

## SPOLUPRÁCE ORGANIZACÍ V PÉČI O SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÉ DĚTI A RODINY

### COOPERATION OF ORGANIZATIONS DEALING WITH CARE OF SOCIALLY DISADVANTAGED CHILDREN AND FAMILIES

**Iva Bartošová, Marija Škrochová**

**Abstract:** *The content of this paper is to present cooperation of organizations dealing with the care of socially disadvantaged children and families in the Pardubice region within the Municipality of Pardubice, Department of Social Affairs. In more detail we introduce work of two departments: the Department of Social and Legal Protection of Children and the Department of Social Services and Prevention. The work also includes case study, that the above mentioned information processes in practice.*

**Keywords:** *Municipality of Pardubice, Department of Social Affairs, Care, Socially Disadvantaged Children and Families.*

#### Úvod

Tématem této práce je představení spolupráce organizací v péči o sociálně znevýhodněné děti a rodiny na území Pardubic. Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí ve své přenesené působnosti v péči o ohrožené rodiny a děti zajišťuje především prostřednictvím oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Od ledna 2012 je zásadním subjektem pomoci též oddělení sociálních služeb a prevence (OSSP), které vzniklo vlivem nabytí účinnosti právních předpisů, kterými se mění řada zákonů v sociální oblasti. Tato změna umožňuje prohloubení a propojení terénní sociální práce s ohroženými a sociálně vyloučenými jedinci, tedy i s ohroženými rodinami a dětmi. Nejdůležitějšími partnery na poli sociální práce konkrétně v Pardubicích jsou pro oddělení sociálně právní ochrany dětí zejména Fond ohrožených dětí, Středisko křesťanské pomoci, Oblastní charita a mnohé další organizace. Každý případ je individuální a pro řešení zdánlivě stejného problému lze využít jiného “pomocníka”.

#### 1 Děti, rodiče a sociálně právní ochrana

Klienty oddělení sociálně právní ochrany dětí jsou nezletilé děti do osmnácti let, respektive rodiny nezletilých dětí nebo děti samotné, jejichž příznivý vývoj je nebo může být z jakéhokoliv důvodu ohrožen. Ne vždy ale to, že dítě se stane klientem OSPOD, musí nutně znamenat sociální znevýhodnění.

Na jedné straně se jedná o děti, kde svoji funkci neplní rodina a v souvislosti s narušením vztahů mezi rodiči končícím rozvodem či rozchodem je třeba upravit práva a povinnosti k dětem – placení výživného, úprava styku dětí s rodičem, který s rodinou nežije, úprava styku s prarodiči, kterým rodiče ve styku s vnoučaty brání, atp. V mnoha případech se jedná o jednorázový akt soudní úpravy poměrů, což je ten

šťastnější případ. Z hlediska sociálního ohrožení však mluvíme o vleklých sporech založených na vyřizování si účtů a prestiže mezi rodiči navzájem se společným jmenovatelem „v zájmu dítěte“. Skutečnost, že v těchto záležitostech musí i opakovaně figurovat orgán sociálně právní ochrany dětí a soud, svědčí o tom, že se rodiče stále častěji nemohou nebo spíše nechťejí dohodnout na věcech týkajících se jejich nezletilých dětí. Mnohdy si ale neuvědomují, že právě děti se vleklé spory dotýkají nejvíce. I v těchto složitých případech dostávají prostor neziskové organizace. Bez nich by nebyla pomoc rodinám úplná. I orgán sociálně právní ochrany dětí se může dostávat do kolize např. při nutnosti zajistit asistenci při styku dítěte s rodičem, neboť je sám (OSPOD) účastníkem řízení. V takových případech jsou využívány právě služby např. FOD.

Na straně druhé jsou našimi klienty přímo děti, jejichž výchovné problémy jsou takového rázu, že je rodina i přes veškerou snahu nezvládá. Jedná se zejména o záškoláctví, vztahové problémy ve škole i doma, úteky z domova, vliv závadové party, experimentování s alkoholem a drogami, trestná činnost.

Není výjimkou, že z výše popsané skupiny se děti „přelévají“ do skupiny druhé. Nefungující rodinné vztahy založené na vzájemném uznání a přirozené autoritě rodičů zapříčiňují to, že si děti hledají vlastní nevhodnou seberealizaci a ono uznání získávají rizikovým a především nevhodným způsobem.

Nezanedbatelným aspektem selhávání dětí je v současné době i prohloubení sociálních rozdílů a majetkových poměrů. Děti vnímají rozdíly ve výši kapesného, kvality mobilních telefonů, oblečení či jiných požitků. Ti méně majetní, byť i z fungujících rodin, se snaží vyrovnat těm majetnějším, kde naopak ani nemusí vřelé rodinné vazby fungovat, neboť rodiče jsou příliš pracovně zaneprázdnění, aby mohli uspokojit vysoké nároky dětí...začarovaný kruh.

I v případech selhávajících dětí OSPOD využívá hojně služeb různých neziskových organizací, které při práci s klienty nabízejí aktivity při využití volného času apod.

## **2 Způsob práce s ohroženými rodinami a dětmi**

Sociální práce je hledání cesty, jak co nejrychleji a nejefektivněji napomoci řešení. Každý případ je individuální a každý z našich klientů vyžaduje zvláštní péči. Neexistují paušální návody na řešení jednotlivých situací. Ne vždy je sice možné najít pro všechny uspokojujivé řešení, ale vždy by měl být v popředí zájem o zdárný vývoj nezletilých dětí.

### **2.1 Sociální práce oddělení sociálně právní ochrany dětí**

Ideální pro sociální práci na jakékoliv úrovni je, když se případ může podchytit hned v počátku. Ještě ideálnější je, když spolupracují všechny zúčastněné strany – tedy dítě i rodiče. Není možné pracovat pouze s dítětem, aniž by se v rodině nic nezměnilo. Praxe ukazuje, a nejen v sociální oblasti, že problém není nikdy jen na jedné straně. Např. umístění dítěte pro nezvladatelné chování na dobrovolný diagnostický pobyt do střediska výchovné péče na dva měsíce je, resp. může být, pro dítě velmi efektivní. Naučí se zde, v ideálním případě, respektovat nastavené mantinely, díky čemuž si může zlepšit prospěch ve škole, znovu obnovit nabourané vztahy apod. Dítě samo

zažije úspěch a uspokojení. Je motivované pokračovat a stavět dál na naučených modelech chování, vedoucích k úspěchu. Pokud se ale vrátí do původní rodiny, kde se nic nezměnilo, protože rodiče se necítí být nekompetentními, pak dítě nutně padá zpět, ne-li níž. Může dojít i k tomu, že bude cítit nespravedlnost, neboť ono na sobě tvrdě pracovalo, a doma se nic nezměnilo. Proč by se tedy v budoucnu mělo snažit samo?

A zde je prostor opět pro následnou sociální práci, která by udržovala rodinu ve zdravé sociální kondici. Pokud je k nám klient, ať je to dítě, rodič, oba..., upřímný, je to dobrá cesta k úspěchu.

Někdy stačí jednorázová intervence, rada, nasměrování nebo jen „popovídání“. Systematickou sociální práci však vyžadují případy dlouhodobě, někdy i generačně vedených rodin, kde historicky selhávají sociální kompetence rodičů a modely chování se přenášejí postupně na další děti. S mnohými rodinami jsme už někdy „skoro příbuzní“ – sociální pracovnice zná poměry, zná širší rodinu a její možnosti. A klienti, i když se nechovají podle našich rad, přesto ke „své sociální pracovnici“ mají cosi jako pasivní důvěru. Při práci s dlouhodobě selhávajícími rodinami je pro sociální pracovníky na úrovni OSPOD velkou pomocí spolupráce s dalšími institucemi a subjekty zabývajícími se sociální prací s danou cílovou skupinou. Na počátku stojí hlavní úkol – motivovat klienty ke spolupráci s někým dalším. Mnohdy si nechtějí k sobě pustit další subjekty a nebo jsou zpočátku hodně nedůvěřiví. Pokud se však povede navázat spolupráci i s pomáhajícími organizacemi, znamená to velkou pomoc pro pracovníky OSPOD. Důležité je, aby spolupráce byla především efektivní. Nejde o to, aby docházející terénní sociální pracovník „dělal práci za klienta“. Smyslem je aktivizovat potenciál dotčených tak, aby se naučili jej využívat a používat. Mezi všemi subjekty je pak důležitá vzájemná výměna informací a hlavním úkolem je to, aby klient pochopil, že se snažíme všichni o pomoc, „i když to někdy bolí“. Efektivním nástrojem je cílená aktivizační služba, na kterou v takovém rozsahu sociální pracovník na úrovni OSPOD nemá dostatečnou kapacitu. Klient by měl pochopit, že není úředník ten zlý a terénní sociální pracovník ten hodný, který za něj udělá to, co má být hotovo.

OSPOD by měl koordinovat opatření, vstupy a výstupy z rodiny, ale také by měl mít „právo veta“, pokud se dlouhodobě nedaří najít uspokojivé zlepšení či alespoň posun. Není možné donekonečna nabízet pomoc tam, kde nejsou akceptována pravidla.

## **2.2 Sociální práce oddělení sociálních služeb a prevence**

Sociální pracovník OSSP působí prostřednictvím terénní sociální práce, jinými slovy pracuje přímo s klientem a pro klienta. Fakticky je systém nastaven tak, že na konkrétní zakázku OSPOD pracuje sociální pracovník OSSP přímo v rodině, tedy v přirozeném prostředí. Pokud klient pomoc odmítá, i když objektivně je pomoc nutná, nemá sociální pracovník žádnou možnost klienta k přijetí pomoci přimět. Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem OSSP je čistě na bázi dobrovolnosti. Pokud se ovšem jedná o cílenou zakázku ve prospěch řešení nepříznivé sociální situace, měly by být nalezeny cesty a prostředky účinné motivace.

Kromě cílené zakázky OSPOD má OSSP také samostatnou náplň činnosti. Zachytává první poradenské kontakty z titulu legitimního začlenění do zákonného

systému sociální práce na obcích. To znamená, že klient může se svým problémem přijít i sám nebo ho může někdo odkázat, doporučit. Dosavadní zkušenosti zatím ukazují, že je to zejména v případech neschopnosti řešit svoji materiální situaci – uplatnění nároků na sociální dávky, pomoc při řešení bydlení, dále pomoc při sestavení rodinného rozpočtu, zprostředkování oblečení, pomoc s péčí o dítě a chodem domácnosti, apod. Sociální pracovník při prvním kontaktu s klientem zjišťuje celkovou životní situaci klienta, snaží se identifikovat zakázku klienta. Klienti často přichází s představou, že sociální pracovník jejich problém vyřeší ihned s minimálním zapojením klienta, např. očekávají, že soc. pracovník jim najde byt, změní chování jejich dítěte. Proto je důležité, aby při úvodním setkání soc. pracovník vysvětlil své kompetence, klienta seznámil s nabídkou sociální práce, upozornil na nutnost spolupráce a vyvíjení vlastní aktivity a podpořil ho ve vytrvání a řešení problému. Výstupem by měla být ústní dohoda o spolupráci a společně stanovený cíl. Míra pomoci, podpory a kontroly klienta je individuální. Záleží na povaze řešeného problému, na ochotě klienta spolupracovat, motivaci svou situaci změnit a na jeho dovednostech a schopnostech.

Postup práce také záleží na povaze řešeného problému. Sociální pracovník k řešení může přistupovat dvojím způsobem. V prvním případě je řešený problém plně v jeho kompetenci a na zakázce pracuje přímo s klientem (např. pomoc při vyřízení dávek, dluhová problematika). V druhém případě se jedná o kombinovaný sociální problém (např. ztráta zaměstnání a bydlení matky samoživitelky s jedním malým a druhým zletilým dítětem). V tomto případě je potřeba spolupráce více institucí. Sociální pracovník funguje jako koordinátor a problém pomáhá řešit.

### **2.3 Ukázka sociální práce a spolupráce s vybranou rodinou**

Následující kazuistika vykresluje činnost terénních sociálních pracovníků v konkrétní rodině. Zde je nutná a důležitá spolupráce s pracovníci OSPOD, která rodinu již několik let zná a pracovníků neziskové organizace SKP centra (nízkoprahový klub pro děti a služba podporované zaměstnávání).

Pracovníci OSSP rodinu XY zkontaktovali na základě informací z OSPOD a SKP centra. Zakázka ze strany institucí zněla zlepšit hygienu rodiny a pomoci s finanční situací. Tříčlenná rodina (otec, matka a dcera-10 let) žije v pronajatém bytě 1 + kk. V bytě je standartně cítit zápach, zřejmě kvůli množství domácích zvířat (dvě kočky, morče a pes) v kombinaci s inkontinencí otce. V malém bytě je velké množství nábytku, neorganizovaně se všude povaluje oblečení a nepotřebné věci, podlaha je většinou znečištěná. Pracovníci s rodinou zformulovali prvotní zakázku rodiny, a to poradenství v oblasti dávek a zlepšení domácnosti. Následovalo setkání pracovníků OSSP s pracovníky OSPOD a SKP centra. Cílem bylo navázání užší spolupráce, výměny informací o rodině a předcházení duplicity práce.

Prvním krokem práce s rodinou bylo nastarovat dávky hmotné nouze – doplatek na bydlení. Tato dávka bohužel nebyla přiznána. Druhým krokem bylo zlepšení domácnosti. Rodina si sama postěžovala, že nemají vysavač (jednou před návštěvou pracovníků luxovali a shořel), že nemají dostatek úložného prostoru pro oblečení. Matka připustila, že tento nedostatek může být způsoben tím, že má v bytě uskladněno příliš mnoho věcí, které již nepotřebuje. Dále uvedli, že by chtěli větší byt, aby dcera

měla více prostoru. Sdělili, že s placením nájmu potíže nejsou, pomáhá jim ho hradit dobročinná organizace.

Při dalších setkáních pracovníce OSSP pomáhaly s protříděním nepotřebného oblečení, dceři ve spolupráci s FOD dovezly oblečení, které je přiměřené jejímu věku. Dále učily matku, na jaký program prát prádlo, pomohly s vyřízením dávky mimořádné okamžité pomoci na nezbytné nebo odůvodněné náklady (vzdělání), která byla použita na zaplacení školy v přírodě. Pro dceru to bylo důležité pro začlenění do kolektivu třídy.

Ve chvíli, kdy se situace v rodině zdála být stabilizovaná a byl navázán úzký vztah spolupráce s rodinou, vyšly najevo informace, které bylo potřeba okamžitě řešit. Ve čtvrtek se dostavila matka velmi rozrušená a sdělila, že se o víkendu mají z bytu vystěhovat. Uvedla, že výpověď dostali od majitelky bytu ústně po telefonu a netuší, proč tomu tak je. Pracovnice OSSP se telefonicky spojila s majitelkou bytu. Majitelka celou situaci odsouhlasila a sdělila, že na vystěhování se ústně dohodly před 3 měsíci, protože dobročinná organizace přestane na nájem přispívat a došlo k rapidnímu zhoršení kvality bytu. Pracovnice ji upozornila, že v případě, že chce ukončit nájemní vztah před uplynutím smlouveného nájmu, je potřeba doručit písemnou výpověď. Majitelka uvedla, že písemnou výpověď doručí a po uplynutí lhůty na vystěhování trvá. Pracovníci OSSP zkontaktovali OSPOD a SKP centrum, aby je o situaci informovali. Následující den pracovníci OSSP pomohli s obvoláním ubytoven pro případ, že by rodinu majitelka o víkendu opravdu vyhodila na ulici. Předběžně byla domluvena jedna ubytovna, která na rodinu do víkendu počká. Rodičům bylo doporučeno, aby se s majitelkou telefonicky spojili a ujistili se, že zatím v bytě mohou zůstat. V pondělí matka uvedla, že o víkendu obdrželi písemnou výpověď s 3měsíční výpovědní lhůtou. V současné době se rodina snaží najít nový a větší byt. První nájem zatím uhradili (s majitelkou bylo domluveno, že nájemné budou posílat po částkách během měsíce). Matka nyní pracuje na zkrácený úvazek v rámci SKP centra a otec získává peníze z rekvalifikace na ÚP. Pracuje se s nimi na zlepšení hygienických podmínek, udržování čistoty oblečení apod. Díky předchozímu krizovému zážitku možná mají rodiče větší snahu situaci změnit, zdá se, že pracovníkům poskytují více informací a vyvíjejí větší aktivitu a úsilí. Pomoc a doprovázení však budou potřebovat nepochybně i nadále.

## **Závěr**

Vše výše popsané může fungovat v optimálním případě jen při vzájemné úzké spolupráci a informovanosti mezi OSPOD a OSSP. Stejně tak by měl být nastaven i systém vzájemné koordinace spolupráce i s jinými organizacemi a subjekty. Samozřejmě je třeba zdůraznit, že neopominutelnými a velmi důležitými partnery jsou již mimo sociální oblast školy, školská zařízení, lékaři, psychologická a psychiatrická pracoviště a další.

Závěrem lze konstatovat, že v Pardubicích máme vzájemnou spolupráci příkladnou, i když ne vždy se podaří najít to neoptimálnější řešení, neboť úspěšnost je závislá na mnoha objektivně neovlivnitelných faktorech.

## Reference

GULOVÁ, L. Sociální práce. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

NEDĚLNÍKOVÁ, D., POLÁČKOVÁ, L., DOSOUDILOVÁ, L. et al. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostravská univerzita v Ostravě. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka\\_prirucka\\_TSP.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf)

Zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/.../Zakon\\_o\\_socialne-pravni\\_ochrane\\_deti.pdf](http://www.mpsv.cz/files/.../Zakon_o_socialne-pravni_ochrane_deti.pdf)

## Kontaktní adresa

### Mgr. Iva Bartošová

Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí, Oddělení sociálně právní chrany dětí  
Pernštýnské nám. 1, 530 21 Pardubice

E-mail: [iva.bartosova@mmp.cz](mailto:iva.bartosova@mmp.cz)

Tel. číslo: 466 895 631, 736 519 042

### Mgr. Marija Škrochová

Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí, Oddělení sociálních služeb  
a prevence

Pernštýnské nám. 1, 530 21 Pardubice

E-mail: [marija.skrochova@mmp.cz](mailto:marija.skrochova@mmp.cz)

Tel. číslo: 466 895 645, 734 264 218