



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# PROCESY V RÁMCI SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

zaměřené na ohrožené rodiny a rodiny  
v evidenci SPOD /příklady z praxe/

výstupní dokument projektu Naproti rodině v Jihočeském kraji  
CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_064/0006264

Zpracovatel: Jihočeská rozvojová o.p.s.

PROCESY V RÁMCI SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ  
zaměřené na ohrožené rodiny a rodiny v evidenci SPOD (příklady z praxe)

Vydala: Jihočeská rozvojová o.p.s.  
Riegrova 1756/ 51 , 37001 České Budějovice  
Telefon: +420 724 509 570, prorodinu@jihoceskarozvojova.cz  
www.jihoceskarozvojova.cz, IČ 260 77 540

Sazba, jazyková a grafická úprava: DfK Group a.s.

© Jihočeská rozvojová o.p.s.

Projekt Naproti rodině v Jihočeském kraji CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_064/0006264

## Obsah

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU</b> .....	<b>4</b>
2.1.	Vymezení sociální práce s rodinou.....	4
2.2.	Podpora rodiny v kontextu zvyšování rodičovských kompetencí .....	6
2.3.	Sociální pracovník při práci s rodinami a dětmi.....	7
2.4.	Profesní předpoklady sociálního pracovníka .....	8
<b>3</b>	<b>LEGISLATIVNÍ RÁMEC PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI S RODINOU</b> .....	<b>9</b>
3.1.	Sociálně právní ochrana dětí.....	9
3.2.	Orgány zodpovědné za ochranu dětí a poskytovatelé služby .....	10
<b>4</b>	<b>TYPOLOGIE RODIN</b> .....	<b>11</b>
4.1.	Definice rodiny .....	12
4.2.	Funkce rodiny .....	13
<b>4.3.</b>	<b>Dysfunkce rodiny</b> .....	<b>14</b>
4.4.	Ohrožené dítě .....	15
4.5.	Ohrožená rodina .....	16
<b>5</b>	<b>SLUŽBA SANACE (PODPORA A POSÍLENÍ RODINY)</b> .....	<b>17</b>
5.1.	Parametry služby.....	17
5.2.	Nastavení procesu využití služby v rodinách.....	20
5.2.1.	První setkání s rodinou.....	20
5.2.2.	Přidělení klíčového pracovníka.....	22
5.2.3.	Vytvoření plánu rodiny .....	22
5.3.	Fáze a proces plánování s rodinou .....	23
5.3.1.	Počáteční fáze plánování.....	23
5.3.2.	Střední fáze plánování .....	24
5.3.3.	Terminální fáze plánování a vyhodnocení .....	25
5.3.4.	Ukončení práce s rodinou.....	26
5.4.	Úskalí při práci s rodinou .....	26
<b>6</b>	<b>ASISTOVANÉ SLUŽBY</b> .....	<b>27</b>
6.1.	Parametry služby.....	27
6.2.	Nastavení procesu využití služeb.....	29
6.2.1.	Uzavření dohody o službě asistované setkávání / předávání.....	29
6.2.2.	Průběh asistovaného setkávání .....	30
6.2.3.	Průběh asistovaného předávání.....	33
6.2.4.	Úskalí při poskytování asistovaných služeb.....	33
<b>7</b>	<b>RODINÁ KONFERENCE</b> .....	<b>34</b>
7.1.	Parametry služby.....	34
7.2.	Rodinné konference krok za krokem .....	36
7.3.	Rodinné konference v praxi .....	36
<b>8</b>	<b>PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE</b> .....	<b>37</b>
8.1.	Vybrané kazuistiky v oblasti sanace.....	37
8.2.	Vybrané kazuistiky v oblasti asistovaných služeb.....	44
8.3.	Vybraná kazuistika v oblasti rodinné konference.....	46

**POUŽITÉ ZKRATKY:**

AD	azylový dům
ADHD	zkratka anglického „Attention Deficit Hyperactivity Disorder“
AS	asistované služby/asistované setkání
DPP	dohoda o provedení práce
HN	hmotná nouze
HPP	hlavní pracovní poměr
ID	invalidní důchod
IPOD	individuální plán ochrany dítěte
JR	Jihočeská rozvojová o.p.s.
KP	klíčový pracovník
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NNO	nestátní nezisková organizace
OP	Občanská poradna
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dítěte
PČR	policie České republiky
PnB	příspěvek na bydlení
PnD	přídavek na dítě
RK	rodinné konference
RL	rodný list
RP	rodičovský příspěvek
SPOD	Sociálně právní ochrana dětí
SVP	Středisko výchovné péče
TO	trestní oznámení
ÚP	Úřad práce
ZDVOP	zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
ZŠ	základní škola

# 1 ÚVOD

Tato metodika vznikla jako výstup projektu *Naproti rodině v Jihočeském kraji* financovaného z operačního programu Zaměstnanost (CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_064/0006264).

Cílem projektu a služeb pro rodinu při Jihočeské rozvojové je pomoc rodinám, které jsou ohrožené různými druhy rizik, a to formou sanace,<sup>1</sup> asistovaných služeb a rodinných konferencí.

Záměrem metodiky je poskytnout organizacím pověřeným k sociálně-právní ochraně dítěte, poskytovatelům sociálních služeb zaměřených na cílovou skupinu ohrožených rodin a v neposlední řadě i orgánům sociálně-právní ochrany dětí základní informace o přístupech při práci s rodinami a dětmi, které jsou ohroženy sociálním vyloučením.

Dalším naším cílem je přiblížit výše zmíněným subjektům problematiku tak, aby mohlo dojít k prohlubování multidisciplinární spolupráce, která je v zejména rámci sanace ohrožené rodiny důležitým aspektem úspěšnosti.

Metodika je podložena teoretickým vymezením základních pojmů v oblasti sociální práce s rodinou. Poté je soustředěna na poznatky, které jsou založeny zejména na základě praktických zkušeností s realizací projektu *Naproti rodině při Jihočeské rozvojové*, které tyto služby poskytuje od roku 2017 na území Jihočeského kraje. Rovněž metodika přináší i inspiraci o kazuistiky rodin.

## 2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

### 2.1. Vymezení sociální práce s rodinou

Cílem práce s rodinou by měla být snaha o zabezpečení nabídky účinné podpory a pomoci s řešením, co nejširšího spektra problémů, které rodinu zatěžují, a které mohou být tímto způsobem zmírněny. Mezi dílčí cíle při poskytování služeb pro rodinu patří umožnit členům rodiny setrvat nebo se navrátit do jejich přirozeného prostředí, předcházet sociálnímu vyloučení rodin, podporovat duševní zdraví a psychickou stabilitu rodinných příslušníků jako prevenci rozpadů rodin, pomáhat hledat řešení při konfliktech a problémech v partnerském a rodinném soužití ve snaze obnovit soběstačnost a funkčnost rodiny, podporovat ohrožené rodiny, pomáhat rodičům při výchovných problémech a péči o děti (*MPSV, 2009*). Matoušek a Palzarová (*2014b*) doplňují, že strategii pomáhajícího má určovat povaha problémů rodiny a povaha zdrojů.

Při počátcích práce s rodinou by mělo probíhat při prvních kontaktech mezi pracovníkem a rodinou hodnocení potřeb rodiny, případně i hodnocení rizik, jak uvádí Matoušek a Pazlarová (*2014a*). Následně má navazovat smlouva o práci s rodinou, která má definovat cíle podpory, četnost kontaktu rodiny a pracovníka, formu kontaktu a délku kontaktu (*Matoušek, Pazlarová, 2014b*).

---

<sup>1</sup> Sanace dysfunkčních rodin probíhá prostřednictvím služby *podpora a posílení rodiny*.

Při sestavování plánu rodiny nebo dítěte by se mělo přihlížet jak k mikrosociálnímu systému rodiny – vlastní zdroje rodiny, tak k mezosystému – škola, komunita apod., i makrosystému rodiny (region) včetně silných a slabých stránek rodiny, k jejím možnostem, omezením a nabídkám standardních řešení (Matoušek, 2013). Matoušek (2013) dále doporučuje, aby se po první návštěvě v rodině sociální pracovníci vyvarovali unáhlených soudů a tendencí poukazovat na to, co se v rodině dělá špatně a radit, jak by se to mělo správně dělat.

Gardner (2008) k intervenčním postupům při práci s rodinou uvádí, že musí být systematizované a členěné do individuálních, krátkodobých a reálných cílů. Zároveň stejný autor klade důraz na průběh intervence, při které je nezbytné sledovat a pojmenovávat i drobné dosažené změny, včetně zohlednění názorů dětí a členů rodiny. Pemová a Ptáček (2012) doplňují, že klient potřebuje radu či potřebnou informaci od sociálního pracovníka, nikoliv jeho aktivitu. Jako další intervenci autoři uvádí pomoc při řešení problémů vhodným informováním sociálního pracovníka o možných variantách a alternativách. Další možnost pomoci je v doprovázení klienta při obtížné situaci (Pemová, Ptáček, 2012).

Dle Bechyňové a Konvičkové (2011) je důležité mít v rodině zorganizovaný čas, kdy je v rodině čas na práci (i školní povinnosti), na odpočinek, hru a výchovu. Matoušek a Pazlarová (2014b) doporučují při práci s rodinami sestavit za pomoci pracovníka plán rodiny zaměřený na rodinné akce, údržbu a úklid domácnosti, akce ve škole, návštěvy u lékaře, kontakty s institucemi, oslavy svátků a narozenin a podobně. Jako jednu z možností podpory rodiny uvádí Bechyňová a Konvičková (2011) nácvik různých možností rodičovského chování v konkrétních situacích. Jako příklad uvádí autorky příchod ze školy, pomáhání dětem při jídle, při školní přípravě a podobně.

Dle Matouška a Pazlarové (2014b) má být pomáhající profesionál partnerem rodiny. Současně autoři uvádí, že rodiče a větší děti mají být konfrontováni se svou odpovědností. Stejní autoři dále uvádí, že rodina taktéž potřebuje jak materiální, tak nemateriální podporu a pomoc.

K přímé nemateriální pomoci Matoušek a Pazlarová (2014b) uvádí, že se může týkat jak vnitřního provozu rodiny (např. asistence při úklidu, vaření, péče o děti), tak vyjednávání s různými osobami (např. s majitelem domu, s věřitelem, s dlužníkem výživného na děti) nebo obhajování zájmů rodiny vůči institucím (např. řešení sociálních dávek). Do přímé materiální pomoci dle autorů patří získávání šatstva, potravin atd. Autoři kladou důraz na to, že formy přímé pomoci by měly být využívány tak, aby představovaly prostředek aktivizace – tedy jako modely, k jejichž napodobení je rodina povzbuzována, nikoliv aby v rodině posílila pasivitu a rodina dlouhodobě spoléhala na zdroje pomoci při řešení svých těžkostí.

Kahánková et al. (2005) uvádějí, že prostředí vlastní domácnosti představuje ideální podmínky pro práci s rodinou, která díky tomu může mít větší pocit bezpečí a autonomie, ale na druhé straně vstup do privátní zóny domova rodiny zdůrazňuje nároky na etické a profesionální jednání sociálního pracovníka.

Matoušek a Pazlarová (2014b) k domácímu prostředí uvádějí, že jde o vhodnou volbu, díky které je možné se seznámit s rodinou rychleji a komplexněji. Mezi nevýhody autoři řadí zásah pracovníka do běžného chodu rodiny a s tím spojené narušení soukromí členů rodiny, na což mohou být někteří členové citliví, pracovník může být konfrontován chováním, které by se v jiném

prostředí nemuselo objevit (opilost, agresivní chování apod.), práci mohou narušit domácí zvířata, malé děti, puštěná televize atd.

Mezi další využitelné přístupy, postupy a techniky při práci s rodinami řadí Matoušek a Pazlarová (2014b) poskytování informací pro rodinu, která není schopna informace využít ve svůj prospěch, nebo nemá přístup k internetu anebo není zvyklá aktivně informace vyhledávat. Velký význam kladou autoři na pomoc s vytvářením ritualizovaných činností, v nichž jsou jasně rozdělené role a jsou zavedené běžné rituály, jako je například rituál společného jídla, rituál ukládání dětí ke spánku, rituál přípravy dětí do školy, rituál trávení víkendu, rituál svátků a narozenin atd.

Při práci s rodinami a dětmi je důležitá spolupráce sociálních pracovníků s různorodou skupinou odborníků, jako jsou policie, školy, nemocnice, zdravotní střediska a různé komunitní organizace. (Cocker a Allain, 2011) Výsledkem vzájemné spolupráce může být realizace případových konferencí, ke kterým Bechyňová a Konvičková (2011) uvádějí, že se jedná o společné setkání pomáhajících pracovníků, kteří hledají a navrhnou optimální řešení konkrétní situace rodiny. Gulová (2011) problematiku obohacuje nově vstupujícím způsobem sociální práce s rodinou, kterým je sanace rodiny. Dle autorky (srov. Bechyňová a Konvičková, 2011) se jedná o podporu rodiny od širokého spektra pracovníků, počínaje zaškoleným dobrovolníkem až po specializovaného profesionála, kteří zajišťují soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a případně dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen.

## 2.2. Podpora rodiny v kontextu zvyšování rodičovských kompetencí

Rodičovské kompetence souvisí s naplňováním funkcí rodiny. Aby rodina mohla správně fungovat, je nezbytné, aby rodiče měli rodičovské kompetence (Matoušek, 2013). Kompetence rodičů lze považovat za naučitelné, jedná se totiž, jak je výše uvedeno, o schopnosti. Je však třeba rodičům poskytovat nejen informace o výchovných postupech a technikách, ale i podporu, povzbuzení, nadhled, možnost praktického nácviku aj., zejména proto, aby jejich snaha něco změnit a naučit se něco nového vedla k úspěchu v podobě osvojení rodičovských kompetencí (Rodičovské kompetence a možnosti jejich posílení, 2010).

Primární rodičovské kompetence, které zajišťují základní potřeby všech členů rodiny, vč. dětí, popisuje Matoušek (2013, s. 302) jako schopnost „zajistit příjmy v rodině a hospodařit s nimi, zajistit bydlení a udržovat domácnost, zajistit fungování v rodině, včetně schopnosti konstruktivně řešit problémy, kooperovat s příbuznými a sociálním prostředím rodiny.“ Lze tedy mluvit o schopnosti rodiny fungovat nejen v domácím prostředí, ale také ve spolupráci se sociálním prostředím, jež představuje sociální okolí rodiny, např. příbuzní rodiny, sousedé, přátelé, komunita apod.

Národní centrum pro rodinu vydalo seznam nezastupitelných rodičovských kompetencí, jež se týkají zejména uspokojování psychických potřeb dítěte. Mezi ně patří následující:

- ❖ **kompetence ke vztahu** - je výrazně ovlivněna citovým poutem mezi dítětem a nejbližší pečující osobou. Toto pouto nazývají psychologové pevná či citová vazba, attachment, přimknutí apod. Díky existenci citové vazby mezi dítětem a jeho rodičem se utváří osobnost dítěte,
- ❖ **kompetence k blízkosti** - jedná se o způsobilost rodiče vyhovět potřebám dítěte a rodiny a zároveň plnit profesní povinnosti

- ❖ *kompetence k různosti* - spočívá ve schopnosti rodiče umožnit dítěti trávit čas i s jinými členy rodiny (otec, sourozenci, prarodiče), což buduje jejich sebeúctu a sebevědomí,
- ❖ *kompetence ke spolupráci* – představuje soudržnost rodinných členů, zejména spolupráci a loajalitu mezi partnery. Dítě má pocítit zastávání stejných výchovných principů, vzájemnou vstřícnost při dělení domácích a rodinných prací, či vzájemný respekt a uznání. Toto posiluje jeho motivaci k další spolupráci,
- ❖ *kompetence k mediální gramotnosti* – jejím principem je naučit dítě, jak se ochránit před různými riziky, které mu hrozí v jeho okolí. Nejedná se pouze o bezpečnostní informace, nýbrž i pravidla jak se bezpečně pohybovat v mediálním prostředí. Důležitou součástí mediální gramotnosti je schopnost odlišit pravdu od lži, chránit sebe a svou rodinu před škodlivým či urážlivým obsahem nebo schopnost kritického čtení,
- ❖ *kompetence k řešení konfliktů* – schopnost řešit konflikty a čelit jim je jednou z nejdůležitějších sociálních schopností. Rodina je přirozeným prostředím, kde se dítě učí vyjadřovat své potřeby a názory, je proto důležité tuto schopnost předat dítěti a tím mu umožnit úspěšný vstup do společnosti. (Nezastupitelné rodičovské kompetence, 2010)

### 2.3. Sociální pracovník při práci s rodinami a dětmi

Obecně jsou činnosti sociálního pracovníka upraveny v ustanovení § 109, Zákona č. 106/2008, o sociálních službách následovně: sociální pracovník vykonává sociální šetření; zabezpečení sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče; sociálně právní poradenství; analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti; odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence; depistážní činnost; poskytování krizové pomoci; sociální poradenství a sociální rehabilitace; zjištění potřeb obyvatel obce a kraje a koordinace poskytování sociálních služeb. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Gulová (2011, srov. Matoušek, Pazlarová, 2014b) uvádí při práci s rodinami, že sociální pracovník by neměl opomíjet kulturní a hodnotovou orientaci rodiny a uspokojení jejích potřeb.

Harden (2011) se zabývá interpersonální dovednostmi sociálních pracovníků, které usnadňují interakci s dospělými a dětmi. Zahrnuje mezi ně empatické reakce (sdílení toho, co člověk cítí a prožívá), bezpodmínečné pozitivní přijetí, upřímnost (zobrazování, kdo jste čestným způsobem), aktivní naslouchání a schopnost pomáhat řešit problém nebo zvládat krizi. Dále stejný autor, který vychází z teorie C. Rogerse, doplňuje, že kromě mezilidských dovedností, by si měl být sociální pracovník také vědom jedinečných charakteristik procesu interakce dítěte s dospělým a porozumění jedinečných vlastnostem dětí. Děti mají velmi nepatrnou moc a často nevěří, že jsou zapojeny do dobrovolných spravedlivých mezilidských vztahů s dospělými. Kromě toho děti v systému péče o děti jsou často vůči dospělým podezíravé, protože jejich zkušenosti s dospělými jsou urážlivé a mají schopnost narušit jejich rodiny. Kromě toho děti nemají kognitivní ani zvládací schopnosti, které jim umožňují plně porozumět jejich životním okolnostem. Děti mají taktéž různé temperamenty, díky nimž jsou více či méně přístupné sociální interakci. A konečně, protože se děti neustále vyvíjejí, strategie používané k jejich zapojení se mění v závislosti na jejich věku a vývojové úrovni. Při práci s dětmi jsou užitečné následující obecné zásady zapojení:

→ JEDNAT S NIMI VE STEJNÉ ÚROVNI OČÍ (POKRČIT SE K NIM),

- UZPŮSOBIT VOLBU KOMUNIKACE, NAPŘ.: FORMU HRY, PŘÍBĚHU, BÁSNĚ, RAPOVÁ HUDBA NEBO UMĚLECKÝCH AKTIVIT,
- PEČOVAT O DĚTI ZPŮSOBEM VHODNÝM PRO JEJICH „NASYCENÍ“, S UVÁŽLIVÝM DOTYKEM, POSKYTOVÁNÍM MALÉHO DÁRKU, OKAMŽITOU REAKCÍ NA JEJICH POTŘEBY A PEČOVÁNÍM O JEJICH MYŠLENKY, ZÁJMY A PŘÁNÍ,
- NÁSLEDOVAT VEDENÍ DÍTĚTE (NASLOUCHAT POSELSTVÍM DÍTĚTE A NA ZÁKLADĚ TOHO URČOVAT, JAKÁ MÁ BÝT SMĚRNICE, JAK ŘÍDIT CHOVÁNÍ A JAK HLUBOCE ŘEŠIT POCIT),
- BÝT DŮVĚRYHODNÝ (BÝT VĚRNÝ SVĚMU SLOVU; DODRŽOVAT SCHŮZKY; SLEDOVAT ZÁLEŽITOSTI, NA KTERÝCH SE DOHODLI).

Matoušek a Pazlarová (2014b) uvádějí, že sociální pracovník při práci s rodinami má mít soubor kompetencí ve znalostech a dovednostech, které se mohou týkat: relevantní legislativy, dluhové problematiky, bytové problematiky, nároků na dávky, zaměstnání dospělých, školních problémů dětí, poruch duševního zdraví dospělých a dětí, závislostí (alkohol, drogy, hráčství), komunikace a řešení sporů, domácího násilí, výchovy dětí, vedení domácnosti.

Hepworth (2009) popisuje roli sociálního pracovníka, která je postavena na respektování individuálních hodnot a důstojnosti. Dále autor doplňuje, že profesní vztah je založen na přijetí, důvěrnosti, čestnosti a odpovědnosti za řešení konfliktů.

Dle Matouška, Pazlarové a kol. (2014b) má sociální pracovník zejména posilovat v rodině naději na změny k lepšímu. Roli sociálního pracovníka vymezují autoři jako roli průvodcovskou a nápomocnou, ale někdy je žádoucí, aby pracovník vystupoval jako autorita. Stejní autoři kladou důraz při práci s kulturně odlišnými rodinami na osvojení příslušné kulturní kompetence.

Řezníček (1994) k roli sociálního pracovníka uvádí, že by měl být zprostředkovatel návazných služeb pro rodinu. Načež zprostředkování služeb klientům spočívá v zajištění kontaktu klienta se sociálními zařízeními a jinými zdroji pomoci, které klient aktuálně potřebuje. Dle autora sociální pracovník zde vykonává roli situačního diagnostika, odhadce dostupných zdrojů pomoci, informátora klienta a koordinátora osob, které mají účast na práci s klientem.

## 2.4. Profesionální předpoklady sociálního pracovníka

Sociální pracovník by dle Matouška (2003, str. 52-54) měl mít tyto obecné předpoklady a dovednosti:

- ❖ *Zdatnost a inteligence, kdy se předpokládá, že člověk, který chce pomáhat druhým, respektuje své tělo, má touhu neustále obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a technikami či studovat odbornou literaturu. Dále se předpokládá emoční a sociální inteligence, jež by měla být přirozenou složkou osobnosti.*
- ❖ *Přitažlivost vyplývající nejen z fyzického vzhledu, ale i z určité myšlenkové slučitelnosti, odbornosti, pověsti, nebo zdatnosti jednání s klientem.*
- ❖ *Důvěryhodnost, která se skládá z toho, jak klient vnímá smysl pro čestnost sociálního pracovního, srdečnost, otevřenost i jeho sociální roli. K důvěryhodnosti sociálního pracovníka přispívají složky, jakými jsou diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění.*

Komunikační dovednosti, jež jsou pro pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce, samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však primárním prostředkem pro navázání vztahu s klientem. Jedná se o fyzickou přítomnost, nebo naslouchání, jehož cílem je zejména porozumění.

Dále se jedná o empatii, což je určitá forma komunikace, která zahrnuje nejen naslouchání či porozumění, nýbrž i sdělování porozumění klientům. Dále sem můžeme zařadit i vyšší úroveň empatie, která jde o něco hlouběji a znamená, že se již pracovník dostal dále a je schopen jasně pochopit zážitky klienta, i přesto, že je sám klient plně nechápe. Takovýto druh empatie je důležitý, jelikož umožňuje odhalovat zdroje hlubinných pocitů klienta, kterých si on sám není vědom.

Obecně lze říci, že empatie je součástí emoční inteligence a představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání jiné osoby. Mezi komunikační dovednosti sociální pracovníka řadíme také analýzu klientových prožitků, tedy schopnost nalézt, vyjádřit či popsat klientovy zážitky, pocity a chování. Toto umožňuje konstruktivní práci s klientem. (*Matoušek, 2003*)

### 3 LEGISLATIVNÍ RÁMEC PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI S RODINOU

Poskytování sociálních služeb je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který obsahuje kategorizaci sociálních služeb. Využívání sociálních služeb rodinami je komplikováno jejich častou ambivalencí k těmto službám. A to z důvodu, že jejich kontakt se službou je nejčastěji iniciován institucemi, jako jsou škola, místní úřad, policie, soud aj., v momentě neúnosné rodinné krize vzbudí pozornost okolí. (*MPSV, 2009*)

V rámci vymezení právního rámce pro sociální práci s rodinou, je třeba zmínit zákony, které se přímo nebo nepřímou danou problematikou zabývají:

Zákon č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte  
Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod  
Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů  
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů  
Zákon č. občanský zákoník  
Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů

#### 3.1. Sociálně právní ochrana dětí

Dle ustanovení § 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí se sociálně právní ochranou rozumí především:

- ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,

→ zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováno ve vlastní rodině. (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

Dále stejný zákon upravuje v ustanovení § 6, na které děti se vztahuje sociálně-právní ochrana. Jedná se především o děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, nebo nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti; děti byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, a tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy; děti vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo; děti mladší 15 let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak narušují občanské soužití; opakovaně se dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte; děti, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu; děti, které jsou na základě žádosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců; děti, které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte (popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami); děti, které jsou žadateli o azyl odloučenými od svých rodičů (popřípadě jiných osob odpovědných za jejich výchovu). (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

Pemová a Ptáček (2012) uvádí, že sociálně právní ochranu dětí můžeme vnímat jako centrálně garantovanou, ale lokálně provozovanou. Z toho vyplývá, že sociálně právní ochrana dětí je garantovaná státem prostřednictvím státní správy, ale přímo realizovaná sociálními pracovníky na místní úrovni.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí uvádí, že předním hlediskem sociálně právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a vzájemné právo dětí a rodičů na rodičovskou výchovu a péči. (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

### **3.2. Orgány zodpovědné za ochranu dětí a poskytovatelé služby**

SPOD dle zákona zajišťují orgány sociálněprávní ochrany dětí, mezi které patří: a) obecní úřady, b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností, c) krajské a magistrální úřady, d) Ministerstvo práce a sociálních věcí e) Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

Zákon o SPO dále upravuje výkon sociálně-právní ochrany dětí nejenom orgány sociálně-právní ochrany dětí, ale i jinými subjekty, které nejsou orgány sociálně-právní ochrany dětí. Dalšími subjekty poskytujícími sociálně-právní ochranu dětí jsou: a) obce v samostatné působnosti (vytvářejí předpoklady pro kulturní, sportovní, jinou zájmovou a vzdělávací činnost dětí), b) kraje v samostatné působnosti (rovněž vytvářejí předpoklady pro kulturní, sportovní, jinou zájmovou a vzdělávací činnost dětí), c) komise pro sociálně-právní ochranu dětí, d) další právnické a fyzické osoby, které mají pověření. (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

### Základní druhy sociálních služeb pro rodiny s dětmi:

Mezi základní druhy sociálních služeb dle právní úpravy, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, patří:

- PORADENSTVÍ,
- SOCIÁLNÍ PÉČE,
- SOCIÁLNÍ PREVENCE.

**Sociální služby** mohou být poskytovány formou ambulantní, terénní a pobytovou. Ambulantní znamená, že klient dochází na místo poskytování služby. Terénní forma je poskytována v přirozeném prostředí klienta a pobytovou formou se rozumí poskytování služeb, které je spojeno s ubytováním klienta v zařízení, které služby poskytuje. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

**Sociální poradenství** zahrnuje podle § 8 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách základní a odborné poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Odborné poradenství je zaměřeno na potřeby jednotlivých sociálních skupin. Cílová skupina „rodiny s dětmi“ by mohla využít poradenství například v občanských, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) Služby sociální péče mají pomáhat zajistit osobám fyzickou a psychickou soběstačnost a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

V péči o ohrožené rodiny mohou hrát roli následující služby sociální prevence – telefonická krizová pomoc, rané péče, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, služby krizové pomoci, intervenční centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, terénní programy atd. Cílem sociální prevence je zabránit sociálnímu vyloučení osob, ke kterému by mohlo dojít v důsledku krizové sociální situace, životními návyky a způsoby života vedoucími ke konfliktu se společností, jak uvádí § 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Klíčovou službou je služba sociální prevence v podobě sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi obsahují tyto základní činnosti dle § 30:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

## **4 TYPOLOGIE RODIN**

Rodina je pro každého z nás každodenně používaným pojmem, je přirozenou součástí našeho života. Jelikož rodina prochází v rámci historie neustálými změnami, je velmi obtížné najít

jednotnou definici tohoto pojmu. Odlišně bude také rodinu definovat psycholog, ekonom nebo sociolog.

#### 4.1. Definice rodiny

Odborná literatura nabízí různá pojetí pojmu rodina. Grečmanová (2003, str. 7) rodinou rozumí

*„společenství lidí, svazek dvou rovnoprávných partnerů, malá sociální skupina, či buňka, společenská jednotka, která vzniká na základě manželského a pokrevního svazku a představuje komplex specifických vztahů mezi mužem a ženou, mezi rodiči a dětmi, rodinou a společností.“*

Fabian (2012, str. 123) rodinu definuje jako

*„dvě osoby opačného pohlaví, které věří v budoucnost svého vztahu. Rodina s dítětem může vzniknout tam, kde dospělí jsou ochotni rezignovat ze svého pohodlí, a uvolněný prostor věnovat dítěti. Tam kde dospělí nerezignují na své potřeby pro blaho dítěte, nebo dítě používají jako nástroj manipulace, nebo dítě mají k saturaci svých psychických potřeb, jedná se o manželství, nikoliv o rodinu.“*

Jinak na rodinu pohlíží Matějček (2018), jež rodinu vidí jako

*„systém, kde každý jednotlivý prvek ovlivňuje ostatní prvky. Pokud se v systému objeví problém, ovlivňuje tak chod celého systému.“*

Součástí systému jsou poté subsystémy, jež jsou nejčastěji tvořeny generační příslušností, např. jeden subsystém tvoří děti a druhý prarodiče. Rodina je však také součástí jiných systémů, např. společenského systému (příbuzenstvo, sousedé, přátelé), systému širších sociálních vztahů (zaměstnavatel, škola, služby, poradny, orgány péče o dítě) a systému širšího okruhu společenských institucí (normy, zákony, tradice, zvyky, předsudky).

Podle Kramera (in Sobotková, 2007, str. 24) je rodina

*„skupina lidí se společnou historií, současnou realitou a budoucím očekáváním vzájemně propojených transakčních vztahů. Členové jsou vázáni hereditou, legálními manželskými svazky, adopcí nebo společenským uspořádáním života v určitém úseku jejich životní cesty. Kdykoliv mezi lidmi existuje intenzivní a kontinuální psychologické a emocionální vazby, může být užíván pojem rodina, i když jde o nesezdaný pár, o náhradní rodinu atd.“*

Jeho definice rodiny poukazuje na změny moderní společnosti, jelikož nepočítá pouze s manželskými svazky a začleňuje pojmy jako adopce.

Obdobně jako v odborné literatuře se charakteristikou rodiny a jejímu vymezením zabývají i některé důležité dokumenty či zákony. Například Všeobecná deklarace lidských práv v článku 16 definuje rodinu jako přirozenou a základní jednotku společnosti, která má nárok na ochranu ze strany společnosti a státu. (Všeobecná deklarace lidských práv-OSN, 2015)

V legislativě České republiky se jedná například o občanský zákoník, který se v druhé části věnuje oblasti rodinného práva. Nenalezneme v něm však jednoznačnou definici rodiny, zmiňuje se

pouze o zvláštní zákonné ochraně rodiny, rodičovství a manželství. (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (nový zákon))

## 4.2. Funkce rodiny

Rodina plní vícero nezastupitelných funkcí, jejichž prostřednictvím se uspokojují potřeby jejích členů a realizují se jejich požadavky. Primární funkcí je nepochybně zajištění lidské reprodukce, nemusí se však jednat výhradně o reprodukci biologickou, nýbrž i sociální.

Dle Dunovského (1999) plní rodina v životě dospělých a dětí několik důležitých funkcí:

- ❖ **Biologicko** – reprodukční funkce zabezpečuje početí a narození nového člověka. Rodina má biologický význam pro udržení populace. Nejedná se pouze o to přivést dítě na svět, nýbrž mu zabezpečit potřebné podmínky pro život a jeho další vývoj.
- ❖ **Ekonomicko** – zabezpečovací funkce se nevztahuje pouze na dítě v rodině, nýbrž na všechny členy rodiny. Nejedná se jen o materiální zabezpečení rodiny, v širším pojetí má poskytovat svým členům životní jistoty. Všichni členové rodiny vytvářejí její hmotné zabezpečení, za které považujeme například úklid, příprava stravy, různé domácí činnosti, které jsou nutností, ne koníčkem.
- ❖ **Emocionální funkce** je nejdůležitějším kohezivním faktorem rodiny, zajišťuje trvalou jistotu a citové zázemí pro všechny její členy. Je stejně důležitá pro dospělé i děti, je hlavním prvkem společenské existence. Zajišťuje harmonický život rodiny i pocit celkového uspokojení a životního naplnění všech jejích členů.
- ❖ **Socializačně – výchovná funkce** je nejvýznamnější a nejdůležitější rodinou funkcí. Spočívá v opravdovém zájmu o dítě, v jeho výchově, porozumění jeho potřebám a požadavkům, uspokojuje a rozvíjí veškeré jeho schopnosti a síly. Jejím středem je ochrana a prosazování dětských práv, tak jak jsou obsaženy v Úmluvě o právech dítěte.

Kraus (2008) doplňuje funkce rodiny dále o regenerační a rekreační. Rodina by neměla zapomínat na společně aktivně trávený volný čas, tj. rekreace, zábava a relaxace. A to především z důvodu, že při utváření životního stylu a osobnosti jedince je společný čas vnímán velmi pozitivně. (Kraus, 2008).

K základním charakteristikám funkční rodiny patří dle Sobotkové (2012) také:

- **KOHEZE** – VĚRNOST, ODDANOST, SDÍLENÍ, STUPEŇ INTIMITY V INTERPERSONÁLNÍCH VZTAZÍCH, SOUDRŽNOST,
- **AUTONOMIE** – NEZÁVISLOST, MINIMÁLNÍ OMEZOVÁNÍ AKTIVIT ČLENŮ RODINY, PRÁVO NA SOUKROMÍ,
- **KOMPLEMENTARITA** – VZÁJEMNÁ SLUČITELNOST RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ, KTEŘÍ SE VZÁJEMNĚ DOPLŇUJÍ VE SVÝCH POTŘEBÁCH A SCHOPNOSTECH, PODPORA RŮSTU EMOCIONÁLNÍCH VZTAHŮ MEZI ČLENY RODINY.

Výše uvedené potřeby jsou reflektovány také v Úmluvě o právech dítěte (Convention on the Rights of the Child), jež byla přijata Valným shromážděním OSN 20. listopadu 1989 a Česká republika (tehdy Československá Federativní republika) ji podepsala dne 30. září 1990. Jednotlivé články této úmluvy můžeme shrnout do konceptu 3P:

- **PROVISION** – PRÁVO ZÍSKAT, VLASTNIT, MÍT PŘÍSTUP KE VŠEM SLUŽBÁM A ZDROJŮM PRO DĚTI, PRÁVO NA ŽIVOT, PŘEŽITÍ A ROZVOJ - LÉKAŘ, PREVENCE, OŠACENÍ, PRENATÁLNÍ PÉČE O MATKU, PRÁVO NA RODINU, PODPORA NÁVRATU K RODINĚ,
- **PROTECTION** – OCHRANA PŘED VEŠKERÝMI DRUHY ZNEUŽÍVÁNÍ, MUČENÍ, VYKOŘIŠŤOVÁNÍ, DĚTSKOU PRACÍ, ŠPATNÝM ZACHÁZENÍM ČI DISKRIMINACÍ,
- **PARTICIPATION** – DÍTĚ SE AKTIVNĚ ÚČASTNÍ VEŘEJNÉHO ŽIVOTA (BORSKÁ, VACKOVÁ, SMALL, 2016).

Dunovský (*in Matoušek, Pazlarová, 2014b*) typologii hodnocení funkčnosti rodiny rozlišuje rodinu na:

- ❖ **funkční**, která přiměřeně plní všechny své funkce,
- ❖ **problémovou**, kde dochází k občasným poruchám v plnění jedné nebo několika funkcí, jež však vážněji nenarušují život rodiny a především vývoj dítěte,
- ❖ **dysfunkční**, kde dochází k vážným poruchám, vnitřnímu rozkladu rodiny a narušení socializačního procesu dítěte,
- ❖ **afunkční**, což je rodina neplnící své základní funkce a ohrožující vývoj dítěte.

V současné době se také poměrně často užívá označení:

- ❖ **klinická** rodina, jejímž fungováním se z nějakého důvodu zabývají profesionálové a
- ❖ **neklinická** rodina (Matoušek, Pazlarová, 2014a).

Dalším užívaným označením je výraz **mnohobproblémová** rodina, která „*má vážné těžkosti ve více sférách svého fungování, jako je bydlení, finance, výchova dětí, partnerské vztahy, vztahy k členům širší rodiny, vztahy k institucím, konflikty se zákonem, nemoci, závislosti...*“ (Matoušek, Pazlarová, 2014b, s. 14)

Za funkční rodinu lze považovat takovou, která poskytuje bezpečí a citovou oporu všem jejím členům, primárně však dětem. Pokud dítě vyrůstá v rodině, která mu poskytuje pocit bezpečí, jistoty a soudržnosti, lze očekávat, že se bude vyvíjet v psychicky zdravou a zdatnou osobnost. Uspokojení základních biologických potřeb dítěte je zde však na prvním místě.

### 4.3. Dysfunkce rodiny

Pokud rodina neplní nebo plní pouze z části některou ze svých funkcí, stává se dysfunkční.

Dysfunkce je tak podle jedné z možných definic „*narušená, snížená funkce, vada či postižení. Může se jednat také o takový důsledek lidského vědomého jednání, který negativně zasahuje celek společnosti (a její jednotlivé organizace, instituce), její adaptační schopnost, integraci, uskutečňování cílů nebo zachování struktur. Dysfunkce je pak všechno, co je škodlivé pro další existenci společnosti.*“ (Jandourek, 2001, s. 67).

Sobotková (2007) charakterizuje dysfunkční rodinu jako rodinu, ve které jeden nebo více členů vytvářejí maladaptivní nezdravé chování. Tyto rodiny lze poznat dle určitých znaků, jakými jsou například popírání či neřešení problémů, chybějící intimita, vzájemné obviňování, rigidní role,

potlačování osobní identity na úkor rodinné identity, nejasná pravidla a kompetence, nevymezení jasných hranic mezi členy rodiny, apod.

Matoušek (2003) uvádí, že vnitřní vztahy dysfunkčních rodin jsou plné nedůvěry a očekávání nepřijemností, chování členů rodiny je nepřátelské. Potřeby či přání členů rodiny jsou přijímány jako nepřijatelné, neoprávněné a jsou odmítány. Běžným jevem jsou ostré mocenské boje, které mohou vést k roztržení rodiny na dva tábory, kdy se například rodič spojí s dítětem proti druhému rodiči. Role členů dysfunkčních rodin jsou nejasné a neurčité je rovněž i rozdělení odpovědnosti mezi jednotlivé členy. Odpovědnosti se pokud je to možné, každý vyhýbá nebo ji chce strhnout na sebe, přičemž ji však neunes. Můžeme zde nalézt i známky distancovanosti či neangažovanosti.

V komunikaci dysfunkčních rodin lze nalézt mnoho nedorozumění, zmatků a neurčitostí. Komunikační iniciativa těchto rodin bývá nízká, může se však vyskytovat někdo, kdo se pokládá za jejího mluvčího a strážce rodinných pravidel. Takovýto člen pak ovládá pole, ostatní mlčí či nepřesvědčivě přitakávají (Kraus, Poláčková, 2001).

Dalším znakem, který lze v dysfunkčních rodinách pozorovat je nápadně mnoho negativních emočních projevů, od ironizování až po otevřené a přímé napadání. Běžnou provozní rutinu domácnosti zvládají pouze s obtížemi. Někteří členové dělají něco jiného, než je právě potřeba, nebo z domácího provozu úplně vypadávají. Jsou zde nejasné kompetence, vyhlašují se požadavky, kterými se nikdo neřídí. (Kraus, Poláčková, 2011).

V dnešní době jsou také rodiny vystaveny novým situacím, které dříve řešit nemusely. K charakteristikám a zároveň i rizikovým oblastem dnešní rodiny patří:

- NĚKTERÉ FUNKCE PŘEVZALY JINÉ SOCIÁLNÍ INSTITUCE,
- ZALOŽENÍ RODINY NENÍ NUTNOU PODMÍNKOU K UZAVŘENÍ MANŽELSTVÍ,
- DESTABILIZACE RODINY,
- ZMĚNY V CELKOVÉ STRUKTUŘE RODINNÉHO SYSTÉMU,
- PLÁNOVANÉ RODIČOVSTVÍ, ROZVOJ ANTIKONCEPCE - ÚBYTEK „NECHTĚNÝCH“ TĚHOTENSTVÍ,
- PRODLOUŽENÍ DÉLKY ŽIVOTA A TÍM I TRVÁNÍ RODINY PO ODCHODU DĚTÍ ZE SPOLEČNÉ DOMÁCNOSTI,
- PROMĚNY V ORGANIZACI RODINNÉHO CYKLU, RODIČOVSTVÍ VE VYŠŠÍM VĚKU – PO URČITÉ DOBĚ TRVÁNÍ MANŽELSTVÍ ČI PARTNERSKÉHO SOUŽITÍ,
- ZVÝŠENÍ ČASU, KTERÝ RODIČE STRÁVÍ V PRACOVNÍM PROCESU, TÍM SE ZKRACUJE ČAS STRÁVENÝ S DĚTMI A OSTATNÍMI ČLENY RODINY,
- PŘIBÝVÁ DVOUKARIÉROVÝCH MANŽELSTVÍ, (KRAUS, POLÁČKOVÁ, 2011).

V odborné literatuře je dysfunkční rodina spojena převážně s narušením fyzického a duševního vývoje dítěte. Následkem neplnění funkcí je vývoj dítěte deformován, mohou mu chybět důležité zkušenosti, které jsou základem života ve společnosti.

#### 4.4. Ohrožené dítě

Obecně lze použít definici Matouška (2016), že ohrožené dítě je takové, jehož základní potřeby nejsou naplněny nebo je ohrožené jejich naplňování. Stejný autor doplňuje, že v našich domácích podmínkách je většinou dítě vystavené nevhodnému zacházení, dítě vyrůstající v deprivujícím

prostředí, dítě vyrůstající mimo vlastní rodinu, dítě s poruchami chování. Deprivace je dle Matouška (2016) stav, kdy je dítě zbaveno možnosti uspokojovat své potřeby.

Řada autorů mezi závažné druhy ohrožení dítěte řadí zanedbávání, týrání a zneužívání, též označovaný jako syndrom CAN (Matoušek a Pazlarová, 2014a, Langmaier a Krejčířová, 2007). Jako další typ ohrožení uvádí Matoušek (2014) nevhodné životní podmínky. K těm stejný autor uvádí, že zdrojem nepříznivých vlivů mohou být podmínky, v nichž rodina/dítě žije. Například v bytě se netopí, dítě nemá dostačující oblečení nebo jídlo. Autor ale vyvrací, že by se jednalo o zanedbávání dítěte, nýbrž hovoří o životě v nevyhovujících podmínkách zapříčiněné chudobou, která má nepříznivý vliv na všechny členy rodiny.

Zanedbávání autoři Langmaier a Krejčířová (2007) definují jako vážné opomíjení rodičovské péče nezbytné pro tělesný a duševní vývoj dítěte. Autoři dále dělí zanedbávání na tělesné, zdravotní, výukové či kulturní a emoční (psychická deprivace).

Biskup (2001) doplňuje ze zdravotního hlediska, že u zanedbávaných dětí je charakteristická: retardace vývoje, včetně netypického průběhu růstové křivky, absence dítěte při pozvání na systematickou prohlídku, absence při depistážích a očkovacích programech, ignorace doporučených diagnostických a léčebných postupů, vyšší úrazovost. Pro získání objektivního názoru na péči o dítě doporučuje Biskup (2001) opakované návštěvy v bytě rodiny a prohlédnutím si místa, kde se dítě učí, stravuje a spí.

Pemová a Ptáček (2012) uvádí, že ohrožení dítěte vzniká obvykle jako důsledek selhání jedné nebo více funkcí rodiny ve vztahu k dítěti. Stejní autoři doplňují nejčastější důvody selhání, a to je částečná nebo úplná absence základních rodičovských schopností a dovedností; špatná sociální situace rodiny, která rodičům neumožňuje poskytnout vhodnou péči odpovídající potřebám zdravého vývoje dítěte a zdravotní problémy rodičů.

#### 4.5. Ohrožená rodina

Matoušek (2016) uvádí, že někdy se termín ohrožená rodina užívá pro rodinu, která má vážné těžkosti ve vnitřních, resp. vnějších interakcích. Dunkovský (1999), Bechyňová a Konvičková (2011) rozeznávají následující rizikové faktory, které mohou rodinu ohrozit:

- **Rizikové faktory rodiny** – rodiče, nebo jeden z rodičů, žili v dětství v dysfunkční rodině nebo v zařízení pro výkon ústavní výchovy, závislost na návykových látkách, nízké vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost, dluhová a bytová problematika, apod.
- **Rizikové faktory prostředí**, ve kterém rodina žije – například rodina žije v sociálně vyloučené komunitě, v lokalitě s vysokou mírou nezaměstnanosti, vysokou mírou kriminality, apod.

Metodické doporučení č. 9 (2009) řadí mezi nejčastější potíže ohrožených rodin následující oblasti: sociokulturní znevýhodnění rodiny a jeho projevy, zdravotní znevýhodnění některého z členů rodiny, ohrožení chudobou a sociálním vyloučením, nedostatek schopností a dovedností (příp. motivace, zejména v oblasti uplatňování rodičovských kompetencí) a vztahové problémy,

výchovné a výukové problémy dětí s nebo bez zjevné vazby k okolnostem, odebrání dětí z rodiny do ústavního zařízení a podporu rodičů v dosažení návratu dítěte zpět do rodiny. (MPSV, 2009)

## 5 SLUŽBA SANACE (PODPORA A POSÍLENÍ RODINY)

Při práci s ohroženou rodinou je důležité si uvědomit, že klientem je celá rodina, i když můžeme pracovat pouze s její částí – např. s jednotlivcem, ale v kontextu rodinného systému. Prostřednictvím služby *Podpora a posílení rodiny* byla nabízena odborná pomoc rodinám s nezletilými dětmi při řešení složitých životních situací. Naším cílem bylo vytvořit takové rodinné prostředí, ve kterém by mohly děti spokojeně vyrůstat.

V rámci projektu Naproti rodině v Jihočeském kraji jsme s klienty nejvíce řešili následující situace:

- ❖ nedostatek finančních prostředků a dluhová zátěž jednoho či obou dospělých v rodině (exekuce či hrozící exekuce)
- ❖ hrozící ztráta bydlení (nejčastěji v důsledku nehrazení nájmu)
- ❖ nevyhovující bytové podmínky (hygiena, vedení domácnosti)
- ❖ nezaměstnanost (vyřizování sociálních dávek)
- ❖ podpora při předškolní a školní přípravě a pomoc při zajištění volnočasových aktivit
- ❖ nedostatečné rodičovské kompetence při péči o dítě
- ❖ závislost jednoho nebo obou rodičů (alkohol, drogy, léky...)
- ❖ domácí násilí, zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte v rodině
- ❖ pomoc s vyřizováním běžných záležitostí (úřady, lékařská péče, aj.)

### 5.1. Parametry služby

Dohoda o spolupráci s poskytovatelem a klientem byla uzavírána maximálně na 1 rok. V případě nové vyskytlé nepříznivé situace v rodině se výjimečně dala spolupráce prodloužit.

Jednalo se o *terénní službu*, tedy návštěvy probíhaly v přirozeném místě rodiny, tj. v domácnosti rodiny. Služba byla realizovaná na území Jihočeského kraje (ORP České Budějovice, Český Krumlov, Týn nad Vltavou, Vodňany, Jindřichův Hradec, Prachatice, Milevsko).

Setkání v rodině probíhala v rozsahu až 1 x až 3 x týdně (rozsah služby byl vždy na počátku spolupráce intenzivnější). Návštěvy byly v rozsahu od 1,5 hodiny do 3 hodin. Do rodiny přicházel jeden nebo dva pracovníci. Obsahem návštěv bylo plnění zakázek od OSPOD a případných dalších zakázek, které si rodina domluvila spolu s klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník ve spolupráci s klienty vyhledával aktivně další cíle spolupráce.

Klient byl povinen aktivně se podílet na plnění zakázky, kterou zadal pro práci s rodinou místně příslušný OSPOD a na dalších zakázkách, které si pracovník s klientem domluvil. Pracovník jen pomáhal při jejich naplňování. *Zodpovědnost za naplnění cílů spolupráce měl vždy klient.*

#### ZÁSADY SLUŽEB PRO RODINU:

- ❖ **důvěra** – klient byl vždy naším rovnocenným partnerem, a prostředkem k dosažení cílů byla oboustranná důvěra a otevřenost. Pracovník přistupoval ke klientovi s lidskostí a empatií.
- ❖ **respekt** – přijímali jsme klienta s pochopením takového, jaký je, a respektovali jsme jeho práva, oprávněné zájmy a svobodnou vůli. Naším cílem nebylo nikoho měnit ani hodnotit, ale zlepšit jeho situaci.

#### DOPLŇKOVÉ SLUŽBY/POTRAVINOVÁ POMOC:

Klientovi mohla být v průběhu spolupráce nabídnuta Potravinová pomoc<sup>2</sup> v rámci poskytované služby. Pracovník nabídl potravinovou pomoc vždy, pokud to situace rodiny vyžadovala. Jakým způsobem byla potravinová pomoc zajišťována, rozhodoval odpovědný pracovník a klient byl toto nucen respektovat.

V případě, že byla potravinová pomoc poskytována, se klient zavázal, že potravinovou pomoc bude využívat jen pro potřeby své rodiny. Dále, že potraviny nebude rozprodávat či dávat dalším osobám, které nežijí v rodině. V opačném případě, byl pracovník oprávněn potravinovou pomoc odmítnout poskytovat.

Potravinová pomoc rodinám žijícím v Českých Budějovicích byla distribuována v sídle poskytovatele a klient byl povinen si pro potraviny ve stanovený čas přijít. Rodinám žijícím mimo České Budějovice, mohla být potravinová pomoc dovezena v době konání návštěvy.

Pokud si klient pro potravinovou pomoc v domluveném termínu nepřišel, neměl na její vydání nárok. Pracovníci byli povinni do druhého dne přivezenou potravinovou pomoc rodinám předat.

#### PODMÍNKY PRO ZRUŠENÍ NÁVŠTĚV:

- ❖ **Klientem:** Zrušit schůzku mohl klient nejpozději 4 hodiny před plánovanou návštěvou (osobně, telefonicky, SMS zprávou nebo emailem). Důvody, kdy bylo možné ze strany klienta návštěvu v rodině zrušit: onemocnění člena rodiny, odchod k lékaři a pracovní povinnosti.
- ❖ **Pracovníkem:** nejpozději 4 hodiny před plánovanou návštěvou. Důvodem ke zrušení návštěvy v rodině mohlo být jen: provozní komplikace na straně střediska, onemocnění či jiné překážky na straně pracovníka, nedostatečná kapacita střediska atd. V případě, že jedna ze stran schůzku včas nezruší a nesdělí důvod zrušení, měla druhá strana právo obrátit se na místně příslušný OSPOD, se sdělením, že není plněna dohoda.

#### PODMÍNKY INFORMOVANOSTI / ZTÍŽENÉ PODMÍNKY/ HYGIENA:

<sup>2</sup> Jihočeská rozvojová, o.p.s. má navázanou spolupráci s Potravinovou bankou Jihočeského kraje. Skrze potravinovou banku se dostávají potraviny získané od potravinových řetězců, z potravinových sbírek, evropského programu potravinové a materiální pomoci, od pěstitelů, producentů a jednotlivců k ohroženým rodinám 1x za 14 dní. Potravinová banka deklaruje, že minimálně ze 75 % se jedná o potraviny určené k rychlé spotřebě, s uplynulou dobou minimální trvanlivosti, neprodejné potraviny s poškozeným obalem nebo například špatným označením, které by jinak skončily na skládce nebo ve spalovně. (<https://potravinovebanky.cz/>)

- ❖ **Škůdci v domácnosti a jiné těžkosti, které bránili vykonání návštěvy:** klient byl povinen upozornit pracovníka, na výskyt domácích škůdců (štěnice, blechy, vši atd.) nemoci nebo karantény v rodině; na překážky, které mohly ztížit uskutečnění plánované návštěvy (nefunkčnost zvonku, neoznačený dům, nemožnost zastihnout rodinu telefonicky, změna bydliště aj.), na nepřítomnost dalších členů rodiny v době návštěvy.
- ❖ **Domácí zvířena:** Klient byl povinen v době návštěvy mít své zvířecí mazlíčky pod kontrolou.

V případě, že u klienta zůstalo vybavení poskytovatele, byl klient povinen o předmět pečovat a předejít případné ztrátě či zničení (mohlo se jednat o hry, hračky, úklidové prostředky atd.).

Pracovník v případě potřeby, mohl klientovi navrhnout, že do rodiny přizve dalšího odborníka. Vždy se však nejprve poradil s klientem, zda si přítomnost odborníka přeje či nikoli (např. odborné poradenství). Přání klienta pracovník respektoval.

#### POMŮCKY A DALŠÍ MATERIÁLY V RODINÁCH:

Služby pro rodinu pracovaly s tvořivými materiály a do rodin, kde nebyl adekvátně zorganizovaný čas, přinášel například *Rozpis domácích prací* navržený pro menší děti tak, aby pro ně byl atraktivní a zábavný a rozpis pro větší děti, kde nebyl kladen takový detail pro kreativitu, nýbrž se zaměřoval na přehlednost a jasnost. Harmonogram pro rodinné uspořádání byl vždy „ušit“ na míru dle individuálních potřeb rodiny.

Dalším motivem mohlo být například finanční odměňování dětí za domácí povinnosti, což bylo dosti diskutabilní a rozhodnutí záleželo na možnostech rodiny a především konečném rozhodnutí rodičů. Pracovníci kladli rovněž velký význam na slovní ohodnocení za splnění dané povinnosti. Pracovníci museli zohledňovat faktory působící na rozdělení domácích prací, mezi které šlo zařadit například rodinné uspořádání, počet a věk dětí, příslušnictví ke konkrétnímu etniku či rase.

Další podklady, který měli pracovníci k dispozici, byla *příručka k péči o domácnost a osobní hygienu; základní pravidla domácnosti*, která určují základní úklid, týdenní úklid a generální úklid a *materiál pro tvorbu rodinného rozpočtu*.

#### PŘÍMÁ PRÁCE V RODINĚ:

Pracovníci jako pomoc ohroženým rodinám nabízeli často doprovody jako nástroj pomoci. Pracovníci dle potřeb doprovázeli rodiče na prohlídky bytů, k lékařům, na pohovory ve výběrovém řízení, do škol a dalších specializovaných pracovišť a institucí. Některé rodiny, se kterými pracovníci spolupracovali, byly dost nejisté a měly navíc nízkou sebedůvěru. Dost často se stávalo, že se v předkládaných dokumentech neorientovali a ztráceli se v nich. Pracovníci pracovali na tom, aby klientovi dodali odvalu a sebedůvěru, pomohli mu překonat strach a předsudky vůči úřadům.

Pracovníci také v rodinách často identifikovali potřebu zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Jejich úkolem potom bylo vyhledat vhodné zařízení, rodině předat

kontakty, případně dohlédnout na to, aby tam rodina došla. Eventuálně nabídnout další pomoc, a to rodinu doprovodit do zařízení.

Pracovníci rodinu, respektive děti nejčastěji zapojovali do mimoškolních aktivit a akcí; vytvářeli pozitivní klima ve škole; podporovali participaci dětí na chodu školy, navazovali spolupráci s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež.

Jako další nástroj pomoci, který naši pracovníci mohli ohroženým rodinám nabídnout, bylo zprostředkování odborné pomoci při posilování rodičovských kompetencí. Navázanou spolupráci s odbornými zařízeními jsme měli se střediskem výchovné péče, pedagogicko-psychologickými poradnami, diagnostickými ústavami, rodinnými terapeuti, psychology, psychiatry a občanské poradny.

Dle našich zkušeností se v sociálně slabých rodinách vyskytovala absence některých odborných lékařů, konkrétně stomatologická péče a logopedická péče. Díky tomuto nástroji podpory pracovníci rozvíjeli kompetenci rodiče poskytnout dítěti základní zdravotní péči.

Z výše uvedeného plyne, že podpora rodiny, tj. rozhodnutí o okamžiku, kdy je třeba rodině poskytnout pomoc, založenou na dobrovolné spolupráci rodiny při efektivním řešení její situace, je vhodná formou doporučení návazné služby.

## 5.2. Nastavení procesu využití služby v rodinách

Pracovníci OSPOD se obraceli na pracovníky služby s žádostí o službu sanace. Odpovědný pracovník Služeb pro rodinu a pracovník OSPOD na společné schůzce dojednali možnost spolupráce v rámci SANACE (zda byla u poskytovatele dostatečná kapacita, zda byla rodina vhodná pro sanaci, jaká rizika práce v rodině nesla atd.). V případě shody zařadili rodinu do sanace. Příslušný pracovník OSPOD vyplnil Žádost o službu SANACE pro rodinu a definoval zakázku (úkoly) pro rodinu. Rovněž zajistil od rodiny podepsaný souhlas.

Dále odpovědný pracovník Služeb pro rodinu sjednal společnou schůzku s rodinou a klíčovým pracovníkem. Zřídka docházelo ke společným schůzkám tří stran: zástupce/zástupci rodiny, OSPOD a pracovník Služeb pro rodinu.

### CÍLOVÁ SKUPINA služby SANACE:

1. RODINA ZTRATILA NEBO MŮŽE ZTRATIT SVÉ DĚTI (DĚTI BYLY UMÍSTĚNY DO NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE, NEBO JIM UMÍSTĚNÍ HROZÍ)
2. RODINA (DÍTĚ) MÁ NAŘÍZENÝ DOHLED ORGÁNU OSPOD (ČI JINÉ OPATŘENÍ)
3. RODINA ŽÁDÁ NÁVRAT DÍTĚTE Z ÚSTAVNÍ VÝCHOVY (JINÉ NÁHRADNÍ PÉČE) – TZV. PODMÍNEČNÉ PROPUŠTĚNÍ DÍTĚTE
4. RODINA SE PŘIPRAVUJE NA PŘIJETÍ DÍTĚTE DO SVÉ PÉČE (PŘÍBUZENSKÁ PĚSTOUNSKÁ PÉČE)

#### 5.2.1. První setkání s rodinou

---

Při plánování schůzky se zájemcem o službu byl každý pracovník povinen, zdůraznit, že je potřeba si vyhradit minimálně 1 hodinu času. Jednání se zájemcem o službu vedl vždy vedoucí střediska, nebo jím určený pracovník. Jednání mělo za cíl:

- Představit Jihočeskou rozvojovou o.p.s. (NNO, více služeb, vyjmenovat – každou velmi krátce představit);
- Představit Služby pro rodinu, jaké služby jsou poskytovány (Podpora a posílení rodiny; Asistované služby; Rodinná konference; Potravinová pomoc ohroženým rodinám) a jakým způsobem, sdělení kdo s rodinami ve středisku pracuje („ve středisku pracují lidé, kteří splňují kvalifikační požadavky stanovené Zákonem o sociálních službách“), kdo je vedoucí střediska...);
- Představení vlastní osoby – pracovníka, který informace předává a klíčového pracovníka (jeho zasazení do týmu NR, s kolika rodinami pracuje, zkušenost atd.);
- Informace o tom jak středisko spolupracuje s OSPOD („služby poskytujeme jen rodinám, které jsou v agendě SPOD, na vyžádání píše klíčový pracovník zprávu ze spolupráce s rodinou...“);
- Představit zakázku stanovenou OSPOD
- Vyslyšet očekávání rodiny od spolupráce
- Pokud schůzka probíhala v organizaci – došlo k ukázání prostorů (herna, čekárna, sdílená kancelář);

Dále bylo zájemci sděleno, že tato schůzka sloužila k představení služeb, aby se zájemce o službu mohl svobodně rozhodnout, zda spolupráci s organizací naváže či nikoli.

V případech, že zájemce o službu uvažoval o uzavření dohody o spolupráci, přistupoval pracovník k:

1. vysvětlení obsahu **Dohody o spolupráce**. Zájemce musel mít Dohodu k dispozici, před sebou. Pracovník, který informace předával, byl povinen se v průběhu rozhovoru průběžně doptávat, zda jsou sdělené informace srozumitelné, zda je potřeba něco více dovysvětlit atd. („*To co jsem vám nyní říkal/říkala, je pro vás srozumitelné? Rozumíte zatím všemu? Atd.*“).
2. Po seznámení s Dohodou, nechal pracovník bez ohledu na to, zda Dohoda bude v daný okamžik podepsána či nikoli, od zájemce o službu podepsat **Informovaný souhlas** (řešící GDPR a poskytnutí osobních údajů). Pracovník zájemci o službu vysvětlí: „*Abychom mohli s vámi spolupracovat, potřebujeme pracovat s vašimi osobními údaji (jméno a příjmení, datum narození a bydliště). Váš podpis není souhlasem, ale jen prohlášením, že jste byl pracovníkem střediska informován, že Vaše osobní údaje potřebujeme pro zpracování záznamu o tomto jednání či pro případné uzavření Dohody*“).
3. Pokud zájemce o službu váhal s rozhodnutím, jít do spolupráce se střediskem, byla mu Dohoda a Informovaný souhlas předány, aby si je mohl v klidu opět prostudovat. K dokumentům předával pracovník svoji vizitku.
4. Pokud se zájemce o službu rozhodl službu využít, pracoval již pracovník s motivovaným klientem.

V závěru došlo k naplánování první návštěvy v rodině s klíčovým pracovníkem, kdy předmětem této schůzky bylo mapování rodinné situace.

### 5.2.2. Přidělení klíčového pracovníka

---

Každé rodině byl určen konkrétní klíčový pracovník na počátku spolupráce (vedoucím střediska). Klíčový pracovník/klíčová pracovnice:

- koordinoval a vedl veškerou komunikaci s klientem;
- objasňoval a vysvětloval klientovi pravidla služby;
- komunikoval s klientem v průběhu poskytování služby;
- dbal o bezpečí dítěte/děti;
- poskytoval podporu dítěti/dětem i klientovi;
- vedl spisovou dokumentaci (SPIS);
- spolupracoval v případě potřeby s dalšími odborníky;
- na písemné vyžádání místně příslušného OSPOD či soudu sepsal zprávu o průběhu poskytované služby. Do obsahu zprávy klient nezasahoval. Klient se mohl na vlastní žádost s jejím zněním seznámit, popřípadě vznést připomínky k jejímu obsahu;
- průběžně vyhodnocoval průběh poskytované služby;
- spolupracoval s dalšími klíčovými pracovníky;
- průběžně se pro svoji práci vzdělával.

### 5.2.3. Vytvoření plánu rodiny

---

Cílem plánování byla prevence rizik souvisejících s pobytem dítěte v rodině. *Každá rodina měla zpracován svůj PLÁN RODINY. Za jeho zpracování byl zodpovědný klíčový pracovník.* Plán musel vycházet z vyhodnocování (více viz níže). Klíčový pracovníci museli v každém okamžiku vědět, proč konkrétní kroky podnikají a k jejímu cíli směřují.

Pro zmapování situace dítěte (rodiny) klíčový pracovník *analyzoval potřeby a rodiny.* K tomu využíval:

*Rozhovor s dítětem:* formou a způsob vedení rozhovoru, včetně prostředí, přizpůsobení klíčový pracovník věku a rozumovým schopnostem dítěte, rozhovor vede přirozeným způsobem, zároveň si zaznamenával poznatky z pozorování dítěte, které měly velkou vypovídající hodnotu.

*Rozhovor s dospělými:* klíčový pracovník hovořil s dospělými ideálně individuálně, kdy každý dospělý mohl mít vlastní náhled na situaci dítěte/rodiny. Pokud se názory lišily (či byly opačné), bylo potřeba zaznamenat oba tyto názory. Zároveň si zaznamenával poznatky z pozorování dospělé osoby, které měly velkou vypovídající hodnotu.

Analýzu potřeb dítěte a rodiny byla vytvářena klíčovým pracovníkem v průběhu 1 měsíce ode dne uzavření dohody o poskytnutí služby.

Sběr a záznam informací: kvalita měla vyhrát nad kvantitou (nebylo potřeba popsat mnoho listů papíru, bylo potřeba psát to nejdůležitější. *Při směru informací bylo dbáno, aby informace byly:*

- ❖ **Aktuální** – vyhodnocení situace dítěte tady a teď, tj. současný stav, zdraví, tělesný a emoční vývoj. Informace z minulosti lze uvést, pokud jsou příčinou současného stavu nebo pokud se současným stavem přímo souvisejí;
- ❖ **Relevantní** – musí vycházet z relevantních zdrojů (tedy od dítěte, rodičů, dalších osob v rodině...). Tyto informace mohly být zkreslené nebo zaujaté, šlo však o přímé vyjádření názoru nebo pohledu dítěte či dospělé osoby.
- ❖ **Úplné** – pokud zaznamenával klíčový pracovník informaci, hledal též její širší kontext nebo souvislosti, cílem bylo přitom porozumět příčinám a zejména důsledkům dané situace.

Oblasti, které klíčový pracovník vyhodnocoval (sledoval) byly součástí Vyhodnocovacího formuláře a byly v těchto oblastech:

1. ZDRAVÍ
2. VZDĚLÁVÁNÍ A ZÁJMOVÁ ČINNOST
3. EMOČNÍ VÝVOJ A CHOVÁNÍ
4. VZTAHY V RODINĚ A DALŠÍ SOCIÁLNÍ KONTAKTY
5. VZDLENÍ A MATERIÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ
6. SEBEOBSLUHA A SAMOSTATNOST
7. ZTRÁTY A ZMĚNOVÉ SITUACI V ŽIVOTĚ DÍTĚTE

Klíčový pracovník při rozhovoru s dítětem (dospělými osobami) mapoval oblasti, které jsou v rodině nedostatečně uspokojeny či řešeny a ty zaznamenával zaškrtnutím příslušného pole ve formuláři. Pod oblast do tabulky zapsal datum sepsání, popsal zjištěnou situaci či své pozorování a označil v návaznosti na členění formuláře, například 15. 1. 2020, 1A)

15. 1. 2020

1A) Matka nenavštěvuje pravidelně dětského lékaře. Naposledy byla u lékaře s Adriankou (0,5 roku) po příchodu z nemocnice. Od té doby u lékaře nebyla. Sdělila, že Adrianka není nemocná, tak neví, proč by tam měla chodit.

Na konci 1 měsíční spolupráce měl každý klíčový pracovník pro RODINU vyplněný Vyhodnocovací formulář. Všechna ohrožení, která klíčový pracovník zjistil vyhodnocením situace dítěte a rodiny, musela být pokryta cílem/cíli v PLÁNU.

## 5.3. Fáze a proces plánování s rodinou

### 5.3.1. Počáteční fáze plánování

Klíčový pracovník vysvětlil svoji roli a účel setkání. Zjišťoval potřebné informace, identifikoval oblasti, vytyčoval prioritní témata a jejich detailní specifikace vedla ke stanovení cíle/cílů a uzavření kontaktu o cílech. Klíčový pracovník mohl v rodině shledat více nedostatků. Kapacita každé rodiny k řešení nedostatků byla zcela odlišná. Některá rodina dokázala pracovat na více cílech, jiná jen na jednom. Bylo tedy na každém klíčovém pracovníkovi, aby tuto kapacitu rodiny dobře zmapoval a následně vybral cíl, na kterém se s rodinou pracovalo.

Cíl byl klíčovým pracovníkem zvolen dle priority ve vztahu ke zdraví dítěte.

## KRITÉRIA CÍLE:

- ❖ SMART (specifický, měřitelná, akceptovatelný, realistický, termínovaný)
- ❖ Odvozeny od ohrožení dítěte, které vyplynulo z vyhodnocení situace dítěte a rodiny (reagovat je potřeba na všechna ohrožení);
- ❖ odvozeny od potřeb dítěte, tedy i v případě, že dítě nebylo přímo ohroženo, ale jeho potřeby nebyly naplňovány dostatečně;
- ❖ Aktivní – měly popisovat žádoucí stav dítěte, případně rodiny, které jsme chtěli dosáhnout (cíl je začátek!)
- ❖ Ambiciózní – měli směřovat k maximální možné kvalitě života dítěte a rodiny, bez ohledu na současný stav;
- ❖ Realistické – na druhé straně, cíle měly být zvládnutelné v rámci současných podmínek. Důraz na objektivitu;
- ❖ Měřitelné – muselo být definováno, jak se „pozná“, že byl nebo nebyl cíl naplněn.
- ❖ Termínované – v rozumném časovém horizontu (netrvá roky, max. 3-6 měsíců).
- ❖ V souladu s hodnotami rodiny

Jelikož CÍLE nasedají na zjištěné nedostatky v rodině, musel klíčový pracovník o těchto nedostatcích hovořit s dospělými bezpečně – prostřednictvím POTŘEB dítěte:

### Příklady :

*Nedostatek – nedostatečná zdravotní péče*

*Potřeba dítěte – Maruška potřebuje být chráněna před nebezpečnými nemocemi // Maruška potřebuje – by se chtěla zúčastnit dětského tábora // Maruška je velmi často nemocná a potřebuje snížit nemocnost // atd.*

*Nedostatek – Nedostatečná podpora dítěte v zájmové činnosti*

*Potřeba dítěte – Vojta potřebuje v něčem vynikat, aby si ho děti více vážili. K tomu by Vojtovi pomohl fotbal // Vojta je velmi dobrý ve zpěvu, a aby se jeho zpěv zdokonalil, potřebuje chodit do kroužku zpěvu // Vojta je moc rád ve společnosti dětí a pomohlo by tu, kdyby chodil na nějaký kroužek.*

### 5.3.2. Střední fáze plánování

---

Úkoly jsou PROSTŘEDKY k dosažení CÍLE (ZAKÁZKY).

V rámci dalšího kroku se kroky PLÁNUJÍ, REALIZUJÍ a PŘEZKOUMÁVAJÍ.

Klient si SÁM vybíral cestu, která mu byla blízká a odpovídala jeho schopnostem, dovednostem a možnostem. Klíčový pracovník volbu cesty vždy respektoval.

V této fázi bylo velmi důležité klienta ke spolupráci motivovat (k tomu klíčový pracovník mohl využít získané informace, kdy mohl zdůraznit, co se již klientovi povedlo, jak bude situace vypadat v průběhu spolupráce a jak na konci, jak se klientovi líbí naplánované úkoly, zda jsou pro něho srozumitelné, atd.).

V případě potřeby bylo možné s klientem nacvičovat či modelovat situace, které bude muset překonat (návik dovedností, které musel uskutečňovat, učení se potřebným dovednostem zdůrazňuje, na co si dát pozor atd.). Náviky musely být v souladu s možnostmi a dovednostmi klienta. Součástí této spolupráce mohl být i písemný zápis, ve kterém bude mít klient potřebné informace pro přípravu doma.

#### Příklad 1:

Vyhledání informací o lékařské péči u dítěte do 6 let života s akcentem na povinná očkování - KP – termín  
Seznámení s očkovacím kalendářem klienta a lékařskou péčí o dítě do 6 let věku života – KP – termín  
Kontaktování lékaře a objednání Marušky – rodič – termín:  
Vlastní návštěva lékaře s Maruškou a vyžádání si očkovacího plánu – rodič s Maruškou – termín:  
Další návštěvy lékaře dle objednání – rodič – termín dle rozpisu lékaře

### 5.3.3. Terminální fáze plánování a vyhodnocení

Klíčový pracovník pravidelně vyhodnocoval CÍLE spolupráce. K vyhodnocování přistupoval průběžně, ode dne vytvoření prvního PLÁNU.

#### STUPNICE HODNOCENÍ CÍLE:

**0 %:** CÍLE NEBYLO DOSAŽENO

**50 %:** CÍL VYL SPLNĚN ČÁSTEČNĚ

**100%:** CÍL BYL SPLNĚN ZCELA

Klíčový pracovník vyhodnocoval do vytištěného PLÁNU, který byl ve SPISU. Ke každému CÍLI přiřadil hodnotu od 0 do 100.

Pravidelná revize cílů a změny v problému hrály důležitou roli pro zapojení dospělých/dítěte a převzetí odpovědnosti. K přezkumu využíval klíčový pracovník ROZHOVOR, ve kterém mapoval:

- Co bylo podniknuto
- Jak často
- S jakým výsledkem
- A s jakými problémy se klient/dítě setkal.

Výsledky rozhovoru si klíčový pracovník zapisoval a byly součástí poznámek z práce v rodině. Vyhodnocení vedlo k pokračování v plnění cíle, tak jak byl nastaven, nebo jeho změně (přeformulování). *Jakmile je cíli přiřazen stupeň 100 % (úkol splněn zcela), nebylo potřeba přistupovat k revizi.*

#### REVIZE:

Klíčový pracovník vyhodnocoval cíle pomocí stupnice hodnocení (viz výše). V případě, že byl přiřazen stupeň 0 až 50, klíčový pracovník vždy přistoupil k revizi cíle.

Revize – přeformulování cílů nebo jen jejich změna v termínech, se zaznamenávala v plánu do pole určeného pro revizi.

#### POSTUP KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA PŘI NEPLNĚNÍ CÍLŮ SPOLUPRÁCE:

1. Informoval o postupu klíčového pracovníka OPSOD (náplň příští schůzky s rodinou);
2. Navrátil se do počáteční fáze plánování (viz výše) – pracovník zopakoval a zdůvodnil, proč do rodiny chodí, zopakoval zakázku OPSOD, vrátil se k první dohodě s klientem, ve které se klient rozhodl s poskytovatelem spolupracovat;
3. Revize spolupráce – detailní informování klienta o průběhu spolupráce (na čem jsme se společně domluvili, jaké cíle jsme si společně stanovili, jaké úkoly pro naplnění stanovili, co vše se nepodařilo naplnit).
4. Dal prostor klientovi na svoje sdělení.

5. Dohoda o další spolupráci – klient musel vědět co je jeho cílem a úkolem a co se stane, pokud nebude úkol naplněn x dohoda o ukončení spolupráce. V případě ukončení spolupráce, sdělil klíčový pracovník svému vedoucímu, který učinil potřebné kroky k ukončení spolupráce.
6. Plánování vychází z materiálu LUMOS Analýza a tvorba individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD); z manuálu Implementace vyhodnocování situace dítěte a rodiny a tvorby individuálního plánu rodiny ochrany dítěte z knihy Hodnocení ohroženého dítěte a úkolově orientovaného přístupu v sociální práci.

### 5.3.4. Ukončení práce s rodinou

---

#### ZPŮSOBY UKONČENÍ SPOLUPRÁCE S KLIENTEM

- ❖ Uplynutím doby 12 měsíců. Klíčový pracovník začal po uplynutí doby 9 měsíců od podpisu dohody klienta opakovaně upozorňovat na blížící se konec spolupráce. S klientem se začali probírat situace, které by mohly nastat po ukončení spolupráce a vypracují se plány/postupy, podle kterých bude klient moci sám na situace reagovat a zvládat je bez pomoci klíčového pracovníka.
- ❖ Ukončení spolupráce dohodou. Obě strany tedy Jihočeská rozvojová o. p. s. a klient museli ukončení spolupráce dohodou před uplynutím doby jednoho roku odsouhlasit. K ukončení šlo přistoupit po vzájemné dohodě a vyhodnocení situace rodiny.
- ❖ Ukončení dohody výpovědí. Klient mohl dostat výpověď při opakovaném porušení dohody. Při porušení dohody musel být klient klíčovým pracovníkem upozorněn ústně. Při opakovaném porušení dohody byl klient upozorněn písemně vedoucím pracovníkem. Při třetím porušení dohody dostal klient výpověď.

## 5.4 Úskalí při práci s rodinou

### Nedobrovolný klient

Pracovníci se setkávali zřídka s nedobrovolnými klienty. Motivace pro spolupráci nebyla žádná. Klient byl přiměn OSPOD pro spolupráci. Sám by si o pomoc nikdy neřekl. Velmi často si tito klienti nevědomovali svůj problém. Vztah klienta k pracovníkovi byl velmi často založen na nedůvěře, hněvu a zpětná vazba byla minimální.

Mezi nejčastější vzorce chování, které měly rodiny tendenci volit, patřil útěk (například se omlouvaly často ze schůzek v den konání schůzky, nebraly mobilní telefon, neotevíraly dveře), pasivní rezistence (například klient vyslechl pracovníka, ale jen po dobu, co byl pod vnějším tlakem, odsouhlasil stanovené kroky, ale jakmile tlak pominul, začal opět sledovat své zájmy).

Klientovi vždy bylo vysvětleno, co bude důsledkem jeho nespolupráce. Pokud takovýto klient nezačal spolupracovat, spolupráce byla ukončena.

### Manipulativní klient

Ojedinele se pracovník setkal s manipulativním klientem. Motivací klienta bylo získání určitých výhod. Klienti se snažili navodit neformální vztahy s pracovníkem. Hledali slabé stránky pracovníka, používali velmi často lži, šarm, atd. V důsledku šlo klientovi hlavně o získání převahy

nad pracovníkem. Klientovi bylo nutno hned na začátku stanovit jasná pravidla spolupráce. Důraz byl kladen na důslednost pracovníka, případně byla možnost pracovat v týmu.

### **Hledání bydlení pro osoby jiného etnika**

Velmi obtížné bylo hledat nové bydlení pro rodiny z různých etnik. Celou situaci ztěžovala značná nedůvěra většiny majitelů bytů k těmto skupinám. Úspěšnost proto byla velmi nízká a dopadla většinou tak, že žili v nevyhovujících bytových podmínkách.

Je nutné podotknout, že pracovníci své těžkosti mohli otevřít na pravidelné supervizi.

## **6 ASISTOVANÉ SLUŽBY**

Cílem asistovaných služeb (dále „AS“) bylo umožnění dítěti setkávání se svým biologickým rodičem nebo jinou osobou blízkou v bezpečném prostředí, tak často, jak to dítě potřebuje a takovým způsobem, který dítěti umožňuje strávit tento čas s rodičem pozitivně. AS tak přispívá ke zdravému vývoji dítěte, v některých případech může být i terapeutickým prostředkem.

- ❖ **Asistované setkávání** je služba, v rámci které je možné uskutečnit setkání dítěte s rodičem (nebo jinou osobou dítěti blízkou). Setkávání probíhá za přítomnosti klíčového pracovníka, který pomáhá rodiči nebo dítěti v komunikaci a zabraňuje vzniku nežádoucích situací (např. ovlivňování dítěte).
- ❖ **Asistované předávání** je služba, v rámci které je možné uskutečnit bezpečné předání dítěte mezi rodiči či jinými osobami dítěti blízkými za účasti klíčového pracovníka. Asistované předávání má za cíl vytvořit pro dítě co možná nejpřirozenější, klidný a nezatěžující způsob přechodu od jednoho rodiče k druhému.

### **6.1. Parametry služby**

Dohoda s poskytovatelem byla uzavírána maximálně na 1 rok, nejvíce však na 30 hodin setkání/předání (záleželo, co nastalo dříve). Jak byla kapacita pro klienta nastavena, záleželo na soudním rozhodnutí, ale hlavně na kapacitě střediska. Asistované služby byly poskytovány v sídle organizace. Součástí našich prostor je vybavená herna pro děti.

Pracovník poskytovatele (střediska) přebíral za dítě/děti zodpovědnost zcela výjimečně, pouze v době, kdy ve středisku není přítomen žádný z rodičů. Klient (rodič, který měl dítě v péči) byl povinen seznámit (poskytovatele, klienta – který měl upraven styk s dítětem) se specifiky dítěte (chování, zdravotní stav, alergie, návyky atd. v bodě IV. tohoto dokumentu).

**při SETKÁNÍ:** klienti měli právo využívat vybavení poskytovatele (hračky, hry, pomůcky...). Byli povinni dbát zvýšené opatrnosti, chránit věci před poničením a vždy před koncem setkání (klíčový pracovník klienta 10 minut před koncem upozornil) spolu s dítětem vše uklidit zpět na své místo. Klient, který měl soudně nařízené setkávání/předávání s nezletilým dítětem/děťmi byl povinen nejpozději do 12:00 hodin předešlého pracovního dne, potvrdit u klíčového pracovníka (SMS, email, telefon, osobně), že se službou počítá (příklad: 1. styk měl proběhnout v pátek, klient byl

povinen nejpozději dát zprávu ve čtvrtek do 12:00 hodin. 2. styk měl proběhnout v pondělí, klient byl povinen dát nejpozději zprávu v pátek do 12:00 hodin. 3. styk měl proběhnout ve středu a v úterý je svátek, klient byl povinen dát zprávu nejpozději v pondělí do 12:00). V opačném případě měl klíčový pracovník právo setkání/předání zrušit. Klíčový pracovník neprodleně předal informaci (o zrušení poskytování služby) druhému klientovi.

Na asistované setkávání/předání bylo třeba se dostavit včas. V případě, že se klient na setkání/předání nemohl dostavit včas, byl povinen neprodleně informovat klíčového pracovníka a sdělit, důvod zpoždění. Pokud však zpoždění přesáhlo 20 minut, měl klíčový pracovník právo setkání/předání zrušit (pokud se rodiče nedomluvili jinak). V případě, že se rodiče domluvili, začne setkání vzhledem k pozdnímu příchodu klienta později, doba ukončení bude zachována (setkání bylo tedy kratší), v případě předání byl respektován posun maximálně do 30 minut.

V případě, že se klient nemohl ze závažných důvodů dostavit v dohodnutém termínu na asistované setkání/předání, oznámil (telefonicky nebo e-mailem) tuto skutečnost klíčovému pracovníkovi nejpozději 24 hodin před zahájením setkání/předání. Klíčový pracovník oznámil tuto skutečnost neprodleně druhému rodiči a učinili o tom zápis do dokumentace.

V případě, že se klient nedostavil na setkání/předání a předem se neomluvil, byl pracovník oprávněn toto oznámit pracovníkovi místně příslušného OSPOD.

**Náhrada setkání/předání:** v souladu s rozsudkem a vždy také v souladu s personálními a prostorovými možnostmi poskytovatele (v případě, že náhrada nebyla poskytnuta z důvodů překážky na straně poskytovatele, byl poskytovatel povinen klientovi důvod sdělit). Náhrada se neposkytla, pokud bylo setkání/předání zrušeno klientem, který měl právo na styk s dítětem. V případě, že se nějaké ze setkání neuskutečnilo, a to z důvodu překážky na straně klienta, který měl dítě v péči, mohlo být po dohodě termín setkání nahrazen.

**Změna místa setkávání/předávání:** služba probíhala primárně v sídle poskytovatele. Změna místa mohla proběhnout nejdříve po pátém setkání/předání. Na změnu místa nebyl nárok. O případné změně místa rozhodoval vždy klíčový pracovník. O změnu místa bylo potřeba požádat klíčového pracovníka minimálně 24 hodin před setkáním/předáním. V případě, že klíčový pracovník vyhověl požadavku, mohl i tak stále právo změnu místa odmítnout (počasí, potřeba na straně dítěte, chování klienta atd.).

**Dárek pro dítě (nebo jídlo):** Rodiče byli povinni respektovat Individuálně sjednané podmínky pro poskytování služby.

Klient, který měl dítě v péči, byl povinen pokaždé (pokud se nepotkává při poskytování služby s druhým rodičem) podepsat předání/převzetí dítěte (ve zcela výjimečných situacích). Rodiče byli v rámci spolupráce vedeni k tomu, aby přicházeli a odcházeli v jeden okamžik.

V případě těžkostí byla rodičům doporučena navazující služba, v rámci které si mohli upravit povinnosti k sobě navzájem (netýká se rodičů, kterým setkávání bylo zakázáno soudem).

Rodiče byli povinni dbát pokynů pracovníků. Rozsudek klientů nebyl závazný pro poskytovatele.

## 6.2. Nastavení procesu využití služeb

Setkávání mohla probíhat buď na základě dohody mezi jednotlivými stranami a naší organizací, na základě rozhodnutí soudu, nebo na základě doporučení OSPOD.

### CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY AS:

- ❖ Rodiny, ve kterých byl kontakt dítěte/děti s jedním z rodičů z různých důvodů přerušen nebo nebyl dosud navázán
- ❖ Rodiny, ve kterých po rozvodu/rozchodu docházelo při předávání dítěte/děti k vyhroceným konfliktům

Jednání se zájemcem o službu *vedl vždy vedoucí střediska, nebo jím určený pracovník a probíhala na společné schůzce pracovníka / pracovníků a zájemce / zájemců o službu*. Jednání mělo za cíl představit službu AS, tak aby se rodina mohla svobodně rozhodnout, zda spolupráci zahájí či nikoliv.

Vedoucí střediska nebo jím určený klíčový pracovník během jednání se zájemci o službu představil a seznámil srozumitelně zájemce s těmito dokumenty:

- ❖ **Dohoda o poskytování služby** (dále jen „DOHODA“), která je podmínkou pro uzavření spolupráce a poskytování samotné služby. Více informací o DOHODĚ viz níže.
- ❖ **Informace a pravidla k poskytované službě:** Asistované služby (dále jen „INFORMACE A PRAVIDLA“). Nebyly součástí DOHODY.
- ❖ **Čestné prohlášení klienta a souhlas se zpracováním osobních údajů klienta** (dále jen „SOUHLAS“).

### 6.2.1. Uzavření dohody o službě asistované setkávání / předávání

---

DOHODA se zájemci o službu se uzavírala během prvního setkání. V případě, že se do služby AS zapojily další osoby, uzavírala se DOHODA nová, kterou svým podpisem stvrdily i tyto další osoby.

Setkání řídil vedoucí střediska a na schůzce byli přítomni pouze dospělé osoby. Během prvního setkání na schůzce dítě přítomno zpravidla nebyvalo, jednání se vedlo pouze s rodiči. Během jednání s rodiči / zájemci o službu kladl pracovník důraz na to, aby rodič sám své dítě připravil a informoval o asistovaném setkávání / předávání. Pro hladší průběh prvního setkání, pracovník mohl rodiči nabídnout dřívější příchod do prostor, kde se bude setkání uskutečňovat tak aby se dítě s prostorem seznámilo.

Pracovník, který informace předával, byl dále povinen se v průběhu rozhovoru průběžně doptávat, zda jsou sdělené informace srozumitelné, zda bylo potřeba něco více dovysvětlit atd. („*To co jsem vám nyní říkal/říkala, je pro vás srozumitelné? Rozumíte zatím všemu? Atd.*“). Pracovník také věnoval velkou pozornost objasnění a pochopení pravidel služby uživatelům a připravoval je na různé situace, které mohly nastat. Ti tak měli možnost konzultovat případné obavy, názory a očekávání.

V průběhu tohoto kontaktu docházelo k finálnímu ujednání všech aspektů pro poskytování asistované služby a tato konkrétní podoba byla následně promítnuta do podepsovaných dokumentů (DOHODA + INFORMACE A PRAVIDLA.)

Jakmile byla DOHODA podepsaná, přistupoval vedoucí k podpisu INFORMACÍ A PRAVIDEL. Vedoucí zopakoval, že INFORMACE A PRAVIDLA služby se zavázal, jak poskytovatel, tak i klient spolu nastavit.

1. Pracovník následně prošel s klienty zmíněná PRAVIDLA služby a nastaví dle možností klientů a možností poskytovatele *průběh a místo poskytování služby*.
2. Dále byly zaneseny *zásadní informace o dítěti / dětech*, zjišťováno mohlo být dále *zakázka jednotlivých zainteresovaných osob* či další informace důležité pro služby.
3. Mezi rodiči mohlo také dojít k případnému *nastavení individuálních podmínek služby (např., může být popsáno oslovování, způsob fyzického kontaktu, témata, o kterých není dobré s dítětem mluvit, ujednání pravidel pro období mezi setkáními, aj.)*
4. Společné setkání bylo také možné využít pro vzájemné otázky (*např., ze strany rodiče, který měl zájem o setkávání, jednalo se např. o otázky týkající se současného prospívání dítěte, co má dítě rádo apod.*) Úkolem pracovníka v této fázi bylo vytvořit bezpečný prostor pro komunikaci a přitom dohlížet na udržování hranic.

Uzavřením DOHODY a souhlasem s INFORMACEMI A PRAVIDLA AS se zahájil poskytování dané služby a všichni zúčastnění uživatelé tímto dali souhlas s respektováním pravidel a podmínek služby, se kterými byli seznámeni.

## 6.2.2. Průběh asistovaného setkávání

---

Samotné asistované setkávání by mělo vždy probíhat na neutrální půdě, tato podmínka byla zajištěna prostory Jihočeské rozvojové o.p.s., která pro tyto účely má zajištěnou místnost – „herničku“. Ve výjimečných případech mohlo asistované setkávání probíhat mimo tyto prostory, např., venku na jiném domluveném místě, ale pro tento případ byl nutný souhlas a předchozí domluva obou rodičů a poskytovatele služeb.

Nevhodné mohly být prostory, kde byl velký hluk nebo moc cizích lidí (*např. herny v nákupních střediscích*). Čas kontaktu měl zapadat do programu dítěte, *např., neodehrával se v době, kdy dítě mělo nějaké pravidelné kroužky a muselo by je vynechat*. Klíčový pracovník AS dohlížel na to, aby se účastnily jenom ty osoby, které byly dopředu domluveny a dítě o nich ví.

### ASISTOVANÉ SETKÁNÍ DÍTĚTE S OSOBOU, KTERÁ MÁ ZÁJEM O KONTAKT

Pro začátek bylo velmi důležité, aby situace asistovaného setkání byla pro všechny co nejpřirozenější. Rodič, který měl o kontakt zájem, by před samotným příchodem na asistované setkávání měl mít alespoň přibližnou představu o tom, jaký bude program setkání. Rodič, který měl dítě v péči, by měl dítě na setkání dostatečně připravit a informovat ho. S takovou přípravou mohl klíčový pracovník oběma rodičům v případě zájmu pomoci.

Před samotným asistovaným setkáním bylo klíčovému pracovníkovi ze strany rodiče, který měl zájem o setkání termín a čas domluveného setkání potvrzen. Klíčový pracovník následně tuto informaci tlumočil druhému rodiči, ten pokud domluvený termín také potvrdil, tak klíčový pracovník následně termín definitivně potvrdil i rodiči, který měl zájem o setkání. Pokud ze strany rodiče, který měl zájem o kontakt, nebyl termín potvrzen, klíčový pracovník jej zkontaktoval za účelem zrušení setkání. Za tento neproběhnutý termín nenáležela rodiči náhrada. Náhrada

náležela rodiči, který měl zájem o kontakt v případě, kdy termín nepotvrdil nebo zrušil rodič, který měl dítě v péči.

V den asistovaného setkávání klíčový pracovník místnost připravil a zkontroloval, zda je uzpůsobena pro asistované setkávání. Pokud na setkání přišel prvně rodič, který měl zájem o kontakt, klíčový pracovník jej usadil do čekárny v prostorách JR a čekal na příchod rodiče s dítětem. Pokud první přišel rodič s dítětem, klíčový pracovník je vpustil do herničky a zde společně čekali na příchod rodiče, který měl zájem o kontakt. *Klíčový pracovník v žádném případě nepřebíral dítě od rodiče, klíčový pracovník nenesl za dítě žádnou odpovědnost* a na příchod druhého rodiče čekali všichni společně. Jakmile byli všichni účastníci setkání přítomni v místnosti určené pro AS (herničce) docházelo mezi rodiči k předání informací ohledně dítěte (*např., zdravotní stav, nálada, rodič pro dítě může přinést svačinku, apod.*). Klíčový pracovník následně sdělil rodiči, v kolik hodin si má dítě vyzvednout, následně rodič, který měl dítě v péči, odešel. Klíčový pracovník byl po celou dobu setkání přítomen, nikam neodcházel, pokud rodič nebo dítě potřeboval využít toaletu, klíčový pracovník je na místo též doprovázel. Pokud na AS jsou přítomni 2 a více dětí, tak v tomto případě všichni odcházeli na toaletu, nikdo natož dítě nezůstávalo v herničce samotné. Během samotného setkání se snažil klíčový pracovník přenechávat iniciativu co nejvíce na rodiči, podporoval ho v aktivním přístupu k setkání, v případě nutnosti drobně zasahoval, předával slovo a vybízel jednotlivce ke společné aktivitě, nabízel nějaké společné téma hovoru (*např. s malými dětmi mohl navazovat kontakt prostřednictvím různých her a hraček, se staršími se mohl ptát na jeho zájmy, oblíbenou činnost, kamarády atd.*). Ke konci AS klíčový pracovník upozornil rodiče 10 minut před koncem, tak aby měl rodič prostor uklidit s dítětem hernu a připravit ho odchodu. Na domluvený čas přicházel rodič, který měl dítě v péči a dítě si zpět přebíral.

Klíčový pracovník také s rodiči předběžně potvrdil další termín setkání. V případě potřeby jednoho z rodičů se mohli s klíčovým pracovníkem domluvit na průběžné schůzce. Více viz níže.

Cílem vlastního setkání bylo umožnění dítěti strávit se svým příbuzným příjemný bezpečný čas. To znamenalo, že si dítě mohlo s tímto dospělým hrát, povídat či činit jinou aktivitu, která ho bavila. Pokud se rodič nebo jiný příbuzný s dítětem dlouho neviděl, nevěděl, co má dítě rádo a jak si s ním hrát. Proto se náplň setkání někdy probírala už při předchozím setkání dospělých. I tak se někdy mohl dospělý cítit nejistý s dítětem a potřeboval pomoc prostředníka přímo při setkání s dítětem.

Bezpečí dítěte při AS se muselo zajistit i po psychické stránce, nevhodné byly různé přísliby rodiče a další citově náročná sdělení pro dítě mohla být např. „*Nemohu bez tebe žít.*“, „*Strašně se trápím, že nejsi se mnou.*“, „*Musí se ti po mně moc stýskat.*“ apod. Úkolem klíčového pracovníka bylo tyto projevy mírnit, ideálně bylo je úplně eliminovat, jelikož tato sdělení jsou pro dítě velmi zatěžující. Dítě by také nemělo být svědkem vzájemné nevraživosti rodičů.

#### PRŮBĚŽNÉ SCHŮZKY S JEDNOTLIVÝMI UŽIVATELI SLUŽBY

V průběhu mezi jednotlivými asistovanými setkáními mohl klíčový pracovník na žádost jednoho nebo obou rodičů uskutečňovat individuální schůzky jak s osobou, která měla zájem o kontakt tak s osobou, která měla dítě v péči. Tyto schůzky měli znovu probíhat v prostorách poskytovatele.

Na takové schůzce se mohla osoba s klíčovým pracovníkem společně vrátit k uplynutým setkáním, zhodnotili jeho průběh či navrhovali program pro další setkání. Zároveň rodič s klíčovým pracovníkem mohl mluvit samostatně a mohl tak vyjádřit své pocity, obavy, přání, apod. Uživatelé měli vědět, že měli oporu v klíčovém pracovníkovi, a jestliže byla potřeba, mohli kdykoliv zavolat a domluvit si s klíčovým pracovníkem schůzku.

### OŠETŘENÍ PO PROBĚHNUTÉM SETKÁNÍ

Po každém realizovaném osobním setkání dítěte s osobou, která měla zájem o kontakt, bylo potřeba provést ošetření všech přítomných, především dítěte, ale i osoby, která měla zájem o kontakt. Protože situace dítěte žijícího odděleně byla nepřírozená a mohlo se vyplavovat nečekané pocity, někdy bezprostředně po setkání, jindy až s odstupem.

Z toho důvodu bylo úkolem klíčového pracovníka bezprostředně po setkání zjišťovat úroveň psychického komfortu zúčastněných, zejména dítěte. Dle potřeby mohl KP uskutečnit následný hovor s uživatelem, případně poskytnul další potřebnou péči. Ošetření s časovým odstupem bylo možné realizovat v rámci průběžných schůzek.

V případě potřeby bylo možné osobám nabídnout psychologickou pomoc, která by případné pocity, které po setkání mohla vzniknout, pomohla identifikovat a zpracovat.

### ZPĚTNÁ VAZBA / REKAPITULACE

Pro kvalitní AS byla nezbytná zpětná vazba ze strany všech zúčastněných osob. Úkolem klíčového pracovníka anebo vedoucího střediska bylo po proběhnutém setkání dát oběma stranám prostor pro poskytnutí zpětné vazby poskytované asistované služby (alespoň cca 15 minut pro každou stranu / účastníka).

Důležité bylo také věnovat se tomu, jak setkávání prožívalo dítě. Zpětnou vazbu od dítěte mohl pracovník získat přímo od rodiče, pokud dítě o kontaktu přirozeně mluvilo. Ve výjimečných případech s ohledem na věk a vyspělost daného dítěte mohl pracovník získat zpětnou vazbu přímo od dítěte sám.

Zpětnou vazbu si klíčový pracovník se souhlasem účastníka zaznamenával a evidoval.

Závěrečné hodnocení služby AS neboli rekapitulace se prováděla na konci platnosti uzavřené DOHODY a byla hodnocena všemi zúčastněnými stranami. Pokud byla splněna zakázka a zúčastněné strany se shodly na tom, že kontakt byl na takové úrovni, že již služba nebyla nutná, bylo možné poskytování služby AS ukončit. Pokud tomu tak nebylo, bylo rozhodnuto o pokračování v poskytování služby za nově stanovených podmínek v DOHODĚ poté, co se na tom domluvily všechny zúčastněné strany.

### OBDOBÍ MEZI SETKÁNÍMI

Pokud účastníci DOHODY souhlasili, bylo dle potřeb dítěte vhodné a prospěšné nastavení dalších způsobů kontaktu v mezidobí, kdy setkání mezi dítětem a druhým rodičem či jinou osobou neprobíhala. Takovým způsobem kontaktu mohly být jak pohledy, telefonáty, drobné dárky, písemné zprávy o dítěti aj. Pokud se na tomto dalším způsobu kontaktu obě strany dohodnuly, měla by být tato skutečnost ideálně zaznamenána v INFORMACÍCH A PRAVIDLECH, kde byla

stanovena jak přibližná frekvence, tak obsah takového kontaktu, případně pravidla kdy byl tento způsob kontaktu možný.

Klíčový pracovník tento způsob kontaktu mimo nastavená setkání podporoval a mohl pomoci s nastavením dílčích pravidel. Podmínkou byl vždy oboustranný souhlas všech účastníků.

#### NAŠE DOPORUČENÍ BYLA:

- ❖ **Dopisy, pohledy a dárky** – využívají se, pokud osobní kontakt probíhá jen občasně, případně jako přání k narozeninám, svátkům, Vánocům apod. Dopisy a pohledy by neměly obsahovat plané sliby a vypjaté citové projevy. Obsah dárků je dobré také dopředu domluvit s druhým rodičem, nejlépe přes prostředníka AS.
- ❖ **Telefonování** – pro malé děti většinou nevhodné, dítě nechápe, s kým mluví, může být zmatené. U starších dětí jsou telefony možné, ale potřeba přesně určit kdy a kdo bude volat a zhruba délku telefonátu. Rodič by měl být u telefonátu přítomen, aby mohl pomoci dítěti, pokud by bylo nejisté a ve správný čas telefonát ukončit. Pokud má dítě vlastní mobil, je vhodnější uskutečňovat telefonáty přes mobil rodiče a druhému rodiči telefonní číslo dítěte nesdělít.
- ❖ **Skype, Facebook a další internetové možnosti** - kontakt přes internet se velmi obtížně nastavuje a špatně se v něm udržují hranice. Je lepší tento druh kontaktu nevolit a využít raději jinou možnost. Spíše pro starší děti.

### 6.2.3. Průběh asistovaného předávání

---

Předávání mohla navazovat na předchozí asistovaná setkávání. Rodič, který se dříve s dítětem setkával, si ho nyní pouze přebíral za přítomnosti klíčového pracovníka, aby se tak předcházelo případným konfliktům mezi rodiči. Samotné asistované předávání mělo vždy probíhat na neutrální půdě, tato podmínka byla zajištěna prostory Jihočeské rozvojové o.p.s. nebo na jiném smluveném místě, nikoliv v místě bydliště rodičů.

Potvrzování předání bylo stanoveno stejně jako u asistovaných setkávání.

Klíčový pracovník mohl průběžně plánovat schůzky s jednotlivými uživateli služby, ošetřoval všechny zúčastněné po proběhnutém setkání, dával zpětnou vazbu / rekapitulaci (viz více u asistovaných setkání). Rovně bylo možné nastavit období mezi předáváním (viz více u asistovaných setkání).

Předávající rodič byl vždy zodpovědný za to, že dítě bylo připravené na předání (sbalené osobní věci včetně léků a hygienických potřeb, školních pomůcek, oblíbené hračky, atd. dle potřeb dítěte).

### 6.2.4. Úskalí při poskytování asistovaných služeb

---

#### RODIČ PORUŠOVAL BEZPEČÍ DÍTĚTE

Pracovníci služby se setkávali se situacemi, kdy jeden z rodičů nehezky hovořil o druhém rodiči, manipuloval s dítětem, sliboval dítěti, co nemohl splnit. V případě, že pracovník zaznamenal v průběhu poskytování služby porušování pravidel služby, postupoval následovně:

Pracovník upozornil klienta domluveným signálem („STOP“), čímž žádá o dodržování pravidel.

Pokud klient pravidla stále nerespektoval, přivolal klíčový pracovník k účasti na asistovaném setkání/předání druhého pracovníka.

V případě, že ani v tento moment klient stále nerespektoval pravidla, ukončili pracovníci setkání. Pro ukončení setkání vyzval pracovník rodiče, který pravidla porušoval, aby opustil prostor.

#### **RODIČ, KTERÝ MĚL ZÁJEM SE S DÍTĚTEM SETKÁVAT, ZRUŠIL SCHŮZKU V NEPOVOLENÝ ČAS NEBO NEDORAZIL VŮBEC:**

Docházelo tak k prohlubování nedůvěry mezi dítětem a rodičem, který měl zájem se s dítětem setkávat.

## **7 RODINÁ KONFERENCE**

Sociální pracovníci nabízeli v rámci svých služeb kompletní organizaci RODINNÉ KONFERENCE pro rodinu v evidenci OSPOD, kdy je dítě jakkoliv ohroženo či v rodině nastaly problémy, které dítě negativně ovlivňují.

Rodinné konference se vrací k přirozenému způsobu řešení rodinných záležitostí. Rodinná konference je setkání široké rodiny (tedy členů rodiny, příbuzných, ale i známých, kamarádů, spolužáků, sousedů atd.), které má za cíl vytvořit tzv. PLÁN RODINY, který řeší situaci ohroženého dítěte.

### **7.1. Parametry služby**

Pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí se stával ZADAVATELEM. ZADAVATEL oslovoval ADMINISTRÁTORA se žádostí o svolání rodinné konference. ADMINISTRÁTOR se se ZADAVATELEM sešel, společně zvážil, zda byla situace v rodině pro RODINNOU KONFERENCI vhodná. Pokud ano, pomohl se všemi úkony, které byly potřebné pro její odstartování (vyplnění žádosti, zformulování ZADÁNÍ pro rodinu...). ADMINISTRÁTOR povolával vhodného KORDINÁTORA, který RODINNOU KONFERENCI svolal.

#### **KONKRÉTNÍ PŘÍKLADY SITUACÍ VHODNÝCH KE SVOLÁNÍ RK JSOU:**

- Dítě je akutně umístěné mimo rodinu např., na základě předběžného opatření.
- Hrozí odebrání dítěte z rodiny.
- Potřeba předání dítěte do péče jiné osoby na krátkou či delší dobu z různých důvodů.
- Zachování kontaktu rodiny a dítěte žijící mimo ni.
- Dítě s nařízenou ústavní výchovou – úprava kontaktu, návrat do rodiny.
- Porozvodové neshody
- Ekonomické a bytové problémy rodiny (stěhování, výkon trestu rodiče, změna školy dětí atd.)
- Zanedbávání péče o dítě, výchovné problémy dítěte, trestná činnost
- Rodina je nově v evidenci OSPOD / rodina je v evidenci „dlouho“.

#### **KDY NENÍ DOPORUČENO RK USPOŘÁDAT:**

S ohledem na náročnost procesu je na zvážení, zda RK svolávat v případech, které lze uspokojivě vyřešit jednorázovou jednodušší intervencí (poskytnou poradenství, nabídnout ubytování, zprostředkovat jinou odbornou pomoc).

## ROLE A KOMPETENCE PRACOVNÍKŮ:

### Zadavatel RK

- byl pracovník Odboru sociálně právní ochrany dětí
- vybíral vhodnou rodinu
- informoval jednoho člena rodiny o možnosti svolat RK a získával jeho souhlas
- kontaktoval administrátora RK

### Administrátor

- byl vyškolený pracovník pro roli administrátora (pracovník služeb NAPROTI RODINĚ)
- scházel se se zadavatelem a informoval ho o průběhu příprav a vlastní realizace RK
- pomáhal s vyplněním žádosti, formulováním zadání pro rodinu
- odpovídal na nejasnosti
- byl prostředníkem mezi zadavatelem a koordinátorem
- zajišťoval pro koordinátora metodickou podporu.

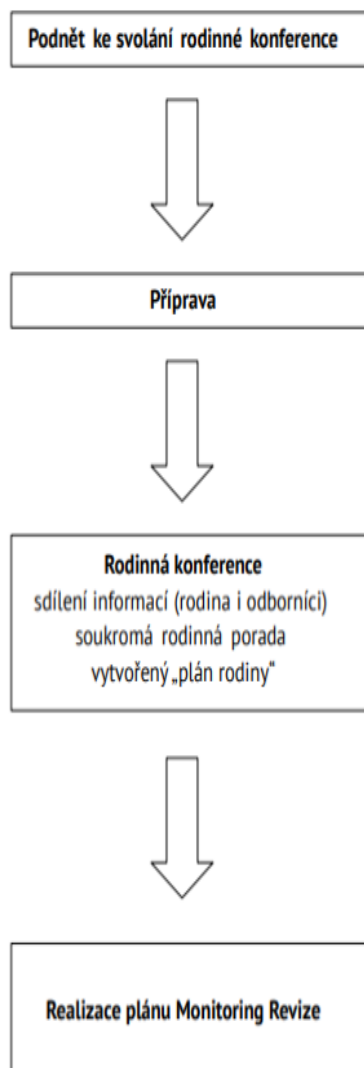
### Koordinátor

- byl vyškolený pracovník pro roli koordinátora (pracovník služeb NAPROTI RODINĚ)
- případu rodiny nevěděl žádné informace, znal jen kontaktní údaje na první osobu a zadání pro rodinu
- Scházel se s každým členem rodinné konference, důkladně ho/jí informoval o smyslu a účelu RODINNÉ KONFERENCE a odpovídal na důležité otázky
- byl nezávislý a nestranný průvodce RODINNOU KONFERENCÍ
- RODINNOU KONFERENCI svolával, organizoval, byl jejím průvodcem, byl zodpovědný za přizvání odborníků
- Zajišťoval bezpečí.

### Odborník

- mohl být přizvaný specialista pro potřeby rodiny (např. psycholog, adiktolog, psychiatr atd.)
- Účastníkům RODINNÉ KONFERENCE poskytoval potřebné informace v průběhu úvodní části,
- Odpovídal rodině na otázky.

## 7.2. Rodinné konference krok za krokem



### 1. KROK – PODNĚT KE SVOLÁNÍ RK:

Mohla podat buď rodina, kdokoliv z její sítě, u nás nejčastěji pracovník OSPOD.

Nutný byl dobrovolný souhlas všech dotčených osob.

Pokud všechny strany souhlasily, zadavatel se spojil s administrátorem a zaslal žádost o RK.

Předběžně byla také formulována základní otázka.

### 2. KROK – PŘÍPRAVA RK:

Koordinátor osobně navštívil každého účastníka, vysvětloval důvody uspořádání, roli, dojednával účast (=rozšiřoval rodinný kruh).

Dojednáváno bylo místo a datum konání.

Zpravidla trvalo 4-8 týdnů.

Příprava rodiny, dítěte, obhájce, odborníků...

Vyhodnocování rizik.

### 3. KROK – RODINNÁ KONFERENCE

Probíhala ve 3 fázích, které spolu úzce souvisely:

*Sdílení informací:* Představení, nastavení pravidel.

*Soukromý čas rodiny:* Nejdůležitější část setkání = rodina sama hledala vlastní možnosti vyřešení situace nezletilého dítěte tvořila PLÁN rodiny.

*Představení / přijetí plánu:* Cílem bylo zformulovaný přesný PLÁN, který byl v souladu s přáním rodiny!

### 4. KROK KONTROLA RODINNÉHO PLÁNU

Koordinátor se postaral o závěrečné opatření

Všechny strany s plánem souhlasily, případně co se provedlo.

Doplnění a finální schválení.

### 5. KROK REALIZACE PLÁNU RODINY A JEHO KONTROLA

Mohlo být na počátku obtížné, zde mohli být zapojeni pracovníci Střediska Služby pro rodiny, kteří rodině pomohou.

s naplňováním cíle pomocí služby SANACE

Koordinátor RK cca po 4 týdnech mohl kontaktovat účastníky a zjišťovat pokračování realizace plánu, motivoval a povzbuzoval účastníky k jeho naplňování, případně je možné využít např., pojistky PLÁNU.

## 7.3. Rodinné konference v praxi

Limity v implementaci metody vnímáme v neochotě rodin k uspořádání rodinné konference a s tím spojené přehlížené zájmu dítěte rodinou. Dále zastrašující účastnit se rodinné konference může být zvláště emoční obsah rodinné konference, který je při konferenci patrný a na místě.

Osvědčil se nám v praxi obdobný funkční model – případové konference svolané OSPOD, které se především liší od rodinných konferencí tím, že případové konference jsou právně ukotvené v zákoně o sociálně právní ochraně dětí, což by mohlo být klíčové pro jejich plnění v praxi. Rozdílů mezi těmito výše zmíněnými metodami je více, ale není účelem této kapitoly je zde popisovat. Dalším limitem pro svolání rodinné konference bylo časté chybějící rodinný systém, který závisel pouze na primární rodině, tedy matka a otec dítěte. Ostatní vazby byly silně narušeny.

## 8 PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

### 8.1. Vybrané kazuistiky v oblasti sanace

#### kazuistika č. 1

RODINNÁ ANAMNÉZA/ OSOBNÍ ANAMNÉZA ČLENŮ RODINY:

Matka: Martina, 31 let, svobodná, nejvyšší dosažené vzdělání – základní.

Otec / otčím: Karel, 45 let, rozvedený, nejvyšší dosažené vzdělání – vyučení, pouze 1 dítě (nejmladší Anežka) v rodině je mu vlastní, ostatní děti mají jiného otce.

Nezletilé děti: Václav (13 let), Petr (9 let), Anežka (2 roky)

#### **Rodinná anamnéza:**

Struktura rodiny: Částečně úplná rodina, synové v rodině mají jiného otce, pouze nejmladší Anežka je dcerou Karla. Karel se podílí na výchově všech dětí, které má matka v péči. Vyživovací povinnost na nezletilé syny nestanovena, vztahy s biologickým otcem žádné. Matka Martina má dále prvorozeného syna, který je v PP její sestry, matka nejeví zájem o zpět vzetí do vlastní péče, vyživovací povinnost stanovena, matka platí sporadicky. Vztahy s širší rodinou matky jsou navázané (sestra), nikoliv ideální. Otec Karel má z prvního manželství dospělou dceru, vídá se sporadicky. Vztahy s prarodiči dle zjištěných informací žádné.

#### **Pracovní anamnéza rodiny:**

Matka: V současné době matka na dlouhodobé rodičovské dovolené, nepobírají dostupné sociální dávky. Matka má dokončené základní vzdělání, pracovní zkušenosti z oblasti obchodu – prodavačka a dalších služeb, pomocná síla v kuchyni, uklízecké práce. Dluhová zátěž neznámé výše. Otec: Otec vyučen jako zedník, v minulosti pracoval na živnost – zednické práce. V současné době bez zaměstnání. Velká dluhová zátěž, předpokládána výše 10, milionů Kč.

#### **Školní anamnéza**

Nezletilé děti: navštěvují ZŠ v místě bydliště, nejmladší dcera Anežka v soustavné péči matky na RD. Děti prospívají průměrně, školní příprava probíhá za podpory matky. Nenavštěvují žádné volnočasové aktivity ani zájmové kroužky po škole. Mezi dětmi nedochází k výrazným konfliktům, pouze běžná sourozenecká rivalita. Volný čas tráví venku anebo doma.

#### **Zdravotní anamnéza**

V rodině dle zjištěných informací nejsou zjištěny žádné závažné onemocnění nebo poruchy.

### **Sociální anamnéza:**

---

Bytové poměry: Rodina žije v pronajatém bytě v Českých Budějovicích. Byt je malý, skromně vybavený, ale pro rodinu vyhovující. S majitelem bytu dochází ke sporům ohledně plateb a nedovoleného vstupování do bytu. Hrozí vystěhování rodiny / neprodloužení smlouvy o nájmu.

Výchovné poměry: Oba rodiče se snaží zajistit vhodné podmínky pro výchovu dětí, problematické je střídání zaměstnání partnera a jeho nestabilita, nestabilní je také bydlení rodiny. Patrná je také nedůslednost rodičů v dodržování pravidel a plnění daných úkolů, to je přenášeno i na péči o děti. Ze strany OSPODu vzešlo také podezření na fyzické týrání / násilí ze strany partnera / otce na děti, v řešení – zatím neprokázáno.

### **Sociální diagnostika:**

---

Na základě pozorování, anamnézy, rozhovoru a technikou aktivního naslouchání bylo zjištěno, že oba rodiče jsou kompetentní k výchově svých dětí. Nutno je však zapracovat posílení těchto kompetencí, nastavení pravidel. Důležité je také zajištění stabilního zaměstnání a především stabilního bydlení pro rodinu, jelikož by mohlo dojít ke ztrátě bydlení i zaměstnání a následně k odebrání dětí z rodiny. Rodina si problémy uvědomuje, snaží se je řešit, ale zatím nepodnikla konkrétní kroky. Rodina se potýká s výraznou dluhovou zátěží, kterou odmítá řešit a ta následně souvisí s finanční nestabilitou.

### **Pomoc, která je rodině poskytována, případně odborníci, kteří jsou zapojeni:**

---

Rodina je evidenci OSPOD, kdy sociální pracovnice rodině poskytuje preventivní a poradenskou činnost. Rodina též začala spolupracovat s neziskovou organizací Jihočeská rozvojová o.p.s. a to na základě žádosti OSPOD, který pověřil a formuloval zakázku pro NNO.

Zajištění stabilního bydlení pro rodinu.

Aktivní spolupráce s OSPOD a ZŠ dětí.

Na základě spolupráce s NNO Jihočeská rozvojová o.p.s., byla zakázka ve spolupráce s rodinou rozšířena i o tyto cíle: (mimo těch dle OSPOD s nimi je rodina ztotožněna).

Stabilizace finanční situace rodiny – stabilní zaměstnání.

Zvýšení rodičovských kompetencí, pravidelná příprava do školy.

Zajištění materiální pomoci v podobě základních potravin a hygienických pomůcek.

V průběhu spolupráce rodina také zahájila spolupráci s NNO Mezi proudy o.p.s., spolupráce s touto organizací nebyla úspěšná a rodina s ní již dále nespolupracuje.

### **Zahájení spolupráce s NNO, první kontakt a celkový průběh spolupráce**

---

K zahájení spolupráce s rodinou došlo na začátku měsíce března roku 2019, konkrétně 4. 3. 2019. První setkání s rodinou se uskutečnilo v místě bydliště rodiny a to za přítomnosti vedoucí služby a pověřené klíčové pracovnice. Došlo k vzájemnému představení a stručnému shrnutí aktuální situace a důvodu, proč došlo ke společné schůzce. Pracovnice dále v krátkosti představila fungování služby a v čem by rodině mohla pomoci. Průběh setkání probíhal v klidné atmosféře, rodina si byla během první schůzky sama jasně definovat oblasti, ve kterých potřebuje podporu a pomoc, a to v oblasti nalezení vhodného bydlení, pomoc s řešením zaměstnání a neproplacené výplaty z Německa, pomoc s rodinným rozpočtem a komunikací se školou. Pracovnice ocenily odhodlání rodiny. Dále byla s rodinou podepsána Dohoda o poskytování služby, pracovnice informovala rodinu o právech a povinnostech vyplývajících z poskytování služby, poučení byli také o tom, jak organizace nakládá s jejich osobními údaji a jak případně mohou vyjádřit spokojenost či nespokojenost. Klíčová pracovnice informovala rodiče také o své povinnosti předávat informace

o spolupráci pracovníkovi OSPOD. V závěru byl shrnut celý průběh schůzky, byl prostor pro dotazy, klíčová pracovníce si domluvila s rodinou termín příštího setkání.

Termíny setkání s klíčovou pracovnící byly ze strany rodiny většinou dodržovány, případně byly omlouvány. Pouze v období posledních měsíců spolupráce byla ze strany rodiny patrná zhoršená komunikace a nedodržování domluvených termínů schůzek. Klíčová pracovníce během prvních měsíců spolupráce mapovala situaci rodinného prostředí na základě, kterého byl vytvořen Plán rodiny a Cíle spolupráce na kterých klíčová pracovníce po celou dobu spolupráce pracovala. Po celou dobu spolupráce byla klíčová pracovníce v kontaktu s pracovnící OSPOD.

Po celou dobu spolupráce bylo stěžejním tématem řešení stabilita zaměstnání a bydlení rodiny, která nebyla na počátku spolupráce vůbec příznivá. Rodina na počátku spolupráce bydlela v menším pronajatém bytě v Českých Budějovicích a od počátku spolupráce panovaly velmi napjaté vztahy mezi nájemníky a majitelem bytu, který rodinu varoval před vystěhováním. Problematický byl i příjem rodiny, který zajišťoval pouze příjem z RP, který pobírala matka, jiné dávky rodina nepobírala. Otec dále příležitostně docházel na brigády, stálou práci neměl.

Otec také řešil údajnou neproplacenou fakturu za práci odvedenou v Německu a požádal o pomoc i klíčovou pracovníci. Ta jej odkázala na služby Občanské poradny při Jihočeské rozvojové o.p.s., ale zároveň jej poučila, že je nutné pro řešení této záležitosti dohledat a zajistit veškerou dokumentaci o provedené práci, které budou použity pro případné další řešení sporu. Řešení tohoto sporu nakonec nebylo úspěšné, jelikož otec rodiny nebyl schopný dokumenty dohledat a zajistit a do Občanské poradny přes výzvy a doporučení klíčové pracovníce se nikdy nedostavil. Nejkritičtější na počátku byly stále eskalující se spory ohledně údajných dluhů na nájemném, zpronevěřené kauce na byt, kterou rodina dle svých slov před nastěhováním složila, apod. Klíčová pracovníce se snažila vyhrocené vztahy mezi oběma stranami ochlazovat a najít společný konsensus. Dále s rodinou také aktivně řešila otázku hledání nového bydlení a „pojistky“ pro případ skutečného vystěhování. Klíčová pracovníce rodině předala informace o možnostech Azylových domů v Českých Budějovicích (konkrétně AD Fillia) a poučila rodinu o tom, co je nutné pro přijetí do AD zajistit a nabídla svou pomoc. Na přelomu měsíce března a dubna roku 2019 situace vyeskalovala ve vystěhování rodiny z nájemního bytu z důvodu uplynutí doby nájmu a i z toho důvodu, že rodina byla osočena z odcizení nábytku a věcí v pronajatém bytě. Rodina toto popírala. I přesto se rodina ke dni 10. 4. 2020 ocitla bez přístřeší. Klíčová pracovníce se snažila být pro rodinu oporou, dávala jim naději pro lepší zítřky, a odkázala znovu na pomoc AD Filia ČB. Zde byla rodina odmítnuta z důvodu, že matka nevyřídila u svého lékaře v Trhových Svinech potřebná potvrzení. Rodina neměla jiné možnosti ani alternativy. Klíčová pracovníce musela o této situaci informovat OSPOD a ta přistoupila k předběžnému opatření odebrání dětí z rodiny z důvodu ztráty bydlení rodiny, které ohrožovala zdraví a vývoj dětí. Následně došlo k soudnímu jednání, kdy děti byli předběžně umístěni do 12. 6. 2020 do ZDVOP Strakonice a rozhodnuto bylo též o výživném.

Rodina bez dětí dále žila přechodně na ubytovnách, u rodinných příbuzných a byli motivováni si najít stabilní práci a nové bydlení, proto aby se děti mohli vrátit domů, s čím jim pomáhala klíčová pracovníce. Rodiče se zároveň snažili být s dětmi v co největším kontaktu a minimálně 2x do měsíce jezdili na návštěvy. S bývalým majitelem bytu také byl řešen spor ohledně zadržování jejich osobních věcí, které v bytě zůstali a které jim majitel odmítl vydat a následně je chtěl vydat za úplatu 10,000 Kč. To rodina odmítala. Klíčová pracovníce rodinu také nasměřovala na

organizaci Mezi proudy o.p.s., která se více zabývá problematikou hledání bydlení a bytového práva. Rodina s organizací spolupracovala velmi krátce, jelikož jim dle jejich slov nevyhovoval přístup organizace (právník navrhoval, ať požadovanou cenu zaplatí). Rodina chtěla podat TO. KP znovu odkazoval na služby OP při Jihočeské rozvojové o.p.s., které však rodina nikdy nevyužila, do konce spolupráce nevyřešeno.

Za pomoci klíčové pracovnice, která rodině zprostředkovávala kontakty na možná zaměstnání a na dostupné byty se oběma rodičům v průběhu června podařilo sehnat práci na DPP pro Albert Holding jako doplňovači zboží. HPP rodina nechtěla kvůli srážkám z vysokých dluhů. Oddlužení rodina odmítala – příliš vysoké dluhy. Rodina byla motivovaná šetřit z vydělaných peněz a odkládat si je na zaplacení budoucího bytu. Klíčová pracovnice podporovala rodinu poskytováním potravinové pomoci.

Na začátku listopadu roku 2020 měla rodina dostatečné množství našetřených prostředků na vlastní byt a rodině se podařilo najít vhodný byt 2+kk nedaleko ČB. S majitelem bytu byla podepsána smlouva, kterou klíčová pracovnice zkontrolovala a rodina se v průběhu měsíce nastěhovala. Klíčová pracovnice dále pomohla rodině se zajištěním základního nábytku do dětského za pomoci Materiální banky. Dále se rodina za pomoci OSPOD podala žádost o zpět svěřením dětí do své péče, které jim bylo následným soudním líčením schváleno, a měli zajištěno, že na Vánoce a po Novém roce budou všechny děti zpět ve své péči. Tak se i stalo. Rodina po novém roce byla upozorněna na končící spolupráci s námi.

Po Novém roce rodina informovala klíčovou pracovnici o sporech s majitelem bytu, který požadoval jejich vystěhování z důvodu neplacení nájmu. Rodina to popírala, avšak neměla žádné důkazy o opaku – platby probíhaly osobně bez dokladu. Otec se dále svěřil, že majitel jim do bytu vstupuje bez jejich vědomí a došlo také k napadení jeho a k násilnému odvláčení jeho partnerky s nejmladší Anežkou. Klíčová pracovnice odkazovala rodinu, ať se obrátí o pomoc na PČR, ti tak učinily a po jejich znovu vystěhování ke dni 9. 1. 2020 a výměně klíčů v zámku bylo podáno TO na majitele. Rodina se následně přestěhovala přechodně k sestře matky a následně klíčová pracovnice pomohla rodině s vyřízením žádosti o AD v Kostelci u Hluboké nad Vltavou, kam se rodina 16. 1. 2020 nastěhovala a žila tam do vypršení doby spolupráce. Synové po návratu domů začali navštěvovat nejmenované ZŠ mimo České Budějovice a rodina si vyřídila potřebné dávky HN.

### **Ukončení případu:**

K ukončení spolupráce z důvodu vypršení stanovené doby, tedy 1 roku došlo 3. 3. 2020. Rodina měla zájem o pokračování služby, ale organizace z důvodu personálního a kapacitního nebyla schopna žádosti vyhovět. Klíčová pracovnice předala rodině kontakty na navazující organizace poskytující podobné služby. Rodina měla dále zájem a motivaci pro vlastní bydlení, klíčová pracovnice předala na závěr rodině poslední kontakty a poučila rodinu o svých právech a povinnostech v oblasti bydlení. Příjem rodiny byl částečně zajištěn příjmem z dávek HN, příjmem matky z RP a zaměstnáním na DPP, které vykonával otec.

### **kazuistika č. 2**

RODINNÁ ANAMNÉZA/OSOBNÍ ANAMNÉZA ČLENŮ RODINY:

Matka: Lucie, 35 let, rozvedená, nejvyšší dosažené vzdělání – vyučená.

Otec: v rodině se nevyskytuje, nemá zájem o kontakt s nezletilými dětmi

Babička dětí, matka: Marie, 63 let, nejvyšší dosažené vzdělání – vyučená, v starobním a invalidním důchodu.

Nezletilé děti: Gabriel 14 let, Patrik 10 let, Sebastián 7 let.

### **Rodinná anamnéza:**

---

Struktura rodiny: Neúplná rodina, rodiče nezletilých rozvedeni, děti jsou svěřeny do výhradní péče matky (dva otcové - Gabriel a Patrik, syn Sebastián má jiného otce). Otcové nejsou s dětmi v téměř žádném kontaktu, nejeví zájem. Vyživovací povinnost není upravena (chlapci nemají v RL zapsána jména otců). Vztahy s otcovskými prarodiči jsou žádné.

Matka vyrůstala v domácnosti se svým bratrem a rodiči. Jednalo se do jisté doby o úplnou rodinu. Nyní jsou rodiče rozvedeni. V rodině nebyly předávány stabilní vzorce chování, matka to dnes své matce vyčítá. Vyčítá jí, že jí byla špatnou matkou a neměla dobré dětství. Matka, babička dětí se k tomu nijak nevyjadřuje. Matka, babička byla v době dospívání své dcery na ulici (rodinná krize - úmrtí dcery) a matka nezletilých pobývala u otce. Dále matka krátce po nabytí dospělosti odešla z domova za studiem a následně prací. Nyní matka společně se svou matkou žije v jednom domě společně se svými dětmi. Matka, babička přišla z ulice. V domácnosti nefungují nastavené vzorce chování, řád a pravidla. Matka nezletilých sděluje, že soužití s její matkou je pro její rodinu přítěží.

### **Pracovní anamnéza matky a babičky:**

---

Matka: V minulosti pracovala jako pečovatelka v nemocnici, následně jako řidička kamionu, obsluha v hospodě. V současné době je matka na částečný úvazek zaměstnaná na domácí práce společně se svou matkou. Matka se potýká se zdravotními problémy se zády, které jí znemožňují výkon jiného zaměstnání. Matka má z minulosti velké dluhy, snaží se je splácet. Pobírají dávky ÚP (PnB, PnD). Matka též provozuje chovnou stanici psů, z prodeje štěňat plyne zisk.

Babička: Od útlého věku přiznán ID (epilepsie), babička spolu s dcerou vykonává domácí práce. Babička má na sobě psané velké dluhy, nesplácí.

### **Školní anamnéza**

---

Nezletilé děti: Navštěvují ZŠ v Bavorově. Ve škole prospívají průměrně, spíše podprůměrně, problémy jsou se školní přípravou a především problémové chování u nejmladšího Sebastiána – diagnostikováno ADHD. V minulosti ve škole proběhla šikana na nejstaršího Gabriela. Děti nenavštěvují žádné volnočasové aktivity ani zájmové kroužky při škole. Mezi sourozenci dochází často ke konfliktům. Volný čas tráví venku na hřišti či doma u telefonu či tabletu, matka nad nimi nemá dohled, moc zájmů nemají. Motivace ke školní přípravě chybí, nejsou k tomu vedeni. Děti nemají vytvořený smysl pro pravidla a řád, učení zanedbávají. Vzhledem k tomu, že matka jako dítě vyrůstala v rodině bez pravidel a řádu neumí je aplikovat i na svou rodinu, problémy jsou též se školní přípravou u starších dětí, kdy na látku matka již i přes snahu nestačí.

### **Zdravotní anamnéza**

---

Babička dětí se od útlého věku potýká s epilepsií (medikována) na kterou má přiznaná ID. Dále silná nadváha, se kterou jsou spojené problémy s kyčlemi a páteří. Matka má zdravotní problémy s páteří (výhřez plotýnky). Nezletilý Sebastián má diagnostikován ADHD, dochází k psychiatrické. Dále nebylo zjištěno, že by někdo další z rodiny trpěl závažnější chorobou.

### **Sociální anamnéza:**

---

Bytové poměry: Rodina žije ve starším domě, dům koupil bratr matky, rodina platí nájemné ve výši 9,500 Kč. Domácnost působí zanedbaně, hygienická úroveň je podprůměrná.

Výchovné poměry: Matka má nedostatečné rodičovské kompetence k zorganizování denního režimu, patrná je nedůslednost matky při plnění úkolů a povinností dětí, děti si kolikrát dělají, co chtějí, nefungují pravidla, respekt, motivace. V rodině především pro syny je chybějící role otce, kterou matky někdy ne/vědomky přesunuje na nejstaršího syna Gabriela. Babička je pro rodinu spíše přítěží, nikoliv vzorem. Matka má viditelnou snahu řešení své situace.

### **Sociální diagnostika:**

---

Na základě pozorování, anamnézy, rozhovoru a technikou aktivního naslouchání bylo zjištěno, že matka má nedostatečné / snížené kompetence při výchově svých dětí, v domácnosti chybí nastavený řád a pravidla, zjevná je nedůslednost matky v plnění školních povinností dětí. Děti nemají v domácnosti jasně nastavené hranice a povinnosti. Matka si své limity uvědomuje a je ochotná je řešit. Rodina se též potýká s finanční nestabilitou a velkými dluhy z minulosti.

### **Pomoc, která je rodině poskytována, případně odborníci, kteří jsou zapojeni:**

---

Rodina je evidenci OSPOD, kdy sociální pracovnice rodině poskytuje preventivní a poradenskou činnost. Rodina též začala spolupracovat s neziskovou organizací Jihočeská rozvojová o.p.s. a to na základě žádosti OSPOD, který pověřil a formuloval zakázku pro NNO.

Stabilizace finanční situace rodiny.

Zvýšení rodičovských kompetencí, pravidelná příprava do školy.

Nastavení hranic a povinností, důslednost matky v dodržování povinností.

Nalezení zájmového kroužku, více aktivního společného trávení volného času.

Rodina dále aktivně spolupracuje se SVP ve Strakonících, kde proběhla i společná schůzka odborníků zapojených do řešení situace rodiny (OSPOD + JR + SVP).

### **Zahájení spolupráce s NNO, první kontakt a celkový průběh spolupráce**

---

K zahájení spolupráce s rodinou došlo na začátku měsíce února roku 2020, konkrétně 5. 2. 2020. První setkání s rodinou se uskutečnilo v místě bydliště rodiny a to za přítomnosti vedoucí služby a pověřené klíčové pracovnice. Došlo k vzájemnému představení a stručnému shrnutí aktuální situace a důvodu, proč došlo ke společné schůzce. Pracovnice dále v krátkosti představila fungování služby a v čem by rodině mohla pomoci. Průběh setkání probíhal v klidné atmosféře, matka působila ze začátku trochu nejistě, ale obě pracovnice ocenily za její odhodlání o situaci mluvit a řešit ji. Dále byla s rodinou podepsána Dohoda o poskytování služby, pracovnice informovala rodinu o právech a povinnostech vyplývajících z poskytování služby, poučení byli také o tom, jak organizace nakládání s jejich osobními údaji a jak případně mohou vyjádřit spokojenost či nespokojenost. Klíčová pracovnice informovala rodiče také o své povinnosti předávat informace o spolupráci pracovníkovi OSPOD. V závěru byl shrnut celý průběh schůzky, byl prostor pro dotazy, klíčová pracovnice si domluvila s rodinou termín příštího setkání.

Služba probíhá minimálně 1x týdně dle možností rodiny a klíčové pracovnice. Domluvené termíny byly ze strany rodiny vždy dodržovány, případně byly omlouvány. Matka nebyla vždy na telefonu k zastížení, jelikož v domě je velmi slabý signál, ale jakmile to bylo možné, ozývala se zpět. Klíčová pracovnice během prvních měsíců spolupráce mapovala situaci rodinného prostředí na základě, kterého byl vytvořen Plán rodiny a Cíle spolupráce. Klíčová pracovnice po celou dobu spolupráce byla v kontaktu s pracovníkovi OSPOD, jedenkrát došlo také k vyžádání Zprávy o stavu spolupráce, o které byla rodina informována. V rámci multidisciplinární spolupráce také proběhla společná

schůzka pracovnice OSPOD, klíčové pracovnice a pracovnice SVP Strakonice se kterou rodina také úzce spolupracuje a na které byly podrobně řešeny veškeré náležitosti a situace, které rodinu provázeli

a provázejí. Pracovnice si též dohodly jednotlivé úkoly a sjednotily tak své postupy jak s rodinou pracovat tak aby společné kroky vedly ke zdárnému výsledku v prospěch rodiny.

Výsledkem prvních měsíců spolupráce a mapování potřeb rodiny vyvstaly konkrétní oblasti a Cíle, na kterých klíčová pracovnice s rodinou spolupracovala.

Urgentní otázkou v rodině byla finanční situace, která byla a je krajně nestabilní. Stabilním příjmem rodiny byl pouze ID babičky dětí a dávky SSP, která rodina pobírala. Další složkou příjmu rodina byla práce z domova, kterou obě ženy v domácnosti vykonávají, ale tento příjem se nedal považovat za stabilní, jelikož jejich práce závisela na provozu ostatních firem a dalších subjektů. Jinou práci vykonávat jak matka, tak babička nedokázala a to z důvodů vleklých zdravotních problémů. S matkou bylo také řešeno, aby i ona podala žádost o ID a získala tak další složku stabilního příjmu pro svoji rodinu. Matka též prodělala nutnou operaci páteře a nyní se po ní zotavuje. Invalidní důchod byl matce odmítnut, matka odmítla podat žalobu proti zamítnutí žádosti o invalidní důchod. Klíčová pracovnice rodině taktéž jednorázově pomohla zprostředkovat finanční pomoc za podpory ÚP a opakovanou materiální pomoc díky Nadaci Sirius – Patron dětí (základní balíček potravin a hygieny). V současné chvíli je rovněž u stejné nadace podaná žádost o postele pro syny. V průběhu spolupráce konkrétně od 31.3.2020 byla rodině taktéž spuštěno poskytování potravinové pomoci na podporu finančního rozpočtu rodiny.

Velkou zátěží pro rodinu také bylo to, že obě ženy v domácnosti byly zadlužené a byli na ně aktivní exekuce. Matka měla snahu své dluhy splácet a komunikovat s exekutorem, klíčová pracovnice ji v tomto podporovala. Babička své dluhy nesplácela a matka spolu s klíčovou pracovnící a za pomoci své rodiny pomohla matce vyřídit možnosti jejího oddlužení.

S rodinou byla také řešena školní příprava dětí. Během setkání klíčová pracovnice se snažila dětem s učením pomáhat, naučit je správné návyky při učení (uklizený stůl, aj.) a s matkou byl realizován nácvik učení s dětmi. Řešena byla otázka prostoru na učení, každé dítě by mělo mít ideálně vlastní místo – stůl. Matka také přiznala, že některá látka už je nad její vědomosti a síly a nedokáže ji vysvětlit a předat dál. S matkou bylo také řešeno, kdy po opakovaném a neúspěšném naléhání na syna Gabriela matka dělala úkoly za něj, což klíčová pracovnice matce vyčítala. Matka své jednání vysvětlovala tím, že se obává, pokud to neudělá a syn úkoly neodevzdá tak problém bude mít i ona. V minulosti mezi školou a matkou neprobíhala řádná komunikace a docházelo ke sporům, nyní je situace podstatně klidnější. Matka synům také často vytýkala nedůslednost např., v přípravě tašky do školy, úklidu svých věcí a po sobě v domácnosti či v plnění dalších úkolů. Klíčová pracovnice se matce snažila předat informaci, že ač jsou synové dost staří na to, aby měli své úkoly a povinnosti je potřeba je to především správně naučit a následně po nich zkontrolovat. Klíčová pracovnice se tyto dovednosti snažila rodině vštípit i tím způsobem, že každý člen rodiny bude mít daný úkol povinnost, tato povinnost se bude písemně zaznamenávat do týdenního rozpisu, který klíčová pracovnice vytvořila a ten bude v domácnosti funkční i například na úklid společných prostor, které prozatím vykonávala vždy matka. Matce se tento nápad líbil, ale byla skeptická ohledně jejího fungování. Trvalo poměrně dlouhou dobu, než jej matka vzala za svůj. V současné době je rozpis v domácnosti vytvořen.

Jedním z velkých problémů rodiny a jejího celkového fungování je právě nefungující a téměř žádný řád všechny členů v domácnosti. V domácnosti nejsou zřetelná jasná pravidla, která by byla

respektována a na kterých by matka mohla stavět svoji důslednost v plnění úkolů v domácnosti a ve školní přípravě. Nastaven není pořádně motivační systém odměn a trestů, synové nemají jasný řád, dělají si, co chtějí, neposlouchají a vzniklé spory jsou řešeny křikem. Úkolem klíčové pracovnice je matce v tomto ohledu poskytovat potřebné zrcadlo a vytvořit základní a stabilní řád a pravidla. V současné době zatím nedošlo k úplnému souladu. Klíčová pracovnice se snaží s rodinou na těchto tématech dále pracovat a snaží se v nich rodinu upevňovat a podporovat a to s ohledem na nastavené Cíle spolupráce a IPOD OSPODU. V rodině byly rovněž využity i speciální techniky sociální terapie za účelem podpory a rozvoje pozitivních vztahů mezi členy v rodině. Např.: prostřednictvím nácviku schopností najít na sobě i na druhých členech rodiny dobré vlastnosti, atd.

Problematické je také velmi pasivní trávení volného času rodiny. Rodina a děti většinu volného času tráví doma, případně na dvorku u domu. Děti během společné hry se často dohadují, neumí si vyjít vstříc. Z tohoto důvodu se také snažila klíčová pracovnice vymyslet jiné trávení schůzky než v místě bydliště, a byly vykonány 2 procházky s rodinou v okolí bydliště. Rovněž rodině byla představena řada rituálů, které by rodiny mohly víc spojit. Vztah sourozenců vždy nepůsobí adekvátně, především ve vztahu k nejmladšímu Sebastiánovi. Gabriel jako nejstarší se snaží v rodině jistou mírou zastupovat chybějícího otce autoritu.

### **Ukončení případu:**

K předpokládanému ukončení doby spolupráce s největší pravděpodobností dojde ke 31. 10. 2020. Do té doby je v rámci naplňování zakázky a v zájmu rodiny a nezletilých doporučena další spolupráce s rodinou. U matky je viditelný pozitivní vztah ke změně. Matka spolupracuje s dalšími dostupnými orgány (OSPOD, SVP, škola) a je viditelná snaha o řešení své situace. Matka své děti velmi miluje a chce se o ně starat. V rodině je důležité stabilizovat finanční situaci, tak aby se rodina nemusela potýkat s existenčními problémy. Cílem klíčové pracovnice je na matku dále působit, aby dohlížela na školní přípravě a v domácnosti byli funkční, alespoň nějaká pravidla. Výsledkem spolupráce by mělo být zajištěné bezpečné prostředí pro nezletilé děti. Jako další služba byla doporučena rodině návštěva Krizového centra pro řešení otázky jejich vztahů.

## **8.2. Vybrané kazuistiky v oblasti asistovaných služeb**

### **kazuistika č. 3:**

ŽÁDOST O ASISTOVANÉ SETKÁVÁNÍ NA ZÁKLADĚ ROZSUDKU SOUDU

#### **Situace rodiny (vyjmuté z rozsudku soudu):**

Matka otci nedůvěřovala, měla strach o sebe i Milušku (3 roky). Otcí nedůvěřovala z důvodu špatných zkušeností v minulosti. Bezpečnost rodiny je pro ni důležitější než finance. Matka uvedla, že otec nemá dostatečné zkušenosti a znalosti co se týká výchovy a péče o Milušku. Otec na výživném dlužil přes 15.000,-Kč. Měsíčně splácel 1.000,-Kč s běžným výživným.

Matka výchovu dcery zanedbávala, popuzovala ji proti biologickému otci a převážnou část dne nechávala své děti o samotě, přičemž dohled zajišťoval devítiletý syn. Matka měla problémy s užíváním alkoholu.

Jihočeská rozvojová o.p.s. uzavřela s rodiči nezletilé Milušky Dohodu o asistovaném setkávání v 3/2018. Dohoda byla uzavřena na dobu určitou, do konce roku 2018. Otec se s Terezkou

setkával od března do května – 1x týdně v rozsahu 2 hodin a od června do konce Dohody – 2x týdně v celkové časové dotaci 4 hodin (od června byla smluvně ujednána možnost setkání realizovat mimo prostory JR – jednotlivá setkání probíhala na hřišti, v parcích v blízkosti sídla JR, ale také v ZOO nedaleko Č. Budějovic, apod.). Ve sledovaném období byl při každém setkání po celou jeho dobu přítomen klíčový pracovník, které monitoroval jeho průběh. Celkem proběhlo 26 setkání a 7 setkání bylo zrušeno (6x ze strany matky, 1x překážka ze strany otce). Matka nahradila všechna setkání v časové dotaci 5 hodin. V případě zrušení setkání ze strany matky Milušky, byl otec o zrušení setkání neprodleně klíčovým pracovníkem informován.

### **Průběh asistovaných setkání:**

Na začátku spolupráce mezi rodiči panovala velká nedůvěra ze strany matky k otci a komunikace byla velmi vyhybavá ne-li žádná. Klíčový pracovník se vždy snažil rodičům vysvětlit důležitost slušné komunikace v zájmu své dcery, ti to ze začátku nerespektovali. Vztah otce a Milušky byl posuzován na základě pozorování společné hry otce s dcerou. Na začátku každé schůzky Miluška přivítala klíčového pracovníka objetím a úsměvem či pozdravem. Na příchod otce reagovala stejně jako na příchod klíčového pracovníka. Otec dceru na začátku každého setkání objal a políbil. Na každé setkání přišel včas a připraven (přinesl svačinu a pití). Při setkáních byla Miluška vždy hravá, působila uvolněně a vesele. Otec s Terezkou trávil společný čas aktivitami, které má Miluška ráda. Téměř vždy Milušce přeříkával během her různé pohádkové básničky. Milušku nezapomínal chválit, dotazoval se na potřeby (hlad, WC, apod.) a dokonce ji formou hry podporoval v mluvení. Milušku oslovoval jménem, ale i dalším označením jako „Holčičko, Zlatíčko moje, apod.“ Miluška se nevyhýbala fyzickému kontaktu (objetí, pohlazení apod.). Nebála se fyzického kontaktu a aktivně se zapojovala do hry. Během setkávání se otec naplno věnoval Milušce a čas určený k setkání maximálně využil. Při rozloučení otec dal pokaždé Milušce na rozloučenou pusu, Miluška mu s úsměvem zamávala a řekla čau.

Klíčový pracovník po každém setkání reflektoval setkání s každým rodičem cca 10 - 15 minut. Jednou při zpětné vazbě s rodiči, došli k závěru, že by byla vhodná mediace v rámci, kterého by byl řešen plán setkávání otce s dcerou Miluškou mimo prostory JR, a to již bez asistence služeb.

Na žádost otce proběhlo v červnu mediované setkání, kde se rodiče dohodli na následujícím:

1. Setkávání otce s dcerou bude v průběhu července nadále probíhat v rámci služeb Jihočeské rozvojové (asistované setkávání).
2. V červenci 2018 bude probíhat tzv. adaptační období, kde se rodiče budou potkávat v JR při předávání a přebírání nezletilé Milušky.
3. Komunikace mezi rodiči bude probíhat na základě dodržování pravidel slušného chování (přivítání/rozloučení se – pozdrav, poděkování, apod.).
4. Matka vypracuje pro otce manuál pro Milušku, ve kterém uvede, co má ráda, co ne, jaký má denní režim, pravidla, atd. pro potřeby sjednocení výchovných přístupů k Milušce u obou rodičů.
5. Oba rodiče obdrželi z jednání zápis a dohodu dodržovali.

### **Rekapitulace klíčového pracovníka:**

Klíčový pracovník se domníval, že asistované setkávání otce s Miluškou v prostorách JR a pod trvalým dohledem pracovníka byl v té době (srpen 2018) překážkou v přirozeném trávení volného času otce s dcerou. Mezi rodiči byla však vnímaná vzájemná nedůvěra, ale v průběhu spolupráce došlo k velkému zlepšení, kdy rodiče přicházeli do JR ve stejný čas a komunikovali

spolu v zájmu Terešky. Vzhledem k těžkostem, které se v té době množily (zrušená setkání ze strany matky), bylo doporučeno:

- Předávání Milušky z péče do péče mezi rodiči realizovat bez podpory třetích osob, ideálně na neutrálním veřejném místě, např. pošta, obchod, náměstí, mateřská škol apod.).
- Předávání Milušky z péče do péče na půdě Jihočeská rozvojová o.p.s. (služba asistované předávání).
- Rodiče byli vedeni klíčovým pracovníkem k tomu vytvořit „dohodu“, která by sladila jejich pracovní a rodičovské povinnosti ve prospěch nezletilé Milušky.

V měsíci říjnu se poskytoval a strany dohody – pečující osoba a zájemce o předávání společně domluvily na ukončení dohody o asistovaném setkání. Předávání nezletilé Milušky již pokračovala bez naší asistence.

### 8.3. Vybraná kazuistika v oblasti rodinné konference

#### Kazuistika č. 4:

ŽÁDOST O RODINNOU KONFERENCI NA ZÁKLADĚ ŽÁDOSTI OSPOD (SESÍRANÁ DATA PŘEDALA PRACOVNICE PŘÍSLUŠNÉHO OSPOD V ŽÁDOSTI O SLUŽBU):

#### RODINNÁ ANAMNÉZA / SITUACE RODINY:

Rodina vychovala celkem 4 děti, nejstarší Jana není biologická dcera manžela matky. Od února 2016 žila Jana v rodině blízké osoby, oslovovala ji „babičko“. Soud vycházel z přání Jany a vyhověl předběžnému opatření. Důvodem bylo neúměrné zatěžování péčí o domácnost a mladší sourozence, nepřiměřené trestání, prospěch ve škole se zhoršil.

#### Co se dařilo před rodinnou konferencí:

Rodina se mobilizovala vyřešit svoji situaci. Matka navázala spolupráci s neziskovou organizací na doporučení OSPOD.

#### Obavy, které vznikly v souvislosti se situací rodiny:

Obava z toho, že Jana nebude chtít odejít od babičky  
Obava rodiny z alternativních metod terapie (reiki) babičky

#### Formulovaná otázka, která by měla být předložena na rodinné konferenci:

Jak zajistit stabilní výchovné prostředí pro nezletilou Janu?

#### Základní podmínky, které musel plán splňovat, aby byl přijatelný jako dobrý a bezpečný:

- Zajištění dostatečného kontaktu s osobami Janě blízkými
- Zajištění dostatečného prostoru pro učení a volný čas Jany
- Zabezpečení pravidelného stravování Jany
- Práce matky ve spolupráci s psychologem na změně výchovných postupů (trestání, odměna)

#### Úkoly pro koordinátora rodinné konference bylo (v bodech):

1. Zajistit prostory
2. Účastníci vědí o termínu konání rodinné konference

3. Rozeslal pozvánky všem účastníkům
4. Zajistil pohoštění
5. Připravil flip chart/předeepsané zakázky
6. Vytiskl prezenční listinu
7. Vytiskl pravidla rodinné konference

Doba přípravy byla zhruba 1 měsíc. Náplní práce koordinátora bylo osobně kontaktovat rodinu, vysvětlit jednotlivým členům jejich role v průběhu rodinné konference. Zjišťoval, jaké mají stanovisko k rodinné konferenci, k rodinné patologii, jaké mají postoje a způsoby reagování, aby pak eliminoval vzniklá ohrožení. Nástroj, který koordinátor používal k rozšiřování počtu účastníků na rodinné konferenci, byl rodokmen, tj. tvoření sociální sítě kolem dítěte, do které patřila rodina, rozšířená rodina, přirozená komunita. Koordinátor si dal na čas, aby všichni účastníci konference rozuměli tomu, co se od nich očekává a jak bude celý proces probíhat, aby mohli s předstihem nad tématy konference uvažovat. Také je motivoval a podporoval v mezidobí. Dál koordinátor plánoval rodinnou konferenci na den, který se hodil celé rodině. V den konání rodinné konference koordinátor představil stručně rodinu a její problémy, poté se představili všichni zúčastnění. Rodina pochopila problém, který má vyřešit a také způsob, jakým má vytvořit plán, aby ochránila dítě.

### **Zápis z rodinné konference konané v zájmu nezletilé Jany**

---

#### **Předmět rodinné konference:**

Bezpečí nezletilé Jany a její kontakt se sourozenci (rodinou)

#### **Zúčastněné nezletilé děti:**

Jana, Jan (dobrý kamarád Jany), Jakub (syn pečující osoby), Eva (rodinná známá)

#### **Zúčastněné dospělé osoby:**

matka Klára, strýc Radek, babička Jiřina, dědeček Zdeněk, teta Lenka, nevlastní syn Tomáš, rodinná příbuzná Eva, rodinná známá Veronika, pečující osoba Libuše, manžel pečující osoby Jan, rodinná známá Aneta.

#### **Hlavní otázky, které byly zadané rodině k řešení:**

Jak bude zajištěn dostatečný kontakt Jany se sourozenci (rodinou)?

Jak bude zajištěn prostor pro učení a Janin volný čas?

Jak bude zajištěno kvalitní a pravidelné stravování pro Janu?

Jak zajistit Janě bezpečí?

#### **Rodina se shodla na následujícím:**

Respektujeme přání nezletilé Jany, vyrůstat v péči paní Libuše

Je důležité, aby sourozenci byli v kontaktu s nezletilou Janou. Přání rodiny bude naplněno, když bude navázána spolupráce s psychologkou

### Úkoly pro naplnění kontaktu nezletilé Jany se sourozenci:

Kdo	Obsah úkolu	Termín splnění
<b>Rodinná příbuzná</b>	Zkontaktuje psycholožku a vysvětlí rodinnou situaci Zjistí, kdy by mohla vzít do své péče nezletilou Janu a její sourozence se zakázkou: napomoci sourozencům se vidat Informuje paní psycholožku, že kontakt všech dětí může zprostředkovat strýc, kterého mají všechny děti rády Zajistí, aby první schůzka s psycholožkou proběhla do 15. 5. 2016 Aktivně bude komunikovat s matkou a pečující osobou (předá termíny objednání k psychologovi). O termínu objednání bude informovat sociální pracovníci OSPOD	do 29. 4. 2016
<b>Pečující osoba Libuše</b>	Zajistí doprovod nezletilé Jany k paní psycholožce	do 15. 5. 2016
<b>Matka Klára</b>	Zajistí doprovod sourozenců nezletilé Jany k psycholožce	
<b>Strýc Radek</b>	Zajistí asistenci při kontaktech nezletilé Jany	průběžně

Kvalitní, pravidelné stravování a dostatečný prostor pro přípravu do školy a volný čas bude zodpovědná pečující osoba. Pro naplnění bezpečí Jany, je nezbytná důsledná komunikace mezi paní Libuší a Klárou, jejímž obsahem budou informace o Janě, které paní Klára potřebuje vědět,

### Úkoly pro naplnění bezpečí Jany:

Kdo	Obsah úkolu	Termín splnění
<b>Matka Klára</b>	Aktivně bude naplňovat SVÉ PRÁVO mít informace o Janě (zejména o jejím zdravotním stavu a školním prospěchu). Paní Klára se sama bude obracet na školu, lékaře i paní Libuši o potřebné informace.	průběžně
	Zúčastní se setkání, které bude pro paní Kláru a paní Libuši, ve prospěch Jany, organizovat paní Eva	na výzvu paní Evy
<b>Pečující osoba Libuše</b>	Zkontaktuje paní Kláru (prostřednictvím sms zprávy či e-mailu), kdykoliv nastane nějaká zásadní situace v životě Jany ať už nemoc, úraz, absence ve škole aj.	v ten den
	Napíše e-mail, ve kterém budou důležité informace o Janě a zašle ho k rukám paní Kláře. Témata zprávy: škola, zdraví, trápení, atd.	nejpozději v neděli
	V případě, že nebude vědět, jak má určitě situace s Janou řešit, bude kontaktovat paní Evu, která zprostředkuje setkání paní Kláry a paní Libuše	dle potřeby
<b>Paní Eva</b>	Zprostředkuje kontakt paní Libuše a paní Kláře a setkání bude přítomna (zajištění bezpečí obou stran).	na výzvu paní Libuše

Plán byl všemi členy rodinné konference přijat a každý člen se pod to podepsal.

Po přijetí rodinou byl plán přijat oddělením OSPOD. Podle originálního zápisu byl přepsán koordinátorem rodinné konference.

*Pozn.: Pro zachování anonymity jsme v kazuistikách pozměnili osobní údaje rodin.*

## 9 SHRNUÍ A ZÁVĚR

Význam této metodiky je především ve zviditelnění možností, jak pomoci ohroženými rodinám a dětem, aby se snižoval počet dětí, které musejí svoji rodinu opustit z důvodu nedostatečných rodičovských kompetencí. To je podloženo teorií, která detekuje, že kompetence rodičů lze považovat za naučitelné (Rodičovské kompetence a možnosti jejich posílení, 2010).

Důležitým aspektem při podpoře rodiny je podpůrná síť pro rodiny a nastavení žádoucích forem jejich spolupráce. Poskytnout jim nejen informace, ale i podporu, pomoc, nadhled na svoji situaci, zplnomocňování, možnost doprovodu rodiny, praktického nácviku aj., zejména proto, aby jejich vůle něco změnit či naučit se něco nového vedla k úspěchu v podobě osvojení si rodičovských kompetencí.

Při spolupráci s ohroženou rodinou se mohou objevit i obtíže. Mezi hlavní obtíže při posilování rodičovských kompetencí patří mimo jiné i nízká inteligence rodičů, nemotivovanost, emoční vypjetí, předsudky vůči úřadům, záporný vztah rodiny k pracovníkovi, aj. Dalším úskalím může být mezigenerační přenos chování.

Pracovníci OSPOD se setkávají s rodinami, které procházejí více či méně závažnými obtížemi. Velmi často je rodičovství považováno za něco samočinného až přirozeného, co není potřeba se učit. Avšak významné kvantum potíží, se kterými sociální pracovníci v této oblasti pracují, pramení právě z nízké kompetentnosti rodičů.

*„Neexistují dokonalí rodiče ani dokonalé děti. Existuje jen nespočet dokonalých chvil na naší cestě životem.“*

DAVE WILLIS.

## POUŽITÉ ZDROJE:

- BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M., 2011. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. 2., vyd. Praha: Portál. 152 s. ISBN 978-80-262-0031-4.
- BISKUP, P., 2001. In: HIRT, M., 2016. *Soudní lékařství. II. Díl*. Praha: Grada Publishing. 232 s. ISBN 978-80-271-0268-6
- BORSKÁ, J., VACKOVÁ, J., SMALL, M., 2016. *United Nations Convention on the Rights of the Child and its implementation in the 21st century*. [online]. Kontakt. 18 (2): s 96 – s 102. [cit. 2020-12-03] Dostupné z: [https://kont.zsf.jcu.cz/artkey/knt-201602-0008\\_umluva-o-pravech-ditete-a-jeji-implementace-v-21-stoleti.php](https://kont.zsf.jcu.cz/artkey/knt-201602-0008_umluva-o-pravech-ditete-a-jeji-implementace-v-21-stoleti.php)
- COCKER, Christine a Lucille ALLAIN. *Advanced social work with children and families*. Exeter: Learning Matters, 2011. ISBN 978-18-444-5363-4.
- DUNOVSKÝ, J., 1999. *Sociální pediatrie: vybrané kapitoly*. Praha: Grada. Psyché (Grada). 279 s. ISBN 80-7169-254-9.
- DUNOVSKÝ, J., In: MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2014. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. 2., rozšířené. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0522-7.
- FABIÁN, P., 2012. *Rodina ohrožující dítě*. In *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*. Pardubice: Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko - správní, IV. Ročník. 177 s. ISBN 978-80-7395-539-7.
- GARDNER, R., 2008. *Developing an effective response to neglect and emotional harm to children* [online]. University of East Anglia And The National Society for the Prevention of Cruelty to Children. [cit. 2020-11-09]. Dostupné z: <https://www.nspcc.org.uk/globalassets/documents/research-reports/developing-effective-response-neglect-emotional-harm-children.pdf>
- GRECMANOVÁ, H, et al., 2003. *Obecná pedagogika II.*, Olomouc: HANEX. 192 s. ISBN: 80-85783-24-X.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
- HARDEN, H., 1999 In: COCKER, CH., ALLAIN, L., 2011. *Advanced social work with children and families*. Exeter: Learning Matters. ISBN 9781844453634.
- HEPWORTH a kol. *Direct social work practice: Theory and skills*. [online]. Cengage Learning, 2009. ISBN 9780495601678 [cit. 2020-12-03]. Dostupné z [https://books.google.cz/books?id=e22Hiv4Ev2sC&dq=Direct+social+work+practice:+Theory+and+skills&hl=cs&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.cz/books?id=e22Hiv4Ev2sC&dq=Direct+social+work+practice:+Theory+and+skills&hl=cs&source=gbs_navlinks_s)
- JANDOUREK, J. 2001. *Sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 286 s. ISBN 80-7178-535-0.
- KAHÁNKOVÁ, J., MYŠÍKOVÁ, M., NEDĚLNÍKOVÁ, D. Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce. *Sociální práce*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2005, 2/2005, 11. ISSN 1213-624.
- KRAMER, H., CH., In: SOBOTKOVÁ, I., 2012. *Psychologie rodiny*. 3., vyd. Praha: Portál. 219 s. ISBN 978- 80-262-0217-2.
- KRAUS, B., 2008. *Základy sociální pedagogiky*. 1., vyd. Praha : Portál. 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., 2011. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido. 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D., 2007 *Vývojová psychologie*. Praha: Grada. 368 s. ISBN: 978-80-247-1284-0.

- MATĚJČEK, Z., 2018. *Rodiče a děti*. Praha: Vyšehrad. 2., vyd. 360 s. ISBN: 978-80-7429-797-7.
- MATOUŠEK, O., a kol., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-2620-213-4.
- MATOUŠEK, O., 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3., vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 80-86429-19-9.
- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2014a. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. 2., rozšířené. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0522-7.
- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2014b. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0697-2.
- MATOUŠEK O., PAZLAROVÁ H., 2016. *Státní orgány sociálně právní ochrany dětí – Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum. 1., vyd. 168 s. ISBN: 978-80-246-3336-7.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ [online], 2009. *Metodické doporučení č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou MPSV*. Praha: MPSV ČR [cit. 2020-11-16]. Dostupné z: [http://www.svp-km.cz/soubory/metodicke\\_doporuceni\\_mpsv\\_c-9.pdf](http://www.svp-km.cz/soubory/metodicke_doporuceni_mpsv_c-9.pdf)
- NÁRODNÍ CENTRUM PRO RODINU, 2010. *Nezastupitelné rodičovské kompetence aneb co mohu pro své dítě udělat já a nikdo jiný* [online]. Národní centrum pro rodinu. 24 s. [cit. 2020-11-17] Dostupné z: [http://www.badec.cz/rasto/brozurka/files/brozurka\\_a5\\_stranky\\_po\\_strankach.pdf](http://www.badec.cz/rasto/brozurka/files/brozurka_a5_stranky_po_strankach.pdf)
- OSN, 2015 *Všeobecná deklarace lidských práv OSN* [online]. OSN: United Nations [cit. 2020-12-15]. Dostupné z: [https://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/12/UDHR\\_2015\\_11x11\\_CZ2.pdf](https://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/12/UDHR_2015_11x11_CZ2.pdf)
- PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 193 s. ISBN 978-80-247-4317-2.
- Rodičovské kompetence a možnosti jejich posílení - příklad Kursů efektivního rodičovství*. Sociální práce. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2010, 10 (3), 49-51. ISSN 1213-6204.
- ŘEZNÍČEK, I., 1994. *Metody sociální práce: Podklady ke stážíím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1., vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- SOBOTKOVÁ, I., 2012. *Psychologie rodiny*. 3., vyd. Praha: Portál. 219 s. ISBN 978-80-262-0217-2.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: Sběrka zákonů České republiky, částka 61, s. 2902-16. ISSN 1211-1244.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, 2016. In: Sběrka zákonů České republiky, částka 111, s. 4-66. ISSN 1211-12.



[www.jihoceskarozvojova.cz](http://www.jihoceskarozvojova.cz)