěře, takže ten pracovník by neměl bejt uzavřenej, měl by mít vyložený karty na stůl, protože co se týká romských klientů, tak ty jsou velmi nedůvěřiví, a často hledá a rychle se dá ztratit.

--- A to je většinou způsobený, že si prošli sociálními službami.

Ano, pro ně je ten sociální pracovník někdo, kdo jim bere děti, což my se snažíme vysvětlovat, že to neděláme, ale tím, že oni se pohybují na okraji společnosti, tak tam vstupuje hodně organizací, historicky můžou mít kontakt s ospodem, s úřadem práce, se sociálními pracovníci, z jiných neziskovek. A vždycky ta práce nemusela dopadnout podle jejich spokojenosti, nebo aby se ukončila spolupráce v pohodě, v důvěře. Pak je těžký aby věřili někomu novému.

---Takže se těžko hledá ta důvěra.

U některých rodin je to těžký, trvá třeba půl roku, rok. Jo a proto je výborná ta příprava do školy, která nás do té rodiny dostane, a začneme tu důvěrnou spolupráci, ten kontakt.

---A jak vás vnímají děti, jako sociální pracovníky, jako učitele?

Myslím si, že ta příprava co probíhá tady, nebo v rodině, tak vim, že kolegyně berou jako učitelky, pro ně je to asi jednodušší, si takhle zaškatulkovat člověka. Ale myslím si, že děti k nám celkem rychle získají důvěru. Často se s nima můžeme bavit i o těžkejch věcech, jako je šikana, sociálně patologický vlivy.

---S jakými hodnotami životními se u klientů setkáváte, co je priorita, co tolik neřeší?

Z velký části je prioritou rodina. Nemaj nastavenej ten hodnotovej žebříček, že bysme měli pracovat, mít pěkný bydlení, jezdit na dovolený, rozvrhnout si peníze na celý měsíc. Oni hodně často žijou teď a tady, na základě toho, když dostanou dávky tak nakoupí a taky moc neřešej co dál, ale nějaký ten žebříček hodnot, tak si myslím, že ta rodina bude hrát velkou roli.

---A s čím nejčastěji přichází klienti.

Peníze, jde jim o peníze, a řeší bydlení. Hrozí jim vystěhování. Ale to je tím, že spousta z nich je na dávkách hmotný nouze a žije na nějakých komerčních ubytovnách.

---Posuzování potřeb dítěte. Je cílem posoudit tu potřebu dítěte, nebo to necháváte na tom klientovi, nebo jestli to necháte na tom klientovi.

My ze začátku to musíme nechat na tom klientovi, protože pokud se navazuje důvěra, tak je těžký mu cpát, jako co dělá. A hlavně je těžký říct rodiči, že něco dělá špatně pro dítě. Ze

začátku si to klient nastavuje sám, my se ho jen snažíme usměrňovat, co můžeme, co nemůžeme, co by mohl dělat on. Postupem času, jak se do té rodiny dostáváme, tak je možný otvírat nějaký vážnější témata. Ale pro to, je potřeba ta důvěra.

---Vhodné prostředí, podmínky pro rozvoj...

To se snažíme hlavně v rámci té přípravy do školy, když jdeme do té rodiny, tak se snažíme, aby měl udělaný místo na stole. Protože v těch malejch prostorech, v těch malejch pokojích, kde žijou, není možný, aby to dítě mělo vlastní koutek, kde se bude připravovat do školy. ale aby věděli, že musí mít připravený učebnice, tušku, místo pro práci.

---Co se týče etickýho kodexu, jestli s e tím řídíte, nebo si tvoříte vlastní normy.

Máme vypracovanej etickej kodex Salingeru i konkrétně Komunitního centra ZIP, oni jsou si hodně podobný, tím se řídíme, oba ty kodexy vycházejí z etického kodexu sociálních pracovníků, kterej je používanej.

Rozhovor - Pracovník 4

--- Tak já bych se zeptala, k čemu se používá terénní práce, co sociální pracovník zjišťuje?

Pokud je to nakontaktovanej klient, tak terénní práce znamená, že docházíme k němu domů, nebo do prostředí, které je mu blízké. Takže to můžou bejt byty, bytový jednotky v městský ubytovně, nebo v komerční ubytovně, pak může terénní práce probíhat formou doprovodu, to znamená, že s nima jdeme do nějaký instituce, na úřad práce, do školy, na magistrát, a tak. A pak ještě jedna forma terénní práce, je když třeba příprava do školy neprobíhá na klubu, ani v rodině, ale třeba v knihovně. A pokud nejde o nakontaktovanýho klienta, a hledáme potencionální klienty, to formou depistáže, to znamená, že si vytypujem místo, na který se snaží jít několikrát v různý dny v tejdnu a i v různý časy.

--- Aby jste zjistili, co se na tom místě děje?

Jo, pokud je blízko škola, tak je pravděpodobný, že dopoledne tam nikdo nebude, odpoledne si tam maminky a tatínkové choděj pro děti.

--- Krizové oblasti, kam docházíte?

Tohle dělá nízkoprah. Kdy docházejí do terénu. My se takhle pravidelně na žádným místě nepotkáváme.

--- Když se jedná o to poradenství, může bejt formou ambulantní a formou terénní, co je pro klienta pohodlnější?

No, má na vybranou právě, proto, aby to bylo pro něj příjemnější. Pokud třeba je v té rodině více členů, a ten pracovník a klient potřebují prostor a klid na práci, tak se můžou domluvit,

že se sejdou na ambulanci. Ale pokud je to matka samoživitelka, která se o ty děti musí starat, nemá je kam dát, tak my přijdeme k ní, vždy si to určuje klient.

--- Není to na základě vašeho plánu, harmonogramu?

Ne, klient si to určuje sám, někdy se sejdeme tady, někdy u něj.

---Když jdete terénně za tím klientem, jestli hrozí riziko, že tam ten klient nebude?

Tak to hrozí vždycky, ale předpokládáme, že pokud je s klientem domluven čas a místo schůzky, tak předpokládáme, že tam bude. Pravidla celkové spolupráce je, že klient dodržuje termíny, pokud nemůže, tak napíše, zavolá, ozve se, že se schůzka ruší. Samozřejmě se může stát, že do toho něco přijde, že se zpozdí, a nebo se prostě neomluví, pak záleží jak často to takhle probíhá, že se nedostaví na domluvenou schůzku. Pak se řeší proč, a pokud je to dlouhodobá nespolečenská a neaktivita, tak pak je sankčně ukončená spolupráce.

---V jakých lokalitách probíhá ta terénní práce, kde se klienti vyskytují.

Docházíme na komerční ubytovny v Hradci Králové, to bych nejmenovala, ale jsou místa, kde ty ubytovny jsou, myslím si, že i lidi o tom vědí, nebo aspoň lidi z okolí vědí že je to ubytovna. Potom docházíme do městských bytů, které jsou Na Podstrání, pak je to městská ubytovna Brněnská, Smiřice, a lokality, např. Slezské Předměstí, Nový Hradec, Kukleny, Svobodné Dvory, Slatina. Záleží, kde ten klient bydlí, víceméně v okolí Hradce.

--- Vlastnosti sociálního pracovníka, co klient považuje za důležitý u toho sociálního pracovníka.

To je otázka spíš na toho klienta, co by potřeboval. Ale co si myslím já, že ten pracovník ,aby mohl s tím klientem pracovat, tak musí vzbudit důvěru. A to tím stylem že klienta musí vyslechnout, nesmí ho soudit, vyslechnout jeho problém, měl by mu nabídnout pomoc, ale nenutit ho do řešení, to řešení si klient musí vybrat sám. A hlavně nemluvit o tom klientovi s jiným klientem. A nebo pokud pracovník musí kontaktovat návaznou službu, tak je to vždycky s písemným souhlasem klienta. A pokud se jedná o ospod, tak ne, tam máme ohlašovací povinnost.

---Naslouchání, nějakou úctu.

Jo, úcta k jeho názorům, a nehodnotit jeho, ani jeho rozhodnutí.

---No takže ty okolnosti, za nichž sociálnímu pracovníkovi nedůvěřuje?

Dodržení slova, nebo nucení do nějakýho jednání, který není tomu klientovi příjemný, a dodržení té mlčenlivosti, to si myslím že je důležitý. Jakmile by klient zjistil, že s o něm bavím s jiným klientem, tak to by byl konec, to by mě nenapadlo.

---Jaký klienti jsou klienty, kdo je klientem vaší služby?

Jsou to rodiny s dětma, vždycky to musí bejt člověk, kterej má v péči dítě, může to bejt babička, která má v péči vnuka, a podobně, obecně to jsou pak rodiny, který jsou v situaci, kterou neumí sami řešit. Můžou to bejt různý oblati. Může to bejt bydlení, dluhy, práce, školy, nějakej finančího hospodaření, a tak.

---Zaměřuju se na romskou oblast. Je většina vašich klientů romského etnika.

Máme i klienty romské. Ale naše služba není jen pro romské klienty.

--- Jaké mají hodnoty, jestli bys nějak dokázala zhodnotit, nebo shrnout, co je hodnota pro romského klienta, co považuje za důležité.

Z vlastní zkušenosti jsou to děti, ta rodina je pro něj důležitá. A hodně často se v těch romských rodinách stává, že nejvíc čeho se bojeje, je odebrání dítěte. Ty děti jsou na prvním místě, ochránit své děti, i když je to třeba učitelka, ze který maj pocit, že je nespravedlivá. Tak asi děti, ty jsou pro ně. I rodina obecně, oni udržujou blízky vztahy i s tou širší rodinou, takže i tam maj pevnější vazby, a tam od nich může přijít ta pomoc, od nějakýho jinýho člena.

---Jaká je ta specifická práce s romskou rodinou? Jak se cejtíš, když probíhá poradenství, chování?

Jsou hlučnější, to znamená, že jsou vášnivější, všechny ty moce jsou násobený, a pak hlavní roli hrajou ty děti, to je taky velký specifikum, bráněj se rozdělení tý rodiny.

---Takže děti a?

A že bojujou, co se týče hledání ubytování, tak bojujou asi s nějakejma předsudkama, že je obecně známý, že už pronajímatel do telefonu se zeptá, jestli se jedná o romskou rodinu, nebo ne.

---Takže se u vás klienti cítí jako sociálně vyloučení?

Nevim, nedokážu říct, jestli se tak cítěj. My se snažíme jim pomoci a vlastně i těma doprovodama do těch institucí, aby se pracovník úřadu a ten náš klient pochopili a našli společnou cestu tý situace.

---A setkáváte se s nějakými předsudky na těch úřadech?

Že bych zaslechla nějaky rasistický narážky to asi ne.

---Vyskytuje se ve vaší práci syndrom vyhoření? Za jakých okolností k tomu je nejbližší?

Za mě, jako za jednoho pracovníka z týmu, bych řekla, že jsme dobře ošetřený, že máme příjemnej tým, máme supervize, intervize, klientský porady, to znamená, že máme čas, kdy se věnujeme našim klientům, našim rodinám. A myslim si, že je to dost prostoru na to, abychom o tom mohli mluvit a předešli tomu syndromu vyhoření. To si myslim, že ten tým, a ta možnost že se o tom můžeme bavit v kanceláři, kdykoli, kdy se vrátim v terénu, tak to je jeden z důležitých bodů, co hraje jako pro to nevyhořet.

---Takže ten tým pomáhá?

Jo, rozhodně.

---Co je to ta supervize?

Supervize je pro mě čas strávenej s kolegama a s člověkem z venku, a je to vždycky nějakej školenej odborník, kterej dokáže víst tu debatu, a na supervizi si kdokoli z pracovníku může přinést, nebo i supervizor, téma, něco co řešej, může to bejt klientský téma, takže nějakej těžkej klientskej případ, se kterým si nevíme rady, nebo to může bejt i problém ,kterej cejtí v týmu, takže se otevře to téma a hledá se možný řešení, vlastně i příčiny toho problému, a snažíme se dojít k výsledku, kterej by měl pomoct, aby se ten problém vyřešil, zmenšil.“

---Takže tam působí někdo, osoba školená, která se tady s váma nepohybuje, ale dokáže ten rozhovor víst.

Jo, moderuje tu debatu, nebo vlastně se i ona ptá, a hledá s náma, nebo s její pomocí my hledáme odpovědi.

---Takže to taky pomáhá tomu syndromu vyhoření.

Přesně tak.