

Univerzita Hradec Králové

Filosofická fakulta

Bakalářská práce

2018

Šimková Marie

Univerzita Hradec Králové

Filosofická fakulta

Ústav sociální práce

**Organizace poskytující pomoc rodinám
v problémových situacích v Pardubicích**

Bakalářská práce

Autor: Marie Šimková

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Forma studia: kombinovaná

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D

Hradec Králové, 2018



Zadání bakalářské práce

Autor: Marie Šimková

Studium: U1591

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Název bakalářské práce: **Organizace poskytující pomoc rodinám v problémových situacích v Pardubicích**

Název bakalářské práce AJ: Organizations providing assistance to families in problematic situations in Pardubice

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem práce je zjistit informovanost obyvatel Pardubic o nabídce těchto služeb. Budu se zabývat charakteristikou, formami, právním ukotvením, podmínkami poskytnutí a poskytovateli této služby v Pardubicích. V praktické části formou kvantitativního výzkumu provedu dotazníkové šetření o informovanosti obyvatel Pardubic o službách poskytujících pomoc rodinám v problémových situacích.

MATOUŠEK A KOL., Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-02110.

MATOUŠEK A KOL., Oldřich. Sociální služby. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ A KOL. Podpora rodiny. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 27.4.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích dne

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Ondřeji Štěchovi, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce a cenné rady. Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří mi přispěli svým časem, ochotou, tolerancí, podporou, tedy rodině, přátelům, zaměstnavateli, tazatelům.

Abstrakt:

ŠIMKOVÁ, Marie. *Organizace poskytující pomoc rodinám v problémových situacích v Pardubicích*. Hradec Králové, 2017. Bakalářská práce. Universita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Tato bakalářská práce se zabývá rodinami, které se ocitly v tíživé situaci a za pomoci různých organizací v Pardubicích se jí snaží vyřešit. Teoretická část je členěna do třech kapitol. V první kapitole se budu zabývat pojmem rodina, jejími funkcemi, typy dysfunkčních rodin. V druhé kapitole chci objasnit metody a techniky práce s těmito rodinami. Třetí kapitola bude věnována poskytovatelům služeb pro rodiny v Pardubicích. Chci především představit spolek pro rodiny ABATAB, SKP CENTRUM o. p. s. a jejich Krizové a intervenční centrum, středisko SVP Pyramida a v neposlední řadě i orgán OSPOD.

V praktické části se zaměřím na všeobecnou informovanost obyvatel Pardubic o sociálních službách. Pomocí kvantitativního výzkumu, formou dotazníkového šetření, získám data, která budou následně statisticky zpracovány. Výsledky výzkumu by měly potvrdit či vyvrátit nejen stanovené dílčí cíle, ale i hlavní cíl praktické části.

Klíčová slova: rodina, problém, sociální práce, sociální pracovník, Pardubice

Abstract:

ŠIMKOVÁ, Marie. Organization providing assistance to families in troubled situations in Pardubice. Hradec Králové, 2017. Bachelor thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Supervisor: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

This bachelor thesis deals with families who find themselves in a difficult situation and try to solve it with the help of various organizations in Pardubice. The theoretical part is divided into three chapters. In the first chapter I will deal with the concept of family, its functions, types of dysfunctional families. In the second chapter I want to clarify the methods and techniques of working with these families. The third chapter will deal with service providers for families in Pardubice. I want to focus primarily on ABATAB, SKP CENTRUM and their Crisis and Intervention Center, SVP Pyramid Center and, last but not least, OSPOD.

In the practical part I will focus on the general information of the inhabitants of Pardubice about social services. Using quantitative research, a questionnaire survey, I get data that will then be statistically processed. The research results should confirm or refute not only the specified goals but also the main objective of the practical part.

Key words: family, problem, social work, social worker, Pardubice

Obsah

Úvod.....	10
1 Rodina	12
1. 1 Definice rodiny	12
1. 2 Typy rodin.....	13
1. 3 Funkce rodiny	15
1. 4 Dělení rodin dle schopnosti plnit funkce.....	16
1. 5. Typy dysfunkční rodin	18
2 Sociální práce s rodinou.....	22
2. 1 Sociální pracovník.....	22
2. 2 Metody sociální práce s rodinou	23
2. 3 Případová konference.....	24
2. 4 Sociální poradenství	24
2. 5 Krizová intervence.....	25
2. 6 Mediace	26
2. 7 Sociální prevence	27
2. 8 Speciální techniky terapie rodin - práce s dětmi.....	27
3 Organizace v Pardubicích poskytující pomoc rodinám v problémových situacích.....	29
3. 1 Právní opora poskytování sociálních služeb	29
3. 2 SPOD	29
3. 2. 1 Klienti OSPOD.....	30
3. 2. 2 Práce OSPOD s problémovou rodinou	31
3. 3 ABATAB, spolek pro péči o rodinu	32
3. 3. 1 Druhy a formy poskytovaných služeb	33
3. 3. 2 Právní ukotvení a financování ABATAB	34
3. 4 SKP CENTRUM o. p. s. Pardubice	34
3. 4. 1 Druhy poskytovaných služeb.....	35
3. 4. 2 Právní ukotvení a financování SKP CENTRA o. p. s.	35
3. 4. 3 Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím	35
3. 5 Výchovné centrum Pyramida	36
3. 5. 1 Druhy a formy poskytovaných služeb	36
3. 5. 2 Právní ukotvení a financování služby.....	36
Praktická část	38
4 Metodologie výzkumného šetření.....	38
4.1. Cíl výzkumu.....	38
4. 2. Strategie výzkumných aktivit.....	40

4. 2. 1 Výzkumná strategie	41
4. 2. 2 Technika výzkumu a její rizika	41
4. 3 Výběr respondentů a průběh výzkumu	42
4. 4 Interpretace výzkumu	43
4. 4. 1 Interpretace prvního dílčího cíle.....	43
4. 4. 2 Interpretace druhého dílčího cíle	47
4. 4. 3 Interpretace třetího dílčího cíle.....	51
4. 4. 4 Interpretace hlavního cíle.....	53
5 Diskuze a závěr.....	54
Seznam literatury	56
Internetové zdroje.....	58
Zákony	59
Seznam tabulek	60
Seznam grafů	61
Seznam příloh.....	62

Úvod

„Nejstarší přirozenou společností je rodina.“

Jean Jacques Rousseau

Cílem mé bakalářské práce je zjistit informovanost obyvatel Pardubic o sociálních službách, které poskytující pomoc rodinám při řešení jejich obtížných životních situací.

Rodina, šest písmen s tak obrovským významem. Pro někoho přístav, všeobjímající náruč, jistota, zázemí, pocit bezpečí, láska, dobrota, laskavost. Rodina to je táta, máma, děti, babička s dědou, bratřenci, sestřenice, tety a strýčkové, kamarádi, přátelé. Rodina je sociální síť, rodina to jsou vztahy, rodina je zázemí, rodina je milující, pomáhající. To vše je rodina, pokud funguje vše jak má. Fungující rodina se dokáže v krizových situacích semknout, držet při sobě a vzájemně si v rámci svých vlastních sociálních sítí v případě nouze pomoci.

Bohužel, nežijeme v ideálním světě. Je spousta rodin, kde význam tohoto slova je úplně jinak vnímám. Rodina je hlad, rodina jsou časté hádky rodičů, rodina je násilí, rodina je jenom táta nebo máma, rodina je nebezpečné místo, kam se nechci vracet, rodina není místo, kam se mohu obrátit o radu, pomoc. Rodina si neumí vlastními silami poradit s těžkými situacemi. Rodina, co to vlastně je, jaké má rodina funkce, jaké jsou její typy, jak se s rodinou pracuje a za pomoci jakých metod či technik, kam se může rodina obrátit o radu či konkrétní pomoc?

Moje bakalářská práce se bude zabývat rodinami, které si nedokážou, či nemohou vlastními silami, za pomoci vlastních sociálních sítí, pomoci. Chci jim ukázat možnosti, které mají a mohou využít. V teoretické části této práce se budu věnovat pojmu rodina, metodám a technikám práce s ní, ale i poskytovateli sociálních služeb pro rodinu v Pardubicích. Chci představit organizace, které se touto pomocí rodinám zabývají. Většina lidí zná jen OSPOD a pak již tápe, neví, na koho by se mohli ještě obrátit. Chci seznámit nejenom s vysvětlení významu a náplně OSPOD, ale i s dalšími organizacemi, které mohou a můžou rodině pomoci.

Mým hlavním cílem je zjistit informovanost obyvatel Pardubic o těchto službách. Měli by vědět, že pomoc pro rodinu, neznamená pouze onen již zmiňovaný OSPOD, jsou tu i jiné organizace, které jim mohou pomoci v situacích, s kterými si sami nevědí rady. Hodně problémů takovýchto rodin pramení z alkoholismu, nezaměstnanosti, nízkého sociálního statutu, studu a strachu z reakce okolí. Pro problémové rodiny je proto velmi důležitá diskrétnost, nechtějí, aby jim pomáhal někdo, koho osobně znají, obávají se reakce okolí, což pak vede ke kulminaci problémů a k velmi obtížnému řešení, neboť se jim odborné pomoci dostane ve fázi již těžké krize rodiny.

Díky výše zmíněnému si moje praktická část bakalářské práce klade za cíl zjistit informovanost obyvatel Pardubic o nabídce těchto služeb. V praktické části formou kvantitativního šetření a jeho následným statistickým zpracováním chci najít odpověď na otázku informovanosti obyvatel Pardubic o sociálních službách pro rodinu. Jako nástroj k získání těchto dat jsem si zvolila dotazník

1 Rodina

V této kapitole objasním pojem rodina, její typy, funkce a dělení rodin dle schopnosti tyto funkce plnit. Všichni známe to oblíbené rčení, že „rodina je základ státu“. Tuto větu jsem velmi často slyšela, ale nerozuměla ji. Nyní, když sama mám rodinu a jsem matkou, má pro mne úplně jiný význam.

Rodina je nezastupitelná, je důležitá pro zdravý fyzický a duševní vývoj. Pomáhá nám vytvářet sociální vazby a vztahy, vychovává nás, učí, miluje a někdy i zatracuje. To, že jsme součástí nějaké rodiny, si začínáme uvědomovat po druhém roce svého života. (Matějček, 2007)

1. 1 Definice rodiny

Kdo patří do rodiny a kdo už ne, jaké má rodina vlastnosti, čím se vyznačuje, jak je rodina chápána odborníky? Odpovědi na tyto otázky Vám předkládám v následujícím textu. Rodina je skupina lidí, která je spojena pokrevním příbuzenstvím, nebo právním úkonem. Tímto úkonem je buď sňatek, nebo adopce. V současné době je rodina chápána i jako skupina lidí, která spolu sdílí život na základě vzájemné náklonnosti, aniž by k tomu potřebovala úřední legalizaci svého vztahu, partneři tedy spolu žijí nesezdáni. (Matoušek, 2003)

Rodina je: „*Tradiční společenství osob, které lze najít v nějaké podobě v každé známé kultuře. V jejím rámci se utvářejí základní charakteristiky našeho duševního života. Rodina přitom slouží jako zprostředkující skupina mezi jedincem a společností. Obecně vzato, spočívá primární funkce rodiny v tom, že již od narození ovlivňuje život jedince, vytváří citové vazby, které mají dlouhodobý vliv a zapisují se trvale do duševního života dítěte.*“ (Jedlička, 2004, s. 38)

Jiná definice říká, že „*Rodina je jakýmsi nejuniverzálnějším socializačním činitelem, který poskytuje jedinci identifikační vzory, seznamuje ho s předpokládaným chováním pro mužskou a ženskou roli. Učí jedince reagovat žádoucím způsobem v procesu interakce a umožňuje mu praktické ověření získaných dovedností v rámci rodiny.*“ (Výrost, 1998, s. 303)

Pokud pojem rodina nalistujeme v sociologickém slovníku, tak se dozvíme, že rodina je primární skupina, která rozvíjí interpersonální vztahy a komunikaci.

V každé rodině je dána hierarchie vztahů a každý člen rodiny má svoji specifickou roli. (Hintnaus, 1998)

Nový občanský zákoník rodinu jako takovou nedefinuje. „*Hlavním účelem manželství je založení rodiny a řádná výchova dětí.*“ V zákoně je zmíněna rodičovská zodpovědnost, vzájemná práva a povinnosti vůči dětem, sobě samým a druhému z manželů.

(<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=30393&fulltext=&nr=94~2F1963&part=&name=&rpp=15>)

Každý odborník, či člověk chápe definici rodiny různě. Do svého chápání ať chce či nechce, promítá jednak osobní zkušenosti a hlavně svou profesi. Rodina je vzájemná interakce, ovlivňování, posilování správného chování, rodina to jsou odměny, ale i tresty. (Matějček, 1992) Definovat rodinu v dnešní době je velmi složité. Dříve bylo podmínkou rodiny sňatek mezi mužem a ženou, založení rodiny a výchova dětí. V současnosti není podmínka nejenom sňatek, ale i pár muž a žena. Je mnoho rodin, kde jsou na výchovu dvě matky, či dva otcové. (Kraus, 2008)

1. 2 Typy rodin

Pokud jsem v předcházející kapitole věnovala prostor vymezením toho, jak máme rodinu chápat, tak je rovněž nezbytné zmínit se i o typech rodin. Rodina může být základní, rozšířená, úplná, neúplná, doplněná, tradiční, moderní a postmoderní. Psychologický slovník dělí rodinu na nukleární (základní) a rodinu širší. Co si pod všemi těmito pojmy představit?

Nukleární rodina je otec, matka, dítě, případně děti. Rozšířená rodina zahrnuje i ostatní příbuzné (babička, děda, teta, strýc, bratranec, sestřenice). (Hartl a Hartlová, 2010)

Úplná rodina, tak pod těmito dvěma slovy si představme rodinu, kde je táta, máma, dítě či děti. Rodina je spolu pokrevně spřízněna. Děti tedy žijí se svými biologickými rodiči.

Neúplná rodina je taková, kde chybí jeden prvek z úplné rodiny. Dítě tedy žije jenom s jedním ze svých rodičů. Pokud je neúplná rodina již od narození, dítě se s touto skutečností mnohdy lépe vyrovnává, než v případě rozvodu. Věk dítěte hraje důležitou úlohu, v období dospívání reaguje na jakoukoliv změnu velmi

problematicky. Můžeme tedy říct, že rozvod spolu s úmrtím některého člena z rodiny je jednou z nejobtížnějších situací, které musí rodina řešit. Během rozvodu často dochází k „*jednostranným, nebo oboustranným pocitům nespokojenosti a nenaplnění vzájemných očekávání rodičů.*“ (Matějček, 2017, s. 38)

Doplněná rodina je dnes na pomyslném druhém místě v typech rodin. Se vzrůstajícím počtem rozvodu a sňatků je běžné, že dítě vyrůstá s jedním z biologických rodičů, který rodinu doplnil svým novým partnerem. Každý si přináší své zvyky z původní rodiny, které nemusejí v té nové fungovat. Děti nerespektují nové partnery svých rodičů a mnohdy se z toho stává hra kdo z koho. Je potřeba velké trpělivosti a empatie dospělých a dále stanovení jasných hranic vzájemného chování a respektování v nově vytvořeném uspořádání rodiny. (Satirová, 1994)

Tradiční rodina je rodiny typická do konce 19 století. Byla uzavírána manželstvím za účelem zplození a výchovy dětí. Často byla domluvena dopředu, bez ohledu na to, zda s nimi ženy souhlasí. Rodiny byly závislé na otci, jeho postavení a příjmech. Matky plnily reprodukční, výchovnou a obstaravatelskou funkci. Pro tento typ rodiny je typické hodně dětí a vícegenerační soužití. Sňatek byl podmínkou sexu, nemanželské děti a neprovdané matky byly stigmatizovány. Společnost jimi opovrhovala. S nástupem vědecko - technické revoluce a rozmachem průmyslu se lepší i postavení žen. Žena již není vnímána pouze jako matka, ale i jako pracovní síla. Zapojuje se do pracovního procesu, získává více práv. To se samozřejmě promítlo i do postavení v rodině i vnímání rodiny jako takové. Žena se začíná stávat rovnocenným partnerem manžela, buduje si ekonomickou nezávislost. To vše se odráží i do svobodné volby partnera a přispívá k nástupu nového typu rodiny, tak zvané moderní rodiny.

Moderní rodina upřednostňuje dlouhodobé vztahy, které můžou a nemusí být zpečetěny sňatkem. Páry chtějí uspokojovat svoje individuální potřeby bez jistoty dlouhodobého vztahu. Rozhodující je přítomnost. Děti nejsou podmínkou manželství, některé páry je i z ekonomických důvodů nechtějí. „*Ekonomicky uvažující rodina si dítě prostě nepořídí.*“ (Keller, 2005, s. 31) Tímto přístupem se paradoxně snižuje závislost jednotlivých členů rodiny na sobě, naopak přibývá závislost na státu (výplata dávek). V žebříčku hodnot moderní rodiny jsou na prvním místě vztahy, druhotné je pak vytvoření zázemí pro děti.

Postmoderní rodina má mnohé společné znaky s moderní rodinou. Oproti ní však více pracuje na vzájemných vztazích. „*Postmoderní rodiny již nejsou zakládány proto, aby reprodukovaly populaci nebo jinak prospívaly velkému společenství lidí. Rodiny postmoderní doby jsou zakládány kvůli uspokojování citových potřeb partnerů (nikoli dětí!). Stabilita těchto rodin proto stojí a padá s citovou bilancí partnerského vztahu. Rodina je tak stále více privátním podnikem.*” (Matoušek, 2003, s. 181 - 182)

1. 3 Funkce rodiny

Již jsem vysvětlila co to je rodina, a jaké známe typy rodiny. Pro úplnost je potřeba doplnit funkce rodiny. Jakkoli byla definice rodiny složitá, tak v otázce funkcí rodiny se většina odborníků shoduje. Co všechno by tedy měla rodina plnit, co se od ní očekává? Blahoslav Kraus dělí funkce rodiny následovně: na sociálně - ekonomickou, biologicko - reprodukční, výchovnou, ochrannou a v neposlední řadě emocionální. (Kraus, 2008)

Sociálně - ekonomická funkce chápe rodinu jako důležitou ekonomickou jednotku společnosti. Jednotliví členové rodin pracují, vytvářejí prostor pro nová pracovní místa (chůvy), spotřebovávají výrobky, služby. Ekonomiku rodiny rovněž citelně ovlivňuje nezaměstnanost či neúplnost rodiny. Matky samoživitelky mají s touto funkcí značný problém. Buď jsou závislé na dávkách státní sociální podpory anebo zvýší své ekonomické aktivity na úkor svého volného času, který by jinak věnovaly dětem, partnerovi, rodině.

„V rámci rodinného systému se pak realizuje řada rozhodnutí týkající se využití materiálních a finančních prostředků, investic, výdajů. Přerozdělování v rámci rodiny má tak významný sociální charakter - zdroje i výdaje mají odlišný charakter. Rodina se zde chová jako autonomní systém s výraznými prvky solidarity.” (Kraus a Poláčková, 2001, s. 40)

Výchovná funkce rodiny spočívá v její nezastupitelné úloze. Rodina je místo, kam se dítě narodí, kde se učí, přejímá vzorce chování, navazuje své první sociální vazby. Rodina vychovává a učí děti samostatnosti tak, aby dokázali vést samostatný život. Následující citace dle mne plně vystihuje význam a důležitost výchovné funkce rodiny, dítě od mala napodobuje, co vidí, proto je pro něj tak důležitá harmonická rodina a dobrý vzor.

„Dítě od narození po celou dobu života v rodině přijímá velmi široké spektrum nejrůznějších informací a aktivně je zpracovává v souladu se svými přirozenými vlohami, biologickými a psychickými potřebami, se svými zkušenostmi, ale i s hodnotovými orientacemi a vzory, jimiž jsou pro dítě především rodiče a starší sourozenci.“ (Kraus a Poláčková, 2001. s. 40)

Ochranná funkce rodiny spočívá ve vytvoření zázemí pro všechny členy rodiny. Děti i rodiče potřebují vzájemnou lásku, pocit sounáležitosti. Rodina se vzájemně podporuje, pomáhá si v obtížných situacích, raduje se z úspěchu svých členů. Rodiče by pro děti měli vytvořit prostředí, kam se budou rádi vracet, kde se budou cítit v bezpečí, milované a chtěné.

Biologicko - reprodukční funkce rodiny je velmi významná. Přínos má nejen pro rodinu, ale i pro stát. Ne nadarmo se říká, že rodina je základ státu. Reprodukce populace má nezastupitelnou úlohu, bez potomstva by nebyl stát, lidstvo by vymřelo. Stát má na této funkci mimořádný zájem a různými formami podpory rodin (mateřská dovolená, rodičovská dovolená, přídavky na děti, zkrácené pracovní úvazky) se jí snaží udržovat. Náklady na pořízení dítěte a jeho výchovu jsou tak vysoké, že *„Dítě je v současnosti především citovou investicí. Z čistě ekonomického hlediska je dítě investice velká a nevratná. Proto je pečlivě zvažována, a proto se v rozvinutých zemích rodí děti stále méně.“ (Matoušek, 2003, s. 182)*

Emocionální funkce rodiny je nepostradatelná a nezbytná pro dobrý zdravotní stav rodiny. *„Žádná jiná instituce nedokáže vytvořit takové to teplo domova, pocit bezpečí, jistoty a lásky. Bohužel stejnou mírou, jako může dát rodina pocit bezpečí, ho může také vzít, objevují se děti týrané, zneužívané a také deprivované.“ (Kraus, 2008, s. 80)* Tuto funkci rodiny nemůže nikdo nahradit.

Závěrem je nutno podotknout, že všechny funkce rodiny se vzájemně prolínají, nefungují nikdy zcela samostatně. Je mnoho rodin, které výše uvedené zvládají, ale jsou i takové, které si nevědí rady a potřebují pomoc.

1. 4 Dělení rodin dle schopnosti plnit funkce

Jak se dá poznat, že rodina již vlastními silami není schopna zvládat své funkce, jaké jsou nejčastější poruchy rodin? O tom všem budou následující stránky. Jsou rodiny, které své funkce plní a zvládají, v případě problémů si dokážou pomoci

vlastními silami, nebo jim stačí krátkodobá intervence. Pokud však rodina nedokáže plnit základní požadavky, pokud není schopna plnit očekávanou roli a dostát společenským normám, pak o takové rodině hovoříme jako o rodině, jež neplní svou funkci, tedy jako o problémové rodině. Za nejvýznamnější je považována porucha sociálně - výchovné funkce. (Dunovský, 1999) Příčin poruch může být celá řada, mohou se vzájemně prolínat a souviset spolu. Problém může být nemoc, nezaměstnanost, alkohol, drogy, bydlení, násilí, nenaplněná očekávání atd. Dle poruchy funkčnosti se rodiny dělí na funkční, problémové, dysfunkční a afunkční.

Funkční rodina je rodina plnící své funkce vlastními silami. Členové rodiny se vzájemně respektují, milují, v rodině je bezpečno. Rodina dokáže svým dětem zaručit ekonomickou i emocionální stabilitu. Děti v ní mají budoucnost, oporu, zajištěný správný vývoj.

Problémová rodina je taková, která se ocitla v tíživé situaci. Typický problémem je rozvod, či ztráta někoho s rodiny. Funkční rodina se s tím dokáže vyrovnat, rovněž i problémová rodina v obtížných situacích dokáže fungovat na takové úrovni, že dítě či její členové v ní nejsou vážně ohroženi. *„Rodina je schopna tyto problémy vlastními silami řešit či kompenzovat za případné jednorázové pomoci z venčí. V populaci se vyskytuje 12 - 13 procent problémových rodin.“* (Fišer a Škoda, 2009, s. 143) Zde je potřeba při pomoci dbát na to, aby co nejvíce zvládala rodina sama, svými silami, sociální pracovník za ni nesmí přejímat zodpovědnost.

Dysfunkční rodina je chápána jako rodina, v níž již dochází k zásadnímu narušení jejich funkcí. Rodina není schopna nadále plnit své funkce, což ohrožuje nejenom vývoj a prospěch dítěte, ale narušuje i rodinu jako takovou. Narušení funkcí je tak závažné, že je potřeba celou rodinu restartovat, tedy dochází k sanaci rodiny. Řešení této situace je velmi náročné jak pro rodinu, tak pro sociálního pracovníka. Je zde značné dilema zda podpořit rodinu jako celek, či odebráním dětí zajistit jejich zájmy.

Afunkční rodina se vyznačuje poruchou takového rázu, že není schopna plnit ani základní funkci výchovy a ochrany dítěte. Narušení je takového rázu, že sanace by byla zcela zbytečná a postrádala by smysl. Řešením je odebrání dětí a jejich umístění do náhradní péče. Tou může být péče ústavní či pěstounská.

Naštěstí těchto rodin není mnoho. Jejich podíl v populaci nepřesahuje víc jak půl procenta. (Fišer a Škoda, 2009)

1. 5. Typy dysfunkční rodin

„Dítě přichází na svět s čistým štítem a jeho vědomí vlastní hodnoty a ceny je vedlejším produktem jednání dospělých. Ti si ani sami nemusí uvědomovat, že to jak se dítěte dotýkají, může přispět k jeho sebeúctě. Děti se sebeúctě učí z hlasu, který slyší, z výrazů očí dospělých, kteří o ně pečují, z napětí svalů, když je chovají a z reakce dospělých na jejich pláč.“ (Satirová, 1994, s. 40) Nezbývá než souhlasit, dítě je čistý a nepopsaný list a je na rodině, co do něj napíše. Ve funkčních rodinách zapisuje lásku, toleranci, pochopení, povinnosti, práva, jistotu a bezpečí. Bohužel ne všechny rodiny jsou funkční a ne všechny děti mají to štěstí, narodit se do té správné rodiny. Ty nejběžnější typy dysfunkčních rodin nyní představím podrobněji. S dysfunkční rodinou je nejvíce práce, proto také zahrnuje mnoho dysfunkcí ve svém fungování, a proto se jí také nejvíce sociální služby věnují. Rozdělení dysfunkčních rodin se mi líbí od Mlčáka (1996), a v následující části práce z něj budu vycházet.

Nezralá rodina o té už sám název vypovídá, že se jedná o rodinu nedospělých rodičů. Dříve i nyní je pro ni typický sňatek z důvodů těhotenství. V tomto období již zpravidla nastávají první problémy, každý z partnerů má jinou představu o tom, kam chtějí směřovat. Zpravidla se před sňatkem ani mnoho neznali, neprožili spolu konflikty, neví, jak na ně mají reagovat. Tyto problémy navíc provází špatná ekonomická a bytová situace. Mladé rodiny často žijí u svých rodičů v jednom pokoji i s dítětem. Nemají vlastní prostor. Mnohdy ještě studují, ekonomicky jsou často závislí na rodičích a dávkách. Je toho na nich příliš. Vzhledem ke svému věku nejsou na takový nápor povinností a změnu života připraveni. Své negativní emoce mohou promítat do vztahu dítěte tím, že ho zanedbávají, či v horším případě i nenávidí a vidí v něm příčinu jejich problémů.

Přetížená rodina by dokázala své problémy zvládnout, ale u nich dochází ke kulminaci problémů najednou. Typicky rozvod, nové bydlení, ekonomický propad rodiny. Velkou zátěží je rovněž úmrtí člena rodiny, narození postiženého dítěte, ztráta zaměstnání, problémy s chováním dětí atd. To vše ve vysoké míře ovlivní chování jednotlivých členů rodiny a začnou se vyskytovat problémy v dříve bezchybném rodinném prostředí.

Ambiciózní rodina je v současné době na vzestupu. Rodiče dokážou své děti materiálně zabezpečit na vysoké úrovni. Mají, na co si vzpomenou, jenom ne jejich čas, pozornost. Chybí jim projevy lásky, pocit, že rodičům na nich záleží. Při dvoukariérovém manželství jsou tyto děti navíc dost často sami doma, mají spoustu volného času a nevědí co s ním. Kroužky fungují jen do určitého věku, ale co potom? Děti začnou experimentovat s alkoholem, drogami, chodí za školu. Rodiče nechápou proč, mají přece všechno, nejsou si vědomi chyb ve svém stylu výchovy a mnohdy je nejsou ochotni ani přiznat.

Perfekcionistická rodina je náročná. Klade nároky na všechny své členy, chce, aby dítě vynikalo, bylo premiant a vůdčí osobnost. Nebere ohledy na to, zda má pro takové nároky předpoklady, zda je dokáže zvládnout. Pokud dítě není schopno takovéto nároky rodičů uspokojit, tak mu dávají najevo své zklamání.

Autoritářská rodina se vyznačuje jedním z nejhorších stylů výchovy dítěte. Vzbuzuje agresi nebo naopak apatii, rezignaci, pocit frustrace. V čele takovéto rodiny stojí zpravidla otec a rodina funguje na rozkazech, příkazech a trestech. Jakékoliv vybočení, projevy vlastního názoru, nesouhlasu či neuposlechnutí je tvrdě potrestáno. Tresty bývají často velmi důmyslné a tvrdé, otec členy rodiny ponižuje, zesměšňuje a tělesně trestá. Bohužel, děti, které takovouto rodinu zažily, fungují později jako rodiče a partneři úplně stejně.

Perfekcionistická rodina je v laické veřejnosti vnímána jako ta, která se vyznačuje „*opičí láskou*.“ Je to sebeobětování se pro dítě. Zpravidla je doménou matek, které za své dítě vše vyřídí, a celý svůj život se mu podřizují. Svě děti zbavují odpovědnosti za jejich chování a odpovědnosti za jejich činy. Svoji přehnanou starostí tak způsobí, že dítě je nesamostatné, bojí se, má problémy v kolektivu, neumí se začlenit. Tyto děti často bývají terčem šikany, neumí se bránit. Co si však nedovolí vůči svým spolužákům, kamarádům to si dovolí k rodičům.

Liberální rodina se vyznačuje chaosem, nemá jasně daná pravidla, co se smí a co ne, nejsou stanoveny mantinely. Výchova dětí v takovéto rodině je benevolentní, často bez náplně. Děti si mohou dělat, co chtějí. Volný čas tráví poplakováním, nicneděláním, to vše doprovázeno nevhodným chováním. Přemíra volnosti se u dětí projevuje egoistickým chováním, leností a neuznáváním autorit. Mají velké problémy ve škole s prospěchem i chováním.

Odkládající rodina o té už samotný název vyjadřuje podstatu takovéto rodiny, která se snaží přenést odpovědnost za výchovu na někoho jiného. Mnohdy jsou rodiče nezralí, procházejí rozvodem či jejich osobní ambice jim nedovolí se dítěti věnovat. Zpravidla roli rodičů supluje dědeček s babičkou. Pokud ti nefungují tak děti končí v ústavech či u pěstounů.

Disociovaná rodina je již hrubě narušena. Nefungují vztahy nejenom v rodině samé, ale i vztahy s jejím sociálním okolím. Rodina je tak izolovaná a je náchylná k zanedbávání péče o děti. Častým průvodním jevem je alkoholismus, prostituce. Děti proto psychicky i fyzicky strádají.

Rozvádějící se rodina znamená ukončení vztahu rodičů, konec rodiny, tak jak ji děti znají. V rodině nepanuje dobrá atmosféra, vztahy jsou napjaté, často doprovázeny hádkami. Velmi stresující faktor pro děti, které si mohou rozchod rodičů brát za vinu. Rodiče často berou děti jako rukojmí a ty si pak následky takového jednání rodičů nesou po celý svůj život.

CAN rodina zanedbávající a týrající své dítě, tak u té se je třeba vrátit do historie. V roce 1962 popsal dr. Kempl tzv. syndrom bitého dítěte (battered child syndrom). (Matoušek, 2003, s. 202) Později se ujal termín syndrom zneužívaného a týraného dítěte pod zkratkou CAN. Pokud chceme pochopit, co přesně znamená tento pojem v praxi, je třeba si ho jasně definovat. Syndrom byl poprvé popsán v Praze, v roce 1991 na III Evropské konferenci. V roce 1992 na výsledky této konference navázala Zdravotní komise Rady Evropy, která uvedla, „že u syndromu zanedbávaného a zneužívaného dítěte jde o jakékoliv vědomé či nevědomé aktivity, kterých se dopouští dospělý člověk na dítěti a jejichž následkem dochází k poškození zdraví a zdravého vývoje dítěte. Jejich nejvyhraněnější podobou je úplné zahubení dítěte. Tělesné týrání: jde o tělesné ublížení dítěti anebo jeho nezabránění, popřípadě nezabránění utrpení dítěte, včetně úmyslného otrávení nebo udušení, a to tam, kde je určitá znalost či důvodné podezření, že zranění bylo způsobeno anebo, že mu vědomě nebylo zabráněno. Sexuální zneužívání: jde o nepatřičné vystavení dítěte pohlavnímu kontaktu, činnosti, či chování. Zahrnuje jakékoliv pohlavní dotýkání, styk, či vykořisťování kýmkoliv, komu bylo dítě svěřeno do péče anebo kýmkoliv, kdo dítě zneužívá.“ (Špenciánová, 2003, s. 20)

Pro pochopení celé podstaty věci je dle mého názoru lepší následující vysvětlení: „*Za týrání zneužívání a zanedbání dítěte považujeme: jakékoliv nepreventabilní, vědomé (případně i nevědomé) jednání rodiče, vychovatele anebo jiné osoby vůči dítěti, jež je v dané společnosti nepřijatelné nebo odmítané a jež poškozuje tělesný, duševní i společenský stav a vývoj dítěte, popřípadě způsobuje jeho smrt.*“ (Dunovský, 1995, s. 14) Pod tímto pojmem se tedy zahrnuje zanedbávání, psychické a fyzické týrání. Psychické týrání není na první pohled vidět, ale mnohdy je ve svých důsledcích závažnější než to fyzické. Psychické týrání se obtížněji zjišťuje a může vést k trvalému poškození zdravého vývoje dítěte. U fyzického týrání je velmi závažné sexuální zneužívání. Často to je právě někdo z okruhu nejbližších, kdo se takovýmto způsobem dopouští násilí na dítěti. Rodina se ho snaží zatajit. Nejvíce zřetelné je naopak zanedbávané dítě. Dítě je špinavé, nevhodně oblečené, zapáchá, nemá svačiny, rodiče o něj neprojevují zájem. Zanedbané a týrané dítě nemá ani dostačující lékařskou a zubní péči.“ (Dunovský, Dytrych, Matějček, 1995) Definice pojmu CAN a jeho konkrétnější podoba by byla na další bakalářskou práci, pro pochopení takovéto rodiny je výše uvedené dostačující.

Shrnutí

V této první kapitole jsem se zabývala rodinou. Tím jak je chápána, jaké jsou typy rodin, jaké má funkce a jaké jsou typy dysfunkčních rodin. Pokud se moje práce zabývá pomocí rodinám v problémových situacích, tak je velmi důležité vědět, o jaký typ rodiny, která potřebuje pomoci, se jedná. Díky správné analýze rodiny je možno stanovit metody a techniky práce, které jsou potřebné pro obnovení jejich funkcí.

2 Sociální práce s rodinou

Jak již sám nadpis napovídá, budu se věnovat sociální práci s rodinou. Už jsem objasnila jak chápat rodinu, jaké má funkce, jaké jsou typy dysfunkčních rodin. Logicky tedy následuje objasnění, jak s problémovou rodinou pracovat, jaké jsou možnosti, co všechno může spolupráci sociálního pracovníka a rodiny při řešení problémových situací ovlivnit. Jaká by měla být osoba sociálního pracovníka a jaké jsou možnosti sociální práce s rodinou. Na to vše odpoví následující kapitola. Na základě některých faktorů, které rodinu charakterizují, je možné určit nejen její prognózu, ale i najít vhodnou strategii práce s rodinou. Práce s rodinou vyžaduje čas, nelze ji uspěchat, je potřeba pochopit fungování dané rodiny, získat dovednosti při práci s ní. (Matoušek a kol., 2003)

2. 1 Sociální pracovník

Sociální pracovník a jeho osobnost hraje při řešení problémů rodiny významnou úlohu. On je první, kdo přijde s rodinou do kontaktu, první, který s rodinou komunikuje, zjišťuje citlivé údaje o jejích členech, objasňuje její fungování a vzájemné vztahy jednotlivých členů. Na jeho vztahu s klientem velmi záleží i budoucí spolupráce s rodinou. Je potřeba vzájemné důvěry a respektu. Měl by vždy umět obhájit svoje rozhodnutí, vysvětlit důvody, které ho k tomu vedly.

„Sociální pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standarty. Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní.“ (Matoušek a kol., 2003, s. 44 - 45) Jsou čtyři základní typy sociálního pracovníka, jejichž stručnou charakteristiku popíši níže, a to angažovaný, radikální, byrokratický, profesionální.

Angažovaný sociální pracovník: takovýto pracovník promítá do své práce svoje morální hodnoty, je empatický, s klienty jedná s respektem, je přátelský, což může vést k vytvoření osobních vazeb s klientem, a porušení institucionálního rámce nejen práv, ale i povinností.

Radikální sociální pracovník: do své práce projektuje svoje osobní hodnoty s cílem dosáhnout změny nejen v zákonech, ale i v praxi, a to především v oblasti sociální politiky státu.

Byrokratický sociální pracovník: u tohoto pracovníka je důležité, aby dokázal oddělit svoje osobní hodnoty od profesních a zároveň i od hodnot zaměstnavatele. Sociální pracovník manipuluje s lidmi v rámci jejich pozitivní změny, občas musí být i nekompromisní. S touto dvojakostí práce se musí naučit sociální pracovník žít a pracovat.

Profesionální sociální pracovník: je profesionál ve svém oboru, má příslušné vzdělání, je veden etickým kodexem sociálních pracovníků. Na první místo ve své práci staví zájmy a práva klientů. Principem jeho práce je vyvážení moci mezi ním a klientem, který si může na jeho práci stěžovat. (Matoušek a kol. In Banksová, 2003)

Sociální pracovník by měl být inteligentní, důvěryhodný, spolehlivý, diskrétní, empatický, naslouchající, měl by umět používat svoji moc a dokázat analyzovat situaci klienta. Sociální pracovník musí být profesionál, musí se celoživotně vzdělávat, umět pracovat se svými emocemi, stereotypy a předsudky.

2. 2 Metody sociální práce s rodinou

Velmi široký pojem, který by se dal zobecnit cílem takovéto práce, který je uveden v metodickém doporučení MPSV. „*Cílem sociální práce s rodinou by měla být snaha o zajištění nabídky účinné podpory a pomoci s řešením co nejširšího spektra problémů, které mohou rodiny zatěžovat a které mohou být tímto způsobem zmírněny. Dílčími cíli poskytování služeb je umožnit členům setrvat nebo se navrátit do jejich přirozeného prostředí, předcházet sociálnímu vyloučení rodin, podporovat duševní zdraví a psychickou stabilitu rodinných příslušníků jako prevenci rozpadu rodin, řešit konflikty a problémy v partnerském soužití ve snaze obnovit soběstačnost a funkčnost rodiny, podporovat ohrožené rodiny, pomáhat rodičům při problémech s výchovou, vzděláním a další péči o jejich nezletilé děti.*“ (http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf)

Nyní budu konkrétnější a představím ty nezákladnější metody práce s rodinou, mezi které patří případová konference, sociální poradenství, krizová intervence, mediace a prevence. Metod a technik práce s rodinou je podstatně více, ale tyto jsou nejvíce využívány.

2.3 Případová konference

Ministerstvo práce a sociálních věcí ve svém metodickém pokynu píše, že „případová konference v různých formách tvoří základ případové sociální práce“.

(http://www.mpsv.cz/files/clanky/9086/Methodika_pripadove_konference.pdf)

Nenechte se zmást názvem konference, který může evokovat vysoký počet účastníků. Případovou konferenci je třeba chápat jako poradnu všech zainteresovaných na vyřešení problému rodiny. Účastní se ji proto nejen rodinní příslušníci, ale i další blízcí lidé rodiny a pracovníci těch institucí, kteří na řešení problému spolupracují. Cílem tohoto setkání je tedy výměna informací s následujícím plánováním dalšího postupu práce. Tohoto setkání se účastní ti odborníci, kteří mohou rodině pomoci s řešením její obtížné životní situace a budou se podílet na přímé intervenci s cílem zlepšit sociální fungování rodiny.

Tato metoda práce se skládá ze čtyř částí: sociální studie, vyšetření, intervence a ukončení. (Matoušek 2008) Využívá se především v případech, kdy hrozí odebrání dítěte z rodiny nebo naopak jeho vrácení do původní rodiny, umístění dítěte do ústavu, v případech dlouhodobých sporů rodičů, či při opakovaných stížnostech na postup a práci orgánu OSPOD. (<http://www.nadacesirius.cz/soubory/ke-stazeni/Strep-sanace-je-spoluprace-metodicka-doporuceni.pdf>)

2.4 Sociální poradenství

„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“ (Matoušek, 2007, s. 39) Poradenství je základní součástí služeb všech pomáhajících profesí, na kterém se podílí mnoho osob a organizací. Poradenství je poskytováno na školách, ve věznicích, v armádě, v psychiatrických klinikách, v nemocnici a komunitách. (Matoušek, 2003)

Sociální poradenství má dvě části, první je základní sociální poradenství a druhá část je odborné sociální poradenství, přičemž prvně uvedené je základní činností, kterou musejí poskytovatele sociálních služeb zajistit. V případě odborného poradenství je již konkrétní zaměření na daný problém, jehož řešení poskytuje konkrétní poskytovatel této služby (manželská poradna, rodinná poradna, poradna pro rodinu s dětmi atd.) Obsah sociálního poradenství je značně široký, v případě problémových rodin se může jednat o náhradní rodinnou péči, nízký ekonomický a sociální status rodiny, smrt v rodině, rozvod rodičů, výchovné problémy s dětmi, domácí násilí, alkoholismus, týrání a zanedbávání dítěte. Důležité je, že základní sociální poradenství je poskytováno zcela bezplatně.

Druhy sociálního poradenství dělíme na základní, odborné, individuální, skupinové, ambulantní a terénní. (Zákon č.108/2006) **Základní metodou sociálního poradenství** je rozhovor. Ten může být strukturovaný, nestrukturovaný nebo polostrukturovaný. Sociální pracovník se musí vyhnout moralizování, odsuzování a bagatelizaci řešených problémů, musí být důvěryhodný, musí respektovat základní lidská práva a svobody. (Matoušek, 2003)

2. 5 Krizová intervence

„Krizí se rozumí situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života, vyvolávající stav nerovnováhy, ohrožení a stresu.“ (Matoušek, 2003, s. 120) Příčiny nerovnováhy, ohrožení a stresu, narušení běžného způsobu fungování rodiny je mnoha. Funkční rodina si s nimi dokáže poradit, maximálně potřebuje krátkodobou pomoc. U dysfunkčních rodin tomu tak není a v obtížných situacích (úmrť, týrání, zanedbávání dítěte, sociálně patologické jevy) je třeba okamžitý zásah s cílem eliminovat dopady krize a další následnou sociální práci s jednotlivými členy rodiny a rodinou jako takovou.

Krizovou intervencí tedy chápeme jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi a nejsou schopní ji vlastními silami řešit. Cílem poskytnutí krizové intervence je posílení schopností, minimalizování rizika, navrácení sebedůvěry a usnadnění komunikace. To vše by mělo klientovi napomoci se umět vyrovnat nejen se současnou krizí, ale i posílit jeho schopnosti řešit takovéto situace v budoucnosti. Pro krizovou intervencí je velmi důležitá dostupnost a dosažitelnost. Je potřeba, aby byla kontinuální a po zvládnutí krize následovala další péče.

V krizové pomoci je potřeba klást malé, dosažitelné cíle. Krizová intervence není lék na vše, s čím rodina potřebuje pomoci, řeší aktuální nejnaléhavější problém, který je velmi často spojen s pocitem bezpečí. Neměla by řešit jen problém konkrétního člena, ale rodiny jako celku. Tato pomoc klade velké nároky na sociálního pracovníka, protože mnohdy musí být direktivní. První na co se musí sociální pracovník zaměřit je eliminace nebezpečí. V rodinách je typickým příkladem krizové intervence domácí násilí, zanedbávání a týrání dítěte či jeho šikana ve škole. (Matoušek, 2003)

2. 6 Mediace

Tisíc stejných konfliktů, tisíc jiných řešení. Každý člověk prožívá stejnou situaci jinak, má jiné priority, zájmy, jiné řešení. Z různých možností řešení, kdy každý prosazuje to svoje, vznikají konflikty, zainteresované osoby se nedokážou dohodnout. Proto se obrací na prostředníka, který by dokázal najít řešení vyhovující zúčastněným stranám. Prostředníka takového řešení nazýváme mediátorem a způsob tohoto řešení je mediace. (Matoušek, 2003)

„Mediace je alternativní metoda pro řešení sporů, která pomáhá snižovat překážky v komunikaci a podporuje sociální sblížení lidí.“ (Matoušek, 2003, s. 129) Zvláštností mediace oproti klasickému soudnímu řízení je, že pracuje s pocity a emocemi účastníků. Spor se snaží vyřešit tím, že chce, aby se účastníci rozhodovali samostatně, respektovaly dohodnuté, chápaly své vzájemné potřeby. Mediace vychází z minulosti, na jejímž pochopení je vázáno řešení budoucnosti a její cíl je uzavření dohody, která je závazná. Mediace se opírá o přístup mediátora, který musí být odborně zdatný, nestranný, citově neutrální a nezávislý. Tyto vlastnosti vytvářejí atmosféru, která umožňuje kooperativní řešení problému. (Matoušek, 2003)

Fáze mediace jsou následující: příprava, zahájení, naslouchání zainteresovaným stranám, strany naslouchají sobě navzájem, hledání řešení, dosažení dohody, sepsání dohody, závěr mediačního procesu. Při práci s rodinou se mediace využívá v případě dlouhodobých a komplikovaných rozvodů, kdy se rodiče nemohou dohodnout na následující péči o dítě a souhlasí s mediací, soud pak takovouto dohodu akceptuje. (Matoušek, 2003)

2. 7 Sociální prevence

Sociální prevence má za úkol zabránit sociálnímu vyloučení osob a pomoci jim s překonáním tíživé sociální situace. Matoušek (2003, s. 197) říká, že *„Jde o dlouhodobé programy, jejichž cílovou skupinou jsou vznikající rodiny, v nichž je vysoká pravděpodobnost vážných obtíží, nebo rodiny, ve kterých se narodilo hendikepované dítě, jehož výchova bude představovat značnou zátěž (pak se mluví o rané péči). Pomáhajícími pracovníky mohou být profesionálové i zaškolení dobrovolníci. Kontakt pomáhajících pracovníků je pravidelný a dlouhodobý.“*

Mne osobně se více zamlouvá definice MPSV, které sociální prevenci chápe jako služby, které *„Napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“* (<https://portal.mpsv.cz/soc/ssl/obcane/priklad5>)

2. 8 Speciální techniky terapie rodin - práce s dětmi

Metody a techniky sociální práce s rodinou nestagnují, i nadále se vyvíjejí. Ke klasickým výše uvedeným metodám přibývají i nové, speciální techniky sociální terapie rodin, které jsou zaměřené na nejen rodinu jako celek, ale věnují se i samotnému dítěti. *„Volbu konkrétních technik při práci s dítětem určuje řada různých faktorů, zejména jeho věk a současné vývojové stadium, charakter problémů a obtíží dítěte či jeho rodiny, zájmy dítěte, jeho aktuální psychický stav včetně momentální nálady a únavy, ale také možnosti a schopnosti daného terapeuta.“* (Zakouřilová, 2014, s. 82)

Mezi speciální techniky zaměřené na děti patří například začarovaná rodina, tři přání, dva domečky, doplňování vět, kresba zázračné otázky, nácvik řešení problémů a konfliktů, a další techniky. (Zakouřilová, 2014) Práce s dětmi má samozřejmě svá specifika, dítě nebývá dobrovolným účastníkem a je potřeba si získat jeho důvěru, zájem a dokázat ho vtáhnout do hry.

Výčet poskytovaných služeb v rámci sociální prevence je opravdu veliký. Rozsah nabízených služeb se snaží zachytit problémy, s kterými se rodina může potýkat, ať už je to alkoholismus, gamblerství, konzumace návykových látek, domácí násilí, hendikepované dítě či člen rodiny, problémy školní docházky. Důležité je, že je tu široká škála možností v rámci sociální prevence, díky nimž může rodina opět začít v rámci svých možností fungovat.

Shrnutí

Tato kapitola se zabývala sociální prací s rodinou a nejběžnějšími metodami a technikami, které jsou při ní využívány. V sociální práci je na prvním místě komunikace, navázání vztahu s klientem. Proto je tak důležitá osoba sociálního pracovníka a jeho vlastnosti, jeho profesionalita. Za pomoci technik, metod a sociálního pracovníka, tak může rodina opět plnit své funkce.

3 Organizace v Pardubicích poskytující pomoc rodinám v problémových situacích

V závěru teoretické části mé bakalářské práce se budu věnovat konkrétním možnostem řešení problémových situací rodin v Pardubicích. Kdo s takovou rodinou pracuje a kam se tato rodina může obrátit o pomoc, tak na to dá odpověď následující výčet organizací, kde lze tuto pomoc v Pardubicích hledat. Budu se zabývat jak pomocí státu, tak pomocí různých nestátních organizací. Podrobněji se budu věnovat SPOD a OSPOD, vysvětlím co je jeho náplní a jak pracuje. Z nestátních organizací se zaměřím na SKP v Pardubicích, na spolek ABATAB a SVP Pyramida. Nejprve však objasním zákonnou oporu poskytování sociálních služeb.

3. 1 Právní opora poskytování sociálních služeb

Poskytování sociálních služeb má svá pravidla, která jsou daná zákonem. Se změnou společenských poměrů po roce 1989 byla potřebná i nová právní úprava, která by na nově vzniklé sociální jevy ve společnosti reagovala. Změny v této oblasti nastaly přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnosti dne 1. 1. 2007. Společně s dalšími právními předpisy (zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, a zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi) tak došlo ke změně v celém systému poskytování sociální pomoci ČR.

3. 2 SPOD

SPOD je zkratka sociálně - právní ochrany dětí, která vyplývá z povinnosti státu chránit děti před psychickým, fyzickým a sexuálním násilím, chránit jeho vývoj a právem chráněné zájmy. Pokud bychom pátrali v původu této ochrany, tak v Úmluvě o právech dítěte OSN se hovoří, že „*Zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí, ať už jsou uskutečňované veřejnými nebo soukromými zařízeními sociální péče, správními nebo zákonodárnými orgány.*“ (<http://www.nadacesirius.cz/soubory/ke-stazeni/Strep-sanace-je-spoluprace-metodicka-doporuceni.pdf>) Zásadní změnou v sociálně právní ochraně dětí přineslo přijetí zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, který ji vymezuje jako ochranu práv

dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů včetně ochrany jeho jmění, k obnovení narušených funkcí.

Výše uvedená právní úprava má za to, že sociální pracovníci mají k rodinám bližší vztah a mohou rodinu podrobněji sledovat a činit opatření na ochranu dětí v rodině. Jsou to oni, kteří rodinu znají, znají její prostředí, podmínky a proto také mají nejvíce povinností uložené zákonem. Nejběžnějším klientem OSPOD¹ je tak logicky rodina.

3. 2. 1 Klienti OSPOD

Pokud se zabýváme klienty, je dobré si připomenout význam tohoto slova. Dle Matouška je klient: „*Subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita.*“ (Matoušek, 2003, s. 90) Toto chápání klienta, jsem si vybrala z důvodu toho, že OSPOD pracuje především s rodinami, ale vzhledem k charakteru jejich činnosti se může sociální práce pracovat i s jejich jednotlivými členy (např. finanční negramotnost matky samoživitelky).

Klientem se může stát rodina z mnoha příčin, nejběžnější je rozvod rodičů, kdy je třeba hájit zájmy nezletilých. Rodina se na OSPOD obrátí sama, protože si neví rady, přijde podnět ze školy, od sousedů, od lékařů, policie, či se na něj obrátí samotné dítě. Často dochází i k anonymním podnětům. Veškeré tyto podněty je sociální pracovník OSPOD povinen prošetřit a prověřit pravdivost informace a případně zasáhnout. Je dobré, pokud přichází klient sám, protože má silnou motivaci na své situaci pracovat a chtít ji změnit. Nedobrovolní klienti bývají zpravidla velmi problematictí, nechtějí spolupracovat, jsou agresivní a často je nutné upozornění na povinnou spolupráci. Zde je kladen velký nárok na sociálního pracovníka, na jeho odbornost, empatii, schopnost vzbudit důvěru a zájem klienta o spolupráci.

Pokud se však přesto spolupráce nedaří, jsou povinni klienty upozornit na výše zmíněnou zákonnou spolupráci a na jejich povinnosti, jež vůči OSPOD mají a to spolupracovat při ochraně zájmu dítěte, dostavovat se na jednání OSPOD, poskytnout nezbytné doklady a informace a v neposlední řadě umožnit pracovníkům

¹ OSPOD orgán sociálně - právní ochrany dětí

OSPOD šetření v místě obydlení dítěte. Toto šetření musí být nezbytné pro ochranu jeho života nebo ochranu jeho práv.

3. 2. 2 Práce OSPOD s problémovou rodinou

Práce s rodinou v rámci OSPOD vychází ze Zákona o rodině, Zákona o sociálně právní ochraně dětí a Zákona o sociálních službách. Tyto zákony upravují nejen rodičovská práva, či práva dítěte, ale zároveň i práva a povinnosti OSPOD. OSPOD při sociální práci s rodinou nejčastěji využívá depistáž, sociální poradenství, návštěvu v rodině, sanaci rodiny. Nezbytnou součástí práce OSPOD je i rozhodování v správním řízení.

Depistáž: „*Aktivní vyhledávání určitého znaku v populaci. Používá se např. při preventivních programech cílených na nositele určitých znaků, prevence, sociálně právní ochrana, terénní výzkum, ochrana.*“ (Matoušek, 2003, s. 48) OSPOD tedy vyhledává rodiny s dětmi, které potřebují pomoci, Děje se tak formou spolupráce s dalšími státními orgány, fyzickými či právníckými osobami, které přicházejí s dětmi do kontaktu. Díky depistáži je možné zachytit zanedbání dítěte v počáteční fázi, kdy je největší možnost obnovit správnou funkci rodiny s minimálními dopady a důsledky nejen na dítě, ale i na rodinu jako celek.

Poradenství: má OSPOD uložen zákonem č. 359/199 Sb. V rámci tohoto orgánu se jedná především o poradenství v oblasti dávek státní sociální podpory, dávek hmotné nouze, vyřizování různých osobních dokladů, přihlášek, návrhů na sepsání výživného, pomoc při problémech dítěte ve škole, návštěva PPP² atd. Sociální pracovník je staven do role poradce a jeho snahou by mělo být orientace klienta v dané problematice, měl by klientovi aktivně naslouchat, chápat jeho potřeby a pocity. Děje se tak formou rozhovoru, je potřeba mluvit jasně, srozumitelně, bez narážek a používání odborných výrazů, klient mu musí rozumět. „*Sociální pracovník by měl nicméně mít zájem na tom, aby klienta zaangažoval a motivoval ke změně chování nebo ke změně životních podmínek.*“ (Řezníček, 1994, s. 35)

Návštěva rodiny je důležitá aktivita s dlouholetou tradicí sahající na počátek dvacátého století, kdy měla tato návštěva převážně charitativní charakter, byla založena na soucitu. „*Návštěva v rodině je především experimentem s profesionální*

² Pedagogicko - psychologická poradna

rolí. *Profesionál ztrácí oporu titulu, „bílého pláště“, svého stolu, své instituce a je mnohem čitelnější jako civilní osoba. Strach ze ztráty profesionální prestiže je tou hlavní překážkou, maskovanou námitkami, že návštěva v rodině zabere příliš mnoho času a že při ní rodina vždycky „hraje divadýlko“. Pokud členové rodiny návštěvu v rodině akceptují, je návštěva výborným prostředkem pro sblížení mezi podpůrcem a rodinou. Je nutné si uvědomit, že návštěva v rodině je průnikem do soukromí a proto může vyvolat obranné reakce na straně rodiny i na straně návštěvníka. Jedním z projevů obrany je odmítnutí návštěvy, dalším projevem je nepřítomnost někoho z rodiny doma, či jeho skrývání v nedostupných částech bytu.“* (Matoušek, 1993, s. 83) Matoušek dále uvádí, že je dobré chodit na návštěvu rodiny ve dvojici (ideálně muž a žena), poznámky ze šetření udělat co nejdříve po návštěvě a vyvarovat se rychlých soudů a rad. Návštěvy rodin jsou velmi důležité, umožňují sociálnímu pracovníkovi mít přehled o tom, kde a jak dítě žije, a potom také jak se rodiče o své dítě starají. Jsou velmi důležitým podkladem pro poskytnutí sociální intervence rodiny.

Správní řízení: jedna z dalších aktivit orgánů SPOD, která spadá pod výchovnou a poradenskou činnost. Rozhodnutí o uložení povinnosti ve správním řízení upravuje § 12 Zákona č. 359/1999 Sb. a upravuje dva druhy uložení povinnosti rodičům, tou první je využití pomoci odborného poradenského zařízení, pokud rodiče nezajistili dítěti odbornou pomoc a dítě takovou pomoc potřebuje (např. nedodržují u diabetika lékařská doporučení, nechodí na lékařské prohlídky), a tou druhou využití pomoci odborného zařízení zejména v případech, kdy nejsou schopni řešit problémy spojené s výchovou dítěte bez odborné poradenské pomoci, zejména při sporech o úpravě výchovy nebo úpravě styku s dítětem (např. rozvod, kde se rodiče nechtějí dohodnout, bránění styku s druhým s rodičů)

3. 3 ABATAB, spolek pro péči o rodinu

Činnost tohoto spolku spočívá převážně v terénní práci, ve vyhledávání ohrožených dětí. Spolupracuje se školkami, školami, s policií, OSPOD, zdravotnickými zařízeními. Díky tomu je spektrum řešených případů velmi pestré. Jedná se především o rodiny s dětmi, které jsou v sociální nouzi, mají problém s bydlením, v rodině probíhá rozvod. Výjimkou nejsou rodiny, v nichž dochází k domácímu násilí, psychickému a fyzickému týrání.

Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout různé náročné situace a potřebují pomoc nebo radu. Rodiny, které si neumí poradit při řešení vztahů v rodině, s nastavením komunikace mezi jejími členy, s výchovnými problémy dětí. Rodiny, které potřebují pomoc v oblasti finanční gramotnosti, s péčí o děti, pomoc při kontaktu s dětmi (během rozvodu, či po něm), rodiny řešící problém ze zajištění základních potřeb. Děti do 18 ti let bez ohledu na pohlaví, či jiná další specifika.

Sociální pracovnice ABATAB docházejí do vytipovaných rodin a spolupracují s nimi v jejich přirozeném prostředí na řešení nepříznivé sociální situace. Poskytují jim sociální poradenství, věnují se výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomáhají rodinám při uplatňování práv, oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí, doprovázejí je na úřad, poskytují asistenci u problémových rozvodových sporů a základní právní poradenství.

Při všech aktivitách, které se jakýmkoliv způsobem dotýkají rodiny, je nedílnou součástí, činnost jednotlivých členů rodiny. Tito klienti musí chtít spolupracovat, podílet se aktivně na řešení, dodržovat dohodnuté, nezatajovat změny, poskytovat pravdivé informace. Sociální pracovník spolu s klienty vždy určuje cíl, kterého má být dosaženo. Následně si rozdělí jednotlivé úkoly, které je třeba k jeho splnění udělat. Pokud je cíl splněn a jsou splněny všechny jednotlivé části zakázky, klienti jsou dostatečně kompetentní, je spolupráce s rodinou ukončena. Samozřejmě je tu i výjimka a tou je nespolupracující rodina. V takovém případě je s nimi v rámci sociálně aktivizačních služeb spolupráce ukončena a nadále se jí zabývá OSPOD.

3. 3. 1 Druhy a formy poskytovaných služeb

Organizace působí v resortu práce a sociálních věcí - sociální služby - sociální aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Poskytuje sociální poradenství, sociální prevenci a služby sociální péče. Základní poradenství v sobě zahrnuje poskytnutí informací potřebných k řešení situace klienta (informace o sociálních dávkách, službách a pomoc při jejich vyřizování). Dlouhodobější podpora rodinám a dětem, která podporuje nácvik rodičovského chování, změnu výchovy, pomoc při vedení hospodaření, učení finanční gramotnosti, udržování domácnosti, rozvoj nových dovedností a podporu k zachování rodiny a obnově jejich funkcí. Asistence, která zajišťuje asistenci u kontaktů a předání dítěte od jednoho rodiče k druhému,

realizace kontaktů na neutrální půdě, mediace konfliktních situací. Poskytovány jsou rovněž terénní služby, které se realizují v přirozeném prostředí rodiny a ambulantní služba, kde klient dochází nebo je doprovázen či dopravován do zařízení sociálních služeb. Součástí poskytovaných služeb není ubytování.

3. 3. 2 Právní ukotvení a financován ABATAB

ABATAB, spolek pro péči o rodinu, IČ: 04253965, spolek je zapsán ve spolkovém rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové spisová značka L 10238. Sociální služby jsou registrovány na krajském úřadě Pardubického kraje. Spolek sídlí na adrese: Nová 101, Choteč, 533 04. Kancelář spolku je na náměstí Čs. Legií 500, Pardubice. Spolek má ještě pobočku a kancelář v Ústí nad Orlicí, v ulici Čs. Armády 1181. Jeho předsedou je Mgr. Lukáš Blažek.

ABATAB, spolek pro péči o rodinu je neziskovou organizací. Veškerá její činnost je hrazena převážně z dotací Pardubického kraje, měst a obcí, z členských příspěvků, z darů veřejnosti a ze sponzorský získaných finančních prostředků. Služba je poskytována bezplatně. (<http://abatab.cz/>)

3. 4 SKP CENTRUM o. p. s. Pardubice

Občanské sdružení SKP CENTRUM je obecně prospěšná společnost, která poskytuje sociální a sociálně zdravotní služby. Pomáhá osobám v tísní, sociálně vyloučeným lidem, osobám v krizi, bez přístřeší, obětem domácího násilí, dětem a dospívajícím, kteří nemají fungující rodinné zázemí, příslušníkům minorit. SKP CENTRUM má za sebou bohatou minulost.

Díky širokému spektru, dokáže tato společnost poskytnout služby značného rozsahu. Může se na ně obrátit každý, ať dobrovolně či v rámci doporučené spolupráce. Rodině jsou schopni poskytnout ubytování, krizovou pomoc, sociální poradenství, nabídnout smysluplné trávení volného času pro děti, podat pomoc dětem odcházejícím z dětského domova. Spolupracují se školami, navštěvují sociálně vyloučené lokality, působí v oblasti prevence. Starají se o seniory, poskytují odlehčovací služby.

3. 4. 1 Druhy poskytovaných služeb

SKP CENTRUM je největším poskytovatelem sociálních a zdravotních služeb nejen v Pardubicích, ale i v Pardubickém kraji. Poskytuje pobytové, ambulantní a terénní sociální služby. V Pardubicích poskytuje azylové služby pro matky a děti, krizovou pomoc, noclehárnu pro muže a ženy, nízkoprahové centrum. Provozuje Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím a Dům na půl cesty. Zabývá se i probačním programem a pomáhá zprostředkovat zaměstnání.

3. 4. 2 Právní ukotvení a financování SKP CENTRA o. p. s.

SKP CENTRUM o. p. s. je registrována v rejstříku obecně prospěšných společností vedených u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl 0, vložka 176. Společnost sídlí v ulici Jungmanova 2550, 530 02 Pardubice. V čele stojí ředitel Mgr. Jiří Pitaš. Společnost má dozorčí a správní radu. Financovaná je ministerstvy (zdravotnictví, spravedlnosti), Statutárním městem Pardubice, Pardubickým krajem, Úřadem práce Pardubice, dary, příspěvky, poplatky za některé služby od uživatelů. Některé služby jsou bezplatné, jiné za poplatek. Klient je vždy seznámen, zda je poskytovaná služba bezplatná či nikoliv.

3. 4. 3 Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím

Toto centrum je v ulici Erno Košťála 1014 v Pardubicích na Dubině. Je určeno pro všechny osoby starší 16 let, kteří jsou ohroženi násilnickým chováním v rodině. Poskytuje odbornou pomoc v oblasti sociální, psychologické a právní. Pomoc je určena nejenom pro oběti domácího násilí, ale i pro jejich příbuzné, známé, zkrátka pro ty, kteří chtějí vědět, jak se zachovat a jak pomoci v krizové situaci osobám ohroženým domácím násilím.

Centrum spolupracuje s Policií ČR a Městskou policií Pardubice, která je na toto chování upozorňuje. Díky tomu, že jsou součástí SKP CENTRA, tak mohou, nabídnou obětem azylové bydlení, okamžitou pomoc psychologa, pomoc při vykázaní násilníka z domu. Jsou schopni ji zajistit oblečení, jídlo. Přínosem je práce dětského psychologa, který pracuje s dětmi, jež jsou svědky domácího násilí. O tuto

službu je zájem i v jiných městech, a díky tomu tak vznikly pobočky nejen v Králíkách a Hlinsku, ale i ve Svitavách a České Třebové. V čele tohoto centra stojí Mgr. Iva Bandžuchová, dále zde pracuje psycholog, dětský psycholog, právník, sociální pracovníce. (https://www.skp-centrum.cz/wp-content/uploads/2017/07/SKP-vyrocní-zprava-2016_WEB-jednostranne.pdf)

3. 5 Výchovné centrum Pyramida

Pokud je moje bakalářská práce zaměřená na pomoc rodinám v problémových situacích, nemůžu opominout ve výčtu organizací SVP Pyramida, která sídlí v Rybitví. Často je díky problémům ve škole ať již výchovným či s učením, odhalena hlubší krize rodiny. V této souvislosti se pak pomáhá nejenom dětem, ale i rodičům. Záškoláctví, agresivní chování, ignorace učitele při vyučování, nevychovanost, šikana, to vše ukazuje ve škole učitelům, asistentům, výchovným poradcům či školním psychologům, že se něco děje v rodině. Pokud nepomáhá spolupráce výše zmíněných s rodinou, či na podnět OSPOD, přichází na řadu Středisko výchovné péče Pyramida, které sídlí v ulici Sokolská 146 533 54 Rybitví (obec která je 1 km od Pardubic). SVP Pyramida se zaměřuje na řešení potíží, které se týká problémového chování dětí ve školním i domácím prostředí. Klienti jsou děti a mládež ve věku 6 až 18 let, rodiče, zákonní zástupci nezletilých a třídní kolektivy. Celá spolupráce je založena na principu dobrovolnosti.

3. 5. 1 Druhy a formy poskytovaných služeb

SVP Pyramida poskytuje poradenské, diagnostické a terapeutické služby. Forma služby je ambulantní, celodenní a pobytová. Tyto služby se zaměřují zejména na problematiku školní neúspěšnosti a záškoláctví, toulání a útěky z domova, problémy v rodinných vztazích, nerespektování autority dítětem. Rovněž se zabývá problematikou konfliktů mezi vrstevníky, závadným trávením volného času. Dokáže pomoci při specifických poruchách učení, chování a dětem se syndromem ADHD. Poskytují pomoc i třídním kolektivům.

3. 5. 2 Právní ukotvení a financování služeb

SVP Pyramida v Rybitví je součástí DDÚ v Hradci Králové a opírá se o Zákon o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a také

o preventivně výchovnou péči ve školských zařízeních č. 109/2002 Sb. Spolupracuje s OSPOD a školskými zařízeními. Služba SVP je financována na základě dotace od Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (rozpočtová organizace). Je poskytována bezplatně, platí se pouze za stravovací služby a fixní poplatek 120Kč v případě pobytové služby. V čele SVP Pyramida stojí vedoucí Mgr. Martin Fiala. (<http://www.svppyramida.cz/index.html>)

Shrnutí

Poskytovatelů služeb pro rodiny je v Pardubicích samozřejmě více. Seznámila jsem Vás s těmi nejzákladnějšími a často využívanými. Ze strany státu to je SPOD a jeho výkonný orgán OSPOD. Ze strany poskytovatelů služeb pro rodiny v Pardubicích pak SKP CENTRUM, jehož součástí je i Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím. Spolek ABATAB svým rodinným zaměřením a poskytovanými službami rozšiřuje stávající nabídku služeb pro problémovou rodinu. SVP Pyramida je výborným pomocníkem nejen pro rodiče, kteří mají problém s výchovou, chováním či bojují se SPU³ svých potomků, ale též vítanou pomocí školským zařízením. Nabídka v Pardubicích je opravdu velmi široká, otázkou je, jak jsou o těchto službách informováni obyvatelé města.

³ SPU - specifické poruchy učení

Praktická část

4 Metodologie výzkumného šetření

V předcházejících kapitolách jsem se věnovala vymezení teoretického rámce, v této části se budu věnovat výzkumu a prezentaci jeho výsledků. V teoretické části jsem se podrobněji zabývala rodinou, jejími typy, funkcemi, dysfunkcemi, metodami a technikami práce s ní, lehce jsem se dotkla zákonné opory sociální práce a v neposlední řadě jsem představila i konkrétní poskytovatele služeb pro rodiny v Pardubicích, které se ocitly v problémové situaci. Výzkumná část mé práce je zaměřena na zjištění všeobecné informovanosti obyvatel Pardubic o sociálních službách pro rodiny.

4.1. Cíl výzkumu

Hlavním cílem mé praktické části je zjistit „*Jak jsou obyvatelé Pardubic informováni o sociálních službách pro rodiny?*“ Toto je hlavní otázka mého výzkumu a odpověď na ni budu hledat prostřednictvím dílčích cílů za pomoci otázek v dotazníku. Dotazník je rozdělený na tři části. První dílčí cíl a zároveň první blok otázek bude zaměřený na zjištění nejen demografických dat, ale za pomoci bodového hodnocení z II části dotazníku i na to, zda ženy mají větší povědomí o sociálních službách. Druhý dílčí cíl má za úkol zjistit, zda znalosti obyvatel Pardubic o konkrétních sociálních službách v Pardubicích odpovídají skutečnosti. Třetí dílčí cíl dotazování má zjistit, kde hledají obyvatelé Pardubic informace a zda by uvítali zřízení jednotného kontaktního místa pro získání informací o sociálních službách v Pardubicích.

HC: Jak jsou obyvatelé Pardubic informováni o sociálních službách pro rodiny.

DC1: Mají ženy větší znalosti o sociálních službách pro rodiny než muži?

DC2: Jaké je povědomí o konkrétní nabídce sociálních služeb v Pardubicích?

DC3: Bylo by jednotné kontaktní místo s informacemi o sociálních službách v Pardubicích preferováno před ostatními zdroji?

Tabulka 1: Transformační

Transformační tabulka		
Hlavní cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky (TO)
Zjistit informovanost obyvatel Pardubic o sociálních službách pro rodiny v Pardubicích	DC1: Mají ženy větší povědomí o sociálních službách než muži?	TO 1: Jaké je vaše pohlaví? TO 2: V Pardubicích žijete? TO 3: V Pardubicích pracujete? TO 4: Jaký je Váš věk? TO 5: Jaké je Vaše dosažené vzdělání? TO 6: Už jste někdy využil/a sociální služby? TO 7. Pokud jste odpověděl/a v otázce číslo 6 ano, napište, o jakou službu se jednalo?
	DC2: Jaké je povědomí o konkrétní nabídce sociálních služeb pro rodiny v Pardubicích	TO 8: Co znamená zkratka OSPOD? TO 9: OSPOD v Pardubicích sídlí v? TO 10 :Víte, kde v Pardubicích sídlí Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím? (stačí čtvrť či název budovy) TO 11: Víte, kolik domovů pro důchodce se v Pardubicích nachází? TO 12: Je v Pardubicích možné umístit do domova pro důchodce lidi trpící Alzheimerovou chorobou, či schizofrenií? TO 13: Je v Pardubicích možno využít odlehčovací služby? (stacionář pro seniory) TO 14: S dítětem, které má výchovné a vzdělávací problémy, je možné obrátit se na SVP Pyramida? TO 15: Nízkoprahový klub NZDM Free klub je určen pro? TO 16: Nízkoprahové denní centrum je určeno pro? TO 17: Je v Pardubicích pobočka FOD Klokánek? TO 18: V azylovém domě pro ženy je možné

		<p>společné ubytování ženy a jejich děti?</p> <p>TO 19: Dům na půl cesty je určen mládeži od 18 do 26 let a má ji vést k?</p> <p>TO 20: Tyflo centrum v Pardubicích je určeno lidem s?</p> <p>TO 21: Občanské sdružení Laxus poskytuje sociální službu pro?</p> <p>TO 22: Víte, zda je v Pardubicích poskytována bezplatná právní pomoc a pokud ano, tak kde?</p>
	<p>DC3: Bylo by jednotné kontaktní místo s informacemi o sociálních službách v Pardubicích preferováno před ostatními informačními zdroji?</p>	<p>TO 23: Informace o sociálních službách bych hledal / a?</p> <p>TO 24: Uvítali byste zřízení jednotného kontaktního místa, které by poskytovalo informace o sociálních službách v Pardubicích?</p>

4. 2. Strategie výzkumných aktivit

„Metodologie se zabývá systematizací, posuzováním a navrhováním strategií a metod výzkumu. Předmětem této disciplíny jsou tedy nástroje vědy.“ (Hendl, 2016, s. 31)

To, jakým způsobem bude výzkum proveden, záleží především na našich úsudcích, cílové otázce, ale i na osobě výzkumníka. Rovněž se nedá pominout vliv společnosti, okolí a další externí vlivy. Je mnoho oblastí vědy a každá tato oblast má určité strategie, metody výzkumu. Základní kroky jsou však společné pro všechny typy výzkumu. Těmito kroky je stanovení téma, či problému, který chceme zkoumat. Dále vymezíme účel výzkumu, výzkumné otázky či hypotézy. Záměrem výzkumu

může být explorace (získání co nejvíce informací o zkoumaném jevu), explanace (snaha poznat a vysvětlit proč se tak děje) či predikce (snaha o předpovědění určitého jevu). (Hendl, 2016) Dá se tedy říct, že výzkumný proces umožňuje nejen odhad, ale vede i k lepšímu porozumění a poznání sociálního světa.

4. 2. 1 Výzkumná strategie

Výzkum dělíme na dvě základní podoby a to kvantitativní a kvalitativní. Oba druhy se mohou vzájemně prolínat a doplňovat, což umožňuje použít i smíšený výzkum.

Kvalitativní výzkum vychází z etnometodologie, fenometodologie, interpretativní sociologie. Za pomoci indukce (sběr dat - nalezené vzorce - předběžné závěry - vytvoření teorií) analyzuje a rozvíjí teorie o fenoménech světa. Kvalitativní výzkum si klade za cíl odkrýt skrytý význam informací. Osoba výzkumníka má vliv na získaná data, analýza a sběr dat jsou časově velmi náročné. (Hendl, 2016)

Oproti tomu kvantitativní výzkum se opírá o dedukci (stanovení hypotézy - sběr dat - potvrzení či zamítnutí hypotézy). Výsledkem je zevšeobecněná interpretace získaných dat a ověření si pravdivosti teorii a hypotéz. Tento druh výzkumu má pevně stanovený průběh a výsledky zkoumání jsou analyzovány za pomoci statistických metod. Poskytuje přesná numerická data a jejich rychlou analýzu. Výsledky výzkumu jsou relativně nezávislé na výzkumníkovi, ale zároveň jsou omezeny způsobem získávání dat. (Hendl 2016)

4. 2. 2 Technika výzkumu a její rizika

Techniku, kterou si zvolíme pro sběr informací, ovlivňuje nejen typ informací, které chceme získat, ale i podmínky, za kterých se tak bude dít. Je potřeba se řídit výzkumným problémem a zvolit odpovídající techniku. (Hendl, 2016) Já jsem si pro svůj výzkum zvolila kvantitativní techniku a to formou dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření je řazeno mezi metody kvantitativního výzkumu. Umožňuje za krátký časový úsek získat velké množství dat, která se následně statisticky analyzují. *„Dotazník je vedle pozorování a rozhovoru jedna z nejčastěji používaných metod získávání dat (zejména v humanitních vědách). Je také velmi často používanou metodou při různých průzkumech a výzkumech studentů na*

středních a vysokých školách a jeho výsledky jsou uváděny v závěrečných bakalářských, magisterských, doktorandských a jiných pracích." (<http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>)

Otázky v dotazníku mohou být uzavřené, polootevřené, otevřené, škálové, přímé, nepřímé. Pomoci dotazníku se zjišťuje názor osob na konkrétní problematiku. Kvalitní dotazník musí splňovat základní dvě kritéria, a to validitu (platnost) a reliabilitu (spolehlivost). Validita dotazníku je zajištěna tím, že dotazník zjišťuje to co má. Vysokou validitu vykazují faktografické otázky (věk, pohlaví, vzdělání), nižší validitou se vyznačují otázky zaměřené na postoj, názory a zájmy respondenta. Ten může chtít odpovídat v rozporu se skutečností (chce být vnímán v lepším světle). Tomuto rozporu se dá vyhnout za pomoci tzv. lži otázek a také anonymitou dotazníku.

Pro správnou reliabilitu a validitu je důležitá konstrukce dotazníku. Reliabilita u dotazníku vyjadřuje spolehlivost a přesnost zkoumaných jevů. Validita dotazníkového šetření ukazuje na správnost zkoumaného, tedy zda měří to, co měřit má. Validita a reliabilita spolu velmi úzce souvisejí. Vysoká reliabilita je podmínkou dobré validity, ale sama o sobě ji není schopna zajistit. (Gavora, 1996)

Dotazníkový výzkum má samozřejmě i svá rizika. Je kladen vysoký nárok na ochotu dotazovaného, zodpovězení dotazníku může často být i kolektivní dílo rodiny. Toto šetření je i finančně náročné a otázkou je návratnost dotazníku. Při nízké návratnosti může být tak toto šetření neprůkazné. (Disman, 2002)

4.3 Výběr respondentů a průběh výzkumu

Pro výběr respondentů dotazníkového šetření jsem si vybrala metodu prostého náhodného výběru. „*Nejpropracovanější postupem vybírání jednotek do zkoumání je prostý náhodný výběr, v němž má každá jednotka stejnou pravděpodobnost, že bude vybrána.*“ (Grossová, s. 142, 2002) Získaná data lze tedy nejsnáze zevšeobecnit a pro můj výzkumný cíl se mi tato metoda jevila jako nejvhodnější.

Na své bakalářské práci jsem pracoval od září 2017 do poloviny března 2018. Před zahájením psaní jsem sháněla a načítala potřebnou literaturu. Teoretickou část práce jsem měla hotovou v prosinci 2017. Na praktické části jsem začala pracovat od

ledna 2018. Nejprve jsem vypracovala dotazník a oslovila ředitele Základní školy Spořilov (Mgr. Karel Žemlička), kam jsem své dotazníky chtěla umístit. Prostor školy jsem si vybrala z důvodů velkého věkového a vzdělanostního rozptylu nejen rodinných příslušníků žáků, ale i návštěvníků a zaměstnanců školy. Tento předpoklad se mi při zpracování dat zpětně potvrdil. Vedení školy mi vyšlo velmi vstřícné, a tak v období od 5. 2. do 9. 2. 2018 jsem každý den odpoledne ve vestibulu budovy prezentovala své dotazníkové šetření. Práce byla o to lehčí, že je na této škole dotazníkové šetření dost běžné a rodinní příslušníci žáků, návštěvníci školy a zaměstnanci jsou na ně zvyklí.

Celkem jsem rozdala 100 dotazníků. Respondenti je mohli vyplnit na místě a vhodit do sběrného boxu, nebo si je odnést a vhodit později. Této možnosti využila většina respondentů. Dotazníky mohli odevzdávat do sběrného boxu ve vestibulu do 15. 2. 2018, kdy byl dotazníkový sběr dat ukončen. Celkem se mi vrátilo 72 dotazníků. Odpovídalo 25 mužů a 47 žen. Po ukončení dotazníkového šetření následovalo zpracování dat a jejich analýza. Data jsem zpracovala v programu Excel a Word, verze 2010. Tabulky a grafy jsou zpracovány na základě těchto dat, zdroje jsou tedy vlastní.

4. 4 Interpretace výzkumu

Následující část bakalářské práce bude věnována interpretaci výzkumu. Za pomoci získaných dat a jejich statistického zpracování budou zodpovězeny jednotlivé dílčí cíle a v závěru pak i hlavní cíl této práce.

4. 4. 1 Interpretace prvního dílčího cíle

Tento dílčí cíl výzkumu má za úkol objasnit, zda ženy mají větší přehled o poskytovaných sociálních službách pro rodinu než muži. Pro jeho potvrzení či vyvrácení jsem zhotovila tabulku č. 2, kde jsou základní data o složení respondentů mého dotazníkového šetření. Pro větší objektivitu jsou data vyjádřena i procentuálně. Dále se setkáme s tabulkou č. 3, kde je zpracováno bodového hodnocení odpovědí respondentů, které je pro větší přesnost získaných dat opět vyjádřeno procentuálně. V tabulce č. 4 je toto bodové hodnocení zpracováno z pohledu dosaženého vzdělání. Samozřejmostí bude i grafické zpracování dat.

Tabulka 2: Základní data respondentů

Základní data respondentů					
číslo otázky	otázka	muži	%	ženy	%
1	počet mužů / žen	25	100	47	100
2	z toho v Pardubicích žije	21	81	32	68
	z toho v Pardubicích nežije	4	16	15	32
3	z toho v Pardubicích pracuje	22	88	33	70
	z toho v Pardubicích nepracuje	3	12	14	30
4	věkové složení respondentů				
	18 - 25	3	12	0	0
	26 - 35	3	12	5	11
	36 - 45	4	16	16	34
	46 - 55	8	32	12	25
	56 - 65	4	16	7	15
	66 a více	3	12	7	15
5	dosažené vzdělání				
	základní	2	8	4	8,5
	vyučen / a	10	40	6	13
	střední bez maturity	3	12	4	8,5
	střední s maturitou	10	40	16	34
	vyšší odborné	0	0	6	13
6	využil / a jsem sociální službu	3	12	12	25,5
	nevyužil / a jsem sociální službu	22	88	35	74,5
7	typ využití sociální služby				
	sociální poradenství	2	8	4	8,5
	chráněné dílny	1	4	1	2
	krizová pomoc	0	0	1	2
	pečovatelské služby	0	0	5	11
	právní pomoc	0	0	1	2

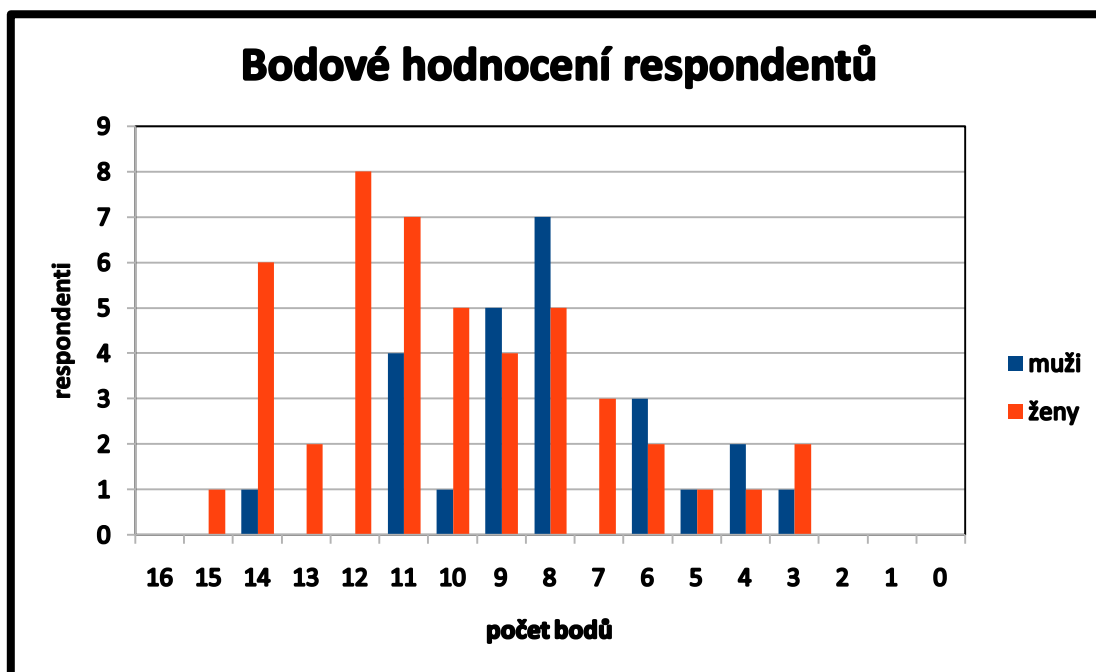
Díky tabulce č. 2 získáme rychlý přehled o složení respondentů. Zjistíme jejich věk, vzdělání, pohlaví, zda žijí či pracují v Pardubicích a v neposlední řadě i to, jaký druh sociální služby případně využili. Vyjma vyššího odborného a vysokoškolského vzdělání u mužů, jsou obě pohlaví zastoupena ve všech údajích. Sociální služby využilo více žen než mužů. Muži nejčastěji využili sociální poradenství, ženy pečovatelské služby a sociální poradenství. Vzhledem k většímu zastoupení žen respondentek jsou data zpracovaná i procentuálně. Získáme tak objektivnější úhel pohledu na získané údaje.

Tabulka 3: Bodové hodnocení odpovědí respondentů

Bodové hodnocení respondentů				
počet bodů	muži	%	ženy	%
16	0	0	0	0
15	0	0	1	2
14	1	4	6	13
13	0	0	2	4,5
12	0	0	8	17
11	4	16	7	15
10	1	4	5	11
9	5	20	4	8
8	7	28	5	11
7	0	0	3	6
6	3	12	2	4,5
5	1	4	1	2
4	2	8	1	2
3	1	4	2	4
2	0	0	0	0
1	0	0	0	0
0	0	0	0	0
celkem	25	100	47	100

Aby byl dílčí cíl č. 1 potvrzen či vyvrácen, by tabulka číslo 2 sama o sobě nestačila, k tomu bylo zapotřebí vytvořit tabulku č. 3, kde je bodové hodnocení dotazníku. Respondenti získali za každou správnou odpověď 1 bod, u otázky číslo 22 body dva, za nesprávnou odpověď bylo 0 bodů. Bodové hodnocení dotazníku je rozděleno na skupinu mužů a žen. Bodová škála dotazníku se mohla pohybovat v rozmezí 0 - 16 bodů. Opět pro větší objektivitu dat byly hodnoty počítány i procentuálně.

Maximální hodnotu 16 bodů a bodové hodnocení 0, 1, 2 body nezískal žádný respondent. Díky procentuálnímu zpracování můžeme bez problémů porovnávat úspěšnost jednotlivých bodových hodnocení. Nejvíce žen získalo 12 bodů, u mužů to bylo 8. Na opačné straně byly ženy s 15, 5 a 4 body, u mužů pak bodové hodnocení se 14, 10, 5 a 3 body. Procentuálně vyrovnané bodové skóre nebylo ani u jednoho hodnocení, nejbližší si bylo u získání 11 bodů (muži 16 procent a ženy 15 procent).



Graf 1: Bodové hodnocení respondentů

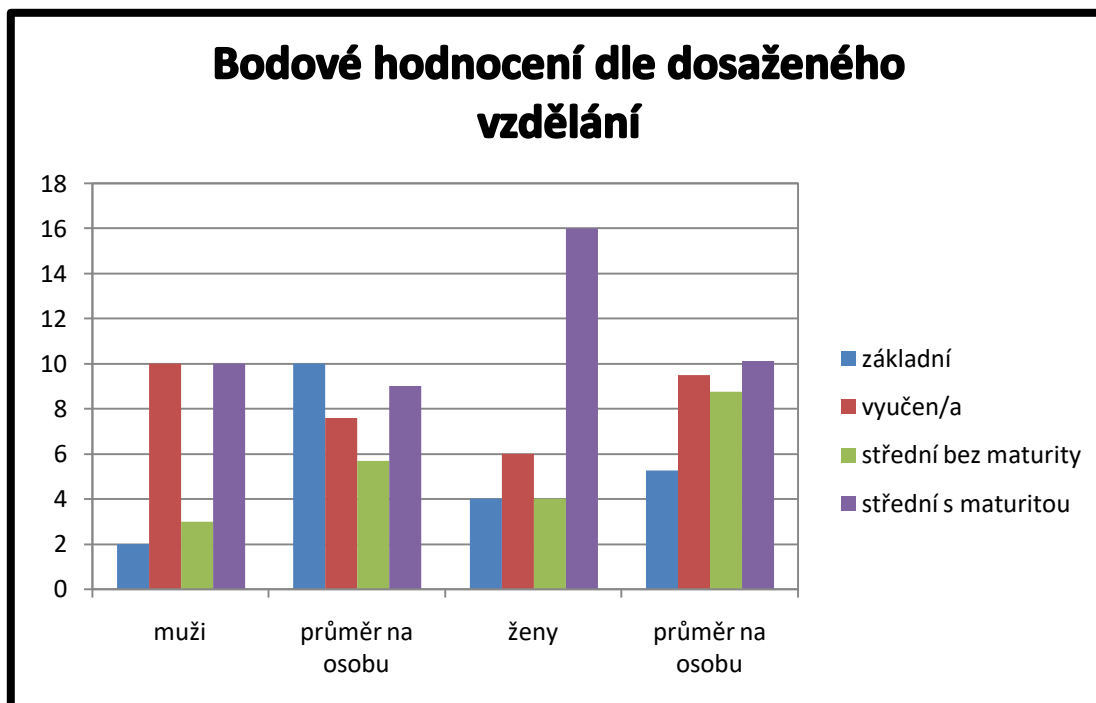
Graf číslo 1 nám umožní rychlou orientaci v bodovém hodnocení mužů a žen. Na první pohled je zřejmé, že ženy byly v bodovém hodnocení úspěšnější než muži.

Tabulka 4: Bodové hodnocení dle dosaženého vzdělání

Bodové hodnocení dle dosaženého vzdělání			
muži			
typ vzdělání	počet	celkem bodů	průměr na osobu
základní	2	20	10
vyučen	10	76	7,6
střední bez maturity	3	17	5,7
střední s maturitou	10	90	9
celkem	25	203	8,12
ženy			
typ vzdělání	počet	celkem bodů	průměr na osobu
základní	4	21	5,25
vyučen	6	57	9,5
střední bez maturity	4	35	8,75
střední s maturitou	16	162	10,12
celkem	30	275	9,16

K potvrzení či vyvrácení DC1 jsem zhotovila tabulku číslo 4, kde byly znalosti o sociálních službách porovnávány v souvislosti s dosaženým vzděláním. Vzhledem k tomu, že žádný muž neměl vyšší odborné, či vysokoškolské vzdělání, nezařadila jsem pro větší přesnost dat ženy s tímto vzděláním. Průměrné bodové

hodnocení mužů 8,12 bodů a žen 9,16 bodů se v tomto úhlu pohledu sblíží. U mužů nejlepších výsledků dosáhli respondenti se základním vzděláním a středoškolsky vzdělání s maturitou. U žen je stoupající tendence bodového hodnocení v závislosti na dosaženém vzdělání.



Graf 2: Bodové hodnocení dle dosaženého vzdělání

Toto grafické znázornění vědomostí v souvislosti s dosaženým vzděláním částečně stírá rozdíly mez znalostí mužů a žen, čímž se potvrzuje i průměrné hodnocení.

Shrnutí

Mají ženy větší znalosti o sociálních službách pro rodiny než muži? Tak tento dílčí cíl 1 se mi na základě analýzy dat potvrdil. Ženy mají větší znalosti o sociálních službách pro rodiny než muži. Musím však podotknout, že v souvislosti s vyšším dosaženým vzděláním se tento rozdíl zmenšuje.

4. 4. 2 Interpretace druhého dílčího cíle

K tomu abych zjistila, jaké je povědomí obyvatelů Pardubic o konkrétní nabídce služeb, sloužila II část dotazníkového šetření. V této části jsem pokládala otázky na konkrétní poskytovatele služeb v Pardubicích a na všeobecnou znalost o sociálních službách (co znamená OSPOD, poskytování právního poradenství zdarma). Respondenti, vyjma vysvětlení pojmů OSPOD a kde sídlí Intervenční

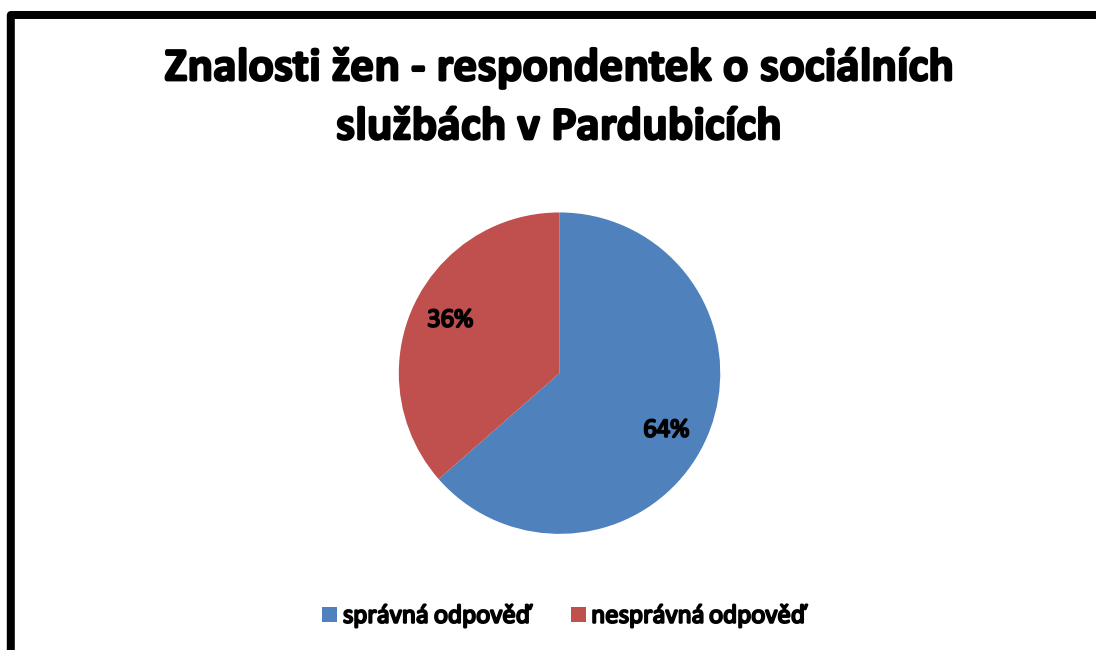
centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, měli vždy na výběr několik možností. Otázky byly zaměřeny na sociální služby pro děti, seniory, osoby ohrožené domácím násilím, zdravotně hendikepované, osoby závislé a všeobecné informace. Snažila jsem se tak pokrýt nejčastější problémy, které rodiny mají. Získaná data jsou vyhodnocena v tabulce č. 5 a graficky znázorněna.

Tabulka 5: Znalosti respondentů o sociálních službách pro rodiny v Pardubicích

Znalosti respondentů o sociálních službách pro rodiny v Pardubicích				
číslo otázky	odpovědi muži 25 respondentů		odpovědi ženy 47 respondentek	
	správné	nesprávné	správné	nesprávné
8	9	16	23	24
9	11	14	24	23
10	3	22	10	37
11	7	18	16	31
12	15	10	23	24
13	19	6	40	7
14	19	6	41	6
15	8	17	24	23
16	6	19	16	31
17	10	15	32	15
18	20	5	44	3
19	20	5	42	5
20	12	13	35	12
21	17	8	34	13
22	19	6	44	3
celkem	195	180	448	257

Zkratku OSPOD, otázka číslo 8 a 9, lidé stále slyší v médiích, přesto byla pro 16 mužů a 24 žen neznámým pojmem. Respondentům nejvíce dělala problém otázka číslo 10, kde sídlí v Pardubicích Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, které se nachází v budově lékařské pohotovosti, kterou zajisté většina respondentů navštívila. Otázka číslo 11 je pro mne osobním překvapením, většina respondentů nevěděla, kolik je v Pardubicích domovů pro důchodce, ačkoliv jsou často prezentovány v místních médiích. To souvisí i s následující otázkou číslo 12, kde většina respondentů zastávala názor, že lidi trpící Alzheimerovou chorobou nebo schizofrenií, nelze v domovech důchodců umístit. Oproti tomu většina mužů i žen odpovídali správně na otázku 13 a 14 (zda je možno využít stacionáře pro seniory a komu je určeno SVP Pyramida). S přihlédnutím k věkovému složení respondentů se dá předpokládat, že podobnou situaci znají osobně či zprostředkovaně. Muži

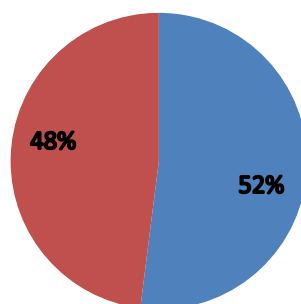
i ženy nesprávně odpovídali na otázky číslo 15 a 16 (pro koho je určen nízkoprahový klub a nízkoprahové centrum). Nejčastější odpověď byla, že jsou určena pro invalidy. Díky hrozícímu zániku FOD Klokánku, otázka číslo 17, byla pobočka v Pardubicích zmiňována v celostátních médiích, ale pro 30 respondentů v Pardubicích neexistuje. Naprostá většina mužů i žen odpověděla správně na otázku číslo 18, že v azylovém domě mohou být ženy společně ubytované se svými dětmi. Obdobné to bylo i u otázky číslo 19, pro koho je určen Dům na půl cesty. U občanského sdružení Tyflo centrum, otázka číslo 20, více jak polovina mužů neznala správnou odpověď, u otázky číslo 21, pro koho je určeno občanské sdružení Laxus to nevěděla pouze jedna třetina. Většina žen naopak odpověděla na obě otázky správně. Velmi dobré povědomí je o právní pomoci zdarma (otázka číslo 22) Celou problematiku znalostí respondentů o sociálních službách v Pardubicích nejlépe vystihují níže uvedené grafy. Procentuální výsečové grafy znázorňují znalosti mužů a žen zvlášť, ale i jako celku všech respondentů, kde se tyto rozdíly částečně stírají.



Graf 3: Znalosti žen - respondentek o sociálních službách v Pardubicích

Na tomto grafu č. 3, je vidět, že ženy vědí o sociálních službách více než muži. Celkem 64 procent odpovědí respondentek bylo správné, tedy téměř dvě třetiny.

Znalosti mužů - respondentů o sociálních službách v Pardubicích

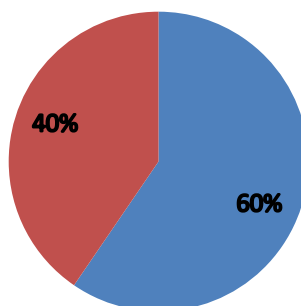


■ **správná odpověď** ■ **nesprávná odpověď**

Graf 4: Bodové hodnocení odpovědí mužů - respondentů o sociálních službách v Pardubicích

Znalosti a neznalosti mužů o sociálních službách v Pardubicích jsou téměř vyrovnané. Správné odpovědi jsou zastoupeny 52 procenty, ale nesprávné jsou o pouhých 4 procenta méně. Muži tedy na téměř polovinu otázek neznali správnou odpověď.

Znalosti respondentů o sociálních službách v Pardubicích



■ **správná odpověď** ■ **nesprávná odpověď**

Graf 5: Znalosti respondentů o sociálních službách v Pardubicích

Dvě pětiny nesprávných odpovědí oproti třem pětina správných je celkové skóre respondentů o znalostech sociálních služeb v Pardubicích, což je znázorněno grafem číslo 5.

Shrnutí

Jaké je povědomí o konkrétní nabídce sociálních služeb v Pardubicích? Na druhý dílčí cíl jsem za pomoci zpracování dat našla odpověď, že znalosti občanů o sociálních službách v Pardubicích mají slušný základ. Je však na nich potřeba pracovat a nadále je zvyšovat. Muži potřebují získat větší povědomí. Bylo by dobré více propagovat sociální služby, poskytovat informace za pomoci moderních technologií a propagačních materiálů ve veřejných institucích, nabízet prezentaci služeb zaměstnavatelům.

4. 4. 3 Interpretace třetího dílčího cíle

Pro zjištění tohoto cíle byla určena III část dotazníků. Respondenti mohli zaškrtnávat zdroje (i více zdrojů), kde získávají informace o sociálních službách. Za každý takto zaškrtnutý informační zdroj byl udělen bod. Dále se vyjadřovali, zda by měli zájem o zřízení jednotného kontaktního místa, kde by mohli tyto informace získat. Data z těchto otázek jsou zpracovaná do tabulky číslo 6 a grafu číslo 6.

Tabulka 6: Preference informačních zdrojů a zřízení jednotného kontaktního místa

Preference informačních zdrojů					
zdroj	muži	%	ženy	%	celkem %
internet	21	40	36	28	68
sociální síť	4	7	6	5	12
noviny a časopisy	2	4	3	2	6
lékař	5	10	18	14	24
OSSZ	4	7	11	9	16
rodina	2	4	10	8	12
přátelé	6	11	13	10	21
konkrétní poskytovatel sociální služby	3	6	17	13	19
úřady	6	11	14	11	22
celkem preferenčních hlasů	53	100	128	100	200
Zřízení jednotného kontaktního místa					
ano	23	92	42	89	181
ne	2	8	5	11	19
celkem	25	100	47	100	200

Většina respondentů získává informace z internetu, tento jasný vítěz zdroje informací je následován lékařem. Pokud se podíváme podrobněji na muže, tak na

druhém místě jsou přátelé spolu s úřady, třetí místo obsadil lékař. Ženy muže kopírují v případě prvního místa, i u nich to je internet. Na druhém místě to je lékař a třetí patří konkrétnímu poskytovateli sociální služby. Na opačném konci informačních zdrojů se shodně, jak u mužů, tak u žen, umístily noviny a časopisy. Muži stejně ohodnotili rodinu. U žen si důvěru nezískaly sociální sítě a rovněž rodina. Muži by se pak oproti ženám neobraceli na konkrétního poskytovatele sociální služby. Pomyslný střed získávání informací u žen představují přátelé, úřady a OSSZ. Muži mají na svém středu sociální sítě spolu s OSSZ. Pro jednotné kontaktní místo, kde by bylo možné získat informace o sociálních službách, se vyslovila většina respondentů.



Graf 6: Zřízení jednotného kontaktního místa

Jednotné kontaktní místo, kde by byla možnost získat informace o sociálních službách v Pardubicích, preferovala naprostá většina respondentů.

Shrnutí

Bylo by jednotné kontaktní místo s informacemi o sociálních službách v Pardubicích preferováno před ostatními zdroji? Na tuto otázku je jednoznačná odpověď ano. Zřízení takového místa by uvítalo 90 procent respondentů. Tento závěr vede k zamyšlení, že realizace zřízení jednotného kontaktního místa by mohla vést k zvýšení znalosti o sociálních službách a zároveň by se tato služba mohla dostat k širšímu okruhu obyvatelstva a mohla by působit i v rámci prevence. Pomoc by se

k lidem dostala dříve, což by se samozřejmě mohlo projevit i na nižší závažnosti problémů. V sociálních službách je čas velmi důležitou veličinou.

4. 4. 4 Interpretace hlavního cíle

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo *zjistit informovanost obyvatel Pardubic o sociálních službách pro rodiny v Pardubicích*. Za pomoci jednotlivých dílčích cílů jsem skládala odpověď na tuto otázku. Obyvatelé Pardubic mají slušné základní povědomí o nabídce sociálních služeb pro rodiny v rámci Pardubic. Je nutno podotknout, že ve znalostech ženy předčí muže. Průměrná informovanost byla 60 procent, což poskytuje prostor pro další zvýšení znalostí o sociálních službách, a to nejen pro rodiny. Díky znalosti preferencí, kde respondenti hledají informace, by bylo vhodné se zaměřit na masivnější internetovou prezentaci. Dále by mohly být tištěné informace v ordinacích lékařů, kteří získali druhé místo v preferenčních zdrojích. Vzhledem k upřednostňování jednotného kontaktního místa, lze usuzovat, že lidé by o sociálních službách rádi věděli více a tak zvyšovali nejen svoji informovanost, ale i možnosti jejich následného využití.

5 Diskuze a závěr

Ve své bakalářské práci na téma „*Organizace poskytující pomoc rodinám v problémových situacích v Pardubicích*“ jsem se zaměřila na hlavní cíl, jaká je informovanost obyvatel o sociálních službách pro rodiny v Pardubicích. V teoretické části práce jsem seznámila čtenáře s tím, jak chápat rodinu, s jejími typy, funkcemi, poruchy funkcí rodiny. Seznámila jsem je s úlohou sociálního pracovníka a jeho typy. Představila jsem konkrétní organizace v Pardubicích, které se touto prací zabývají, a to jak ze strany státu, tak různých organizací působících v Pardubicích. Z teoretické části práce jsem si stanovila hlavní výzkumný cíl, který jsem rozdělila na dílčí cíle za pomoci transformační tabulky.

Jako nejvhodnější výzkumnou metodu jsem zvolila kvantitativní formu výzkumu, která mi přišla nejlépe odpovídající metodou k získávání dat. Mým výzkumným nástrojem byl dotazník. Díky této metodě jsem získala data, které jsem následně analyzovala a statisticky zpracovala. Tato metoda má samozřejmě i svá rizika a to je ochota respondentů odpovídat, finanční náročnost a v neposlední řadě riziko nízké návratnosti vyplněných dotazníků, což může zapříčinit neprůkaznost šetření. Dotazníky byly distribuovány metodou prostého náhodného výběru.

Prostřednictvím dotazníku jsem zjišťovala, co vědí lidé, kteří žijí, či pracují v Pardubicích, o sociálních službách pro rodiny. Jaké mají informace, kde je hledají, co vědí o konkrétní nabídce i to, zda by měli zájem o zřízení jednotného kontaktního místa, kde by mohli informace získat. Samozřejmostí byla i základní demografická data respondentů. Získaná data, byla navíc pro co největší objektivitu a přesnost zpracována i procentuálně, což více vypovídá o jejich celkové hodnotě.

Po zpracování dat se mi potvrdil můj odhad, že ženy mají větší povědomí o nabídce sociálních služeb, ale pokud se na tuto problematiku podíváme z hlediska dosaženého vzdělání, tak se tyto rozdíly stírají. O konkrétní nabídce sociálních služeb, měly ženy opět větší znalosti než muži. V preferenčních zdrojích informací vítězí jednoznačně internet, následován lékařem. Moderní média zajišťují dostatek anonymity, což lidé velmi oceňují. Na druhou stranu, odkazů na internetu je velké množství a vyznat se v nich a najít tu správnou informaci je časově náročné. Tato preference vede k zamyšlení, zda by webové zpracování a prezentace jednotlivých organizací, které poskytují sociální služby, neměli mít stejné schéma, které by usnadňovalo zájemcům o informace snadnější orientaci. Druhé místo lékaře není

překvapením, tím je umístění rodiny, kam by se lidé o pomoc příliš často z různých důvodů neobraceli.

Teoretická i praktická část této práce dokládá důležitost informací. Ten kdo ví, kde hledat, má daleko větší šance dojít k vyřešení problému, dokáže nalézt odpovědi. V případě sociálních služeb pro rodiny to znamená, že pokud budou lidé vědět, kam se mají obrátit o pomoc, či radu, mají daleko větší šanci na vyřešení problému, s kterým si nevědí rady, či ho nedokážou sami zvládnout. Znamé rčení, že „*kdo rychle dává, dvakrát dává*“, platí i u sociálních služeb. Včasná pomoc, prevence, může problém vyřešit na samém počátku nebo mu, a to nejlépe, předejít.

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jak jsou lidé informováni o sociálních službách pro rodiny v Pardubicích, který se dle mne podařilo splnit. Samozřejmě si uvědomuji, že můj výzkum byl proveden na malém vzorku populace. Nicméně, jeho výsledky ukazují na důležitost a potřebnost informovanosti o sociálních službách a to nejen pro rodiny. Ukázal, že je zde slušný potenciál, na kterém je třeba pracovat. Myslím si, že by stálo za zvážení zřízení jednotného informačního místa, třeba za pomoci moderních médií (internetu) nebo zřízením bezplatné telefonní linky. To by jistě stálo za úvahu a může to být podnětem k dalšímu zkoumání.

Seznam literatury

DUNOVSKÝ, Jiří. *Sociální pediatrie*. Praha: Grada, 1999. s.279, ISBN 80-7169-254-9.

DUNOVSKÝ, Jiří, Jiří DYTRYCH a Zdeněk MATĚJČEK. *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada, 1995. s.245, ISBN 80-7169-192-5.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002, s.374, ISBN 978-80-246-0139-7.

FIŠER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie*. Praha: Grada, 2009. s.224, ISBN 978-80-247-2781-3.

GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido, 1996, s.130, ISBN 808593115X

GROSSOVÁ, Stanislava. *Marketing: principy, postupy, metody*. Praha: VŠCHT, 2002, s.165, ISBN 80-7080-505-6

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 4. vyd. 2010. s.774, ISBN 978-80-7367-686-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 1996, s.437, ISBN 978-80-262-0982-9.

HINTNAUS, Ladislav. *Člověk a rodina - smysl a funkce rodiny*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, 1998. s.95, ISBN 80-704-0315-2.

JEDLIČKA, Richard a KOL. *Děti a mládež v obtížných situacích*. Praha: Themis, 2004. s.478, ISBN 80-731-2038-0.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. s.216, ISBN 978-80-7367-383-3.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk, prostředí a výchova*. Brno: Paido, 2001. s.199, ISBN 80-7315-004-2.

- KELLER, Jan. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Slon, 2005. s.160, ISBN 80-86429-41-5.
- MATĚJČEK, Zdeněk. *Co kdy a jak ve výchově dětí*. Praha: Portál, 2007. s.144, ISBN 978-80-7367-352-3.
- MATĚJČEK, Zdeněk. *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. Praha: SNP, 1992. s.223, ISBN 80-04-25236-2.
- MATĚJČEK, Zdeněk. *Rodiče a děti*. Praha: Vyšehrad, 2017. s.353, ISBN 978-80-7429-797-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s.281, ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich a KOL. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 384, ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich a KOL. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2003. s.184, ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako vztahová síť*. Praha: Slon, 1993. s.127, ISBN 80-901424-7-8.
- MLČÁK, Zdeněk. *Dysfunkční rodina: teoretické a diagnostické aspekty*. Ostrava: Scholaforum OV - Tématické listy, 1996. s. 22, ISBN 80-86058-58-1.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. 1994. *Metody sociální práce*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s.79, ISBN 80-85850-001
- SATIROVÁ, Virginia. *Kniha o rodině*. Praha: Knižní klub, 1994. s.350, ISBN 80-901325-0-2.
- ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Ochrana týraného a zneužívaného dítěte*. Praha: Linde, 2003. s.156, ISBN 80-86131-44-0.
- ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Speciální techniky sociální terapie rodin*. Praha: Portál, 2014. s.191, ISBN 978-80-262-0583-8.

Internetové zdroje

PVS: Zákony o rodině [online]. [cit. 2017-11-19]. Dostupné z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=30393&fulltext=&nr=94~2F1963&part=&name=&rpp=15>

MPSV: Metodické doporučení [online]. [cit. 2017-11-19]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf

MPSV: Metodické případové konference [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/9086/Metodika_pripadove_konference.pdf

SANACE JE SPOLUPRÁCE: Střep [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z:

<http://www.nadacesirius.cz/soubory/ke-stazeni/Strep-sanace-je-spoluprace-metodicka-doporuceni.pdf>

MPSV: Sociální prevence [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z:

<https://portal.mpsv.cz/soc/ssl/obcane/priklad5>

ABATAB: Informace o spolku [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z:

<http://abatab.cz/>

SKP CENTRUM PARDUBICE: Výroční správa [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné

z: https://www.skp-centrum.cz/wp-content/uploads/2017/07/SKP-vyrocní-zprava-2016_WEB-jednostranne.pdf

DDÚ HRADEC KRÁLOVÉ: SVP Pyramida, Rybitví [online]. [cit. 2017-11-20].

Dostupné z: : <http://www.svppyramida.cz/index.html>

KOHOUTEK: Dotazník [online]. [cit. 2018-01-10]. Dostupné z:

<http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>

Zákony

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/99 Sb.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační.....	39
Tabulka 2: Základní data respondentů.....	44
Tabulka 3: Bodové hodnocení odpovědí respondentů.....	45
Tabulka 4: Bodové hodnocení dle dosaženého vzdělání	46
Tabulka 5: Znalosti respondentů o sociálních službách pro rodiny v Pardubicích	48
Tabulka 6: Preference informačních zdrojů a zřízení jednotného kontaktního místa	51

Seznam grafů

<i>Graf 1: Bodové hodnocení respondentů.....</i>	<i>46</i>
<i>Graf 2: Bodové hodnocení dle dosaženého vzdělání.....</i>	<i>47</i>
<i>Graf 3: Znalosti žen - respondentek o sociálních službách v Pardubicích.....</i>	<i>49</i>
<i>Graf 4: Znalosti mužů - respondentů o sociálních službách v Pardubicích.....</i>	<i>50</i>
<i>Graf 5: Znalosti respondentů o sociálních službách v Pardubicích.....</i>	<i>50</i>
<i>Graf 6: Zřízení jednotného kontaktního místa.....</i>	<i>52</i>

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník	62
---------------------------	----

DOTAZNÍK

Dobrý den vážený tazateli, obracím se na Vás s žádostí o vyplnění následujícího dotazníku. Jmenuji se Marie Šimková, jsem studující 3. ročníku Univerzity Hradec Králové, obor Sociální práce ve veřejné správě.

Má bakalářská práce se týká informovanosti obyvatel Pardubic o sociálních službách pro rodiny, které jsou v Pardubicích poskytovány. Informace z tohoto dotazníku slouží pouze k zpracování výzkumné části mé bakalářské práce a nebudou nikde jinde použity. Dotazník je proto, i z toho důvodu, anonymní. Prosím, při vyplňování zaškrtněte (pokud není uvedeno jinak) Vámi zvolenou odpověď/i. Děkuji za Vaši ochotu a čas.

I

1. Jste muž/žena?

muž	
žena	

2. V Pardubicích žijete?

ano, žiji v Pardubicích	
ne, nežiji v Pardubicích	

3. V Pardubicích pracujete?

ano, v Pardubicích pracuji	
ne, v Pardubicích nepracuji	

4. Jaký je Váš věk?

18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	65 a více
---------	---------	---------	---------	---------	-----------

5. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

základní	vyučen/a	střední bez maturity	střední s maturitou	vyšší odborné	vysokoškolské
----------	----------	----------------------	---------------------	---------------	---------------

6. Už jste někdy využil/a sociální služby?

ano, využil/a jsem sociální službu	
ne, nevyužil/a jsem sociální službu	

7. Pokud jste odpověděl/a v otázce číslo 6 ano, napište, o jakou službu se jednalo?

využil/a jsem sociální službu	
-------------------------------	--

II

8. Co znamená zkratka OSPOD? (popište svými slovy)

OSPOD je	
----------	--

9. OSPOD v Pardubicích sídlí?

v každé základní škole	
v Pardubicích nesídlí	
v budově Magistrátu města Pardubic	

10. Víte, kde v Pardubicích sídlí Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím? (stačí čtvrť, či název budovy)

ano, sídlí v	
ne, nevím, kde sídlí	

11. Víte, kolik domovů pro důchodce se v Pardubicích nachází?

1	
2	
3	
4	

12. Je v Pardubicích možné umístit do domova pro důchodce lidi trpící Alzheimerovou chorobou, či schizofrenií?

ano, je to možné	
ne, není to možné	

13. Je v Pardubicích možno využít odlehčovací služby? (stacionář pro seniory)

ano, je možné využít tuto službu	
ne, není možno využít tuto službu	

14. S dítětem, které má výchovné a vzdělávací problémy, je možné obrátit se na SVP Pyramida?

ano, mohu se obrátit	
ne, nemohu se obrátit	

15. Nízkoprahový klub NZDM Free klub je určen pro?

děti a mládež	důchodce	nezaměstnané	bezdomovce	invalidy
---------------	----------	--------------	------------	----------

16. Nízkoprahové denní centrum je určeno pro?

děti a mládež	důchodce	nezaměstnané	bezdomovce	invalidy
---------------	----------	--------------	------------	----------

17. Je v Pardubicích pobočka FOD Klokánek?

ano, v Pardubicích je pobočka FOD Klokánek	
ne, v Pardubicích není pobočka FOD Klokánek	

18. V azylovém domě pro ženy je možné společné ubytování ženy a jejich děti?

ano, je možné společné ubytování	
ne, není možné společné ubytování	

19. Dům na půl cesty je určen mládeži od 18 do 26 let a má ji vést k?

k řádnému studiu	
k zdravému životnímu stylu	
k osamostatnění a uplatnění v životě	

20. Tyflo centrum v Pardubicích je určeno lidem s?

s duševním onemocněním	
se zrakovým postižením	
s kožním onemocněním	

21. Občanské sdružení Laxus poskytuje sociální službu pro?

sluchově postižené	
zrakově postižené	
gamblery, alkoholiky, drogově závislé	

22. Víte, zda je v Pardubicích poskytována bezplatná právní pomoc a pokud ano, tak kde?

tato služba není poskytována		
tato služba je poskytována	v budově Magistrátu města Pardubic	
	na Policii České republiky	
	v budově Okresního soudu Pardubice	

III

23. Informace o sociálních službách bych hledal/a na? (zaškrtněte Vámi zvolené možnosti)

na internetu	
na sociálních sítích	
v novinách a časopisech	
u lékaře	
na OSSZ	
v rodině	
u přátel a známých	
u konkrétního poskytovatele sociální služby	
na úřadech	

24. Uvítali byste zřízení jednotného kontaktního místa, které by poskytovalo informace o jednotlivých sociálních službách v Pardubicích?

ano, tuto možnost bych uvítal/a	
ne, tuto možnost bych neuvítal/a	