

# **Analýza současného stavu spolupráce SAS – NZDM – OSPOD v Brně pohledem OSPOD**

Brno, září 2017

Matouš Jelínek  
Vladislava Vondrová

## O autorech

Mgr. Matouš Jelínek, M. Phil. je pracovník v sociálních službách v NK Pavlač. Dlouhodobě se věnuje tématu romství a práce s romskými dětmi a mládeží v České republice. Je doktorským studentem oboru Sociologie na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity, kde dříve vystudoval bakalářské obory Sociální antropologie a Genderová studia a navazující magisterský obor Sociologie. Také získal magisterský titul v oboru Social Anthropology of Development na norské Universitetet i Bergen. Výzkumně se podílel například na projektech MOPED, IMPAIR, a další.

Mgr. et Mgr. Vladislava Vondrová je sociální pracovníce a vedoucí NK Pavlač. Práci s dětmi, mládeží a mladými dospělými, kteří žijí v podmínkách sociálního vyloučení, se věnuje od roku 2009. Je doktorskou studentkou oboru Sociální politika a sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity, kde dříve vystudovala bakalářské obory Sociální antropologie a Sociální práce, navazující magisterské obory Sociální politika a sociální práce a Veřejná politika a lidské zdroje. Výzkumně participovala na mapování sociálně vyloučených lokalit v ČR (*Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR*; GAC pro MPSV, 2015) a projektu *CITISPYCE*, který mapoval sociální inovace, které mladí lidé využívají k překonávání zažívaných nerovností (2014–2015).

Kontakt: [vladislava.vondrova@ratolest.cz](mailto:vladislava.vondrova@ratolest.cz)

## Obsah

O autorech.....	2
Obsah .....	3
Úvod.....	4
O výzkumu .....	5
<b>Část I Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi perspektivou OSPOD .....</b>	<b>7</b>
<b>1 Znalost SAS .....</b>	<b>8</b>
1.1 Přehled SAS v Brně.....	8
1.2 OSPOD a jejich znalost SAS .....	9
<b>2 Klientké případy SAS .....</b>	<b>10</b>
<b>3 Navázání, ukončení a způsob spolupráce se SAS .....</b>	<b>11</b>
3.1 Navázání spolupráce se SAS.....	11
3.2 Volba konkrétní SAS pracovníky OSPOD.....	12
3.3 Další kontraktování spolupráce SAS – OSPOD – rodina .....	12
3.4 Ukončování spolupráce rodin se SAS z pohledu OSPOD .....	13
<b>4 Očekávání od SAS .....</b>	<b>15</b>
4.1 SAS jako časový servis OSPOD .....	15
4.2 Jsme kolegové, ale stojí to dost času .....	16
4.3 SAS jako mediátor, prostředník nebo poslední možnost.....	16
4.4 Spolehlivost.....	17
4.5 Shrnutí .....	18
<b>5 Slabé stránky spolupráce se SAS z pohledu OSPOD .....</b>	<b>19</b>
5.1 Nedostatečná kapacita.....	19
5.2 SAS by měly být pružnější a rychlejší .....	19
5.3 Mlčenlivost .....	21
5.4 Nepochopení, nečitelnost a nestabilita SAS.....	22
5.5 Princip dobrovolnosti jako výmluva SAS .....	23
5.6 Podávání písemných zpráv .....	23
5.7 Shrnutí .....	24
<b>6 Silné stránky spolupráce se SAS z pohledu OSPOD.....</b>	<b>26</b>
6.1 SAS dělají to, co OSPOD očekává a požaduje.....	26
6.2 SAS disponují jinou odborností než OSPOD.....	27
<b>7 Doporučení pro další rozvoj spolupráce OSPOD – SAS .....</b>	<b>28</b>
<b>Část II Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež perspektivou OSPOD .....</b>	<b>30</b>
<b>8 Znalost NZDM.....</b>	<b>31</b>
8.1 OSPOD a spolupráce s místními NZDM .....	33
8.2 OSPOD a jejich znalost NZDM .....	34
<b>9 Navázání spolupráce s NZDM a očekávání od NZDM .....</b>	<b>35</b>
9.1 Navázání klienta OSPOD na NZDM .....	35
<b>10 Bariéry spolupráce OSPOD – NZDM .....</b>	<b>37</b>
10.1 Chybějící / neúplné / nepřesné informace .....	37
10.2 NZDM: nesplněná očekávání a nedůvěra k jejich způsobu práce .....	38
10.3 Princip anonymity .....	40
10.4 Princip anonymity a ohrožené dítě .....	42
10.5 Dobrovolnost vs. jak motivovat klienta, aby NZDM využíval? .....	44
10.6 Shrnutí .....	45
<b>11 Doporučení pro další rozvoj spolupráce OSPOD – NZDM .....</b>	<b>46</b>
11.1 Doporučení ze strany OSPOD.....	46
11.2 Další doporučení.....	47

## Úvod

Právě držíte v rukou *Analýzu současného stavu spolupráce* mezi sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi (SAS), odděleními sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) a nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež (NZDM) v Brně.

Zpráva je členěna do dvou hlavních částí. Část I je věnována sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi, část II nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež.

Zpráva zachycuje úroveň a kvalitu spolupráce v době sběru dat (tedy květnu a červnu 2017). Zvolená metodika výzkumu umožňuje hluboký vhled do tématu přes 16 pracovníků OSPOD, kteří nereprezentují všechny pracovníky OSPOD, ale podělili se s námi o svůj pohled na zkoumané téma. Zprávu je proto potřeba číst s tímto vědomím. Tam, kde ve zprávě mluvíme o „pracovnících OSPOD / NZDM / SAS“ máme na mysli ty pracovníky OSPOD / NZDM / SAS, se kterými jsme dělali rozhovor, a kteří se s námi sdíleli.

Ve zprávě vycházíme z jazykového úzu a používáme generické maskulinum přesto, že většinou jsme mluvili se sociálními pracovníky OSPOD. Promluvy komunikačních partnerů jsou naopak kvůli anonymizaci (v případě, že komunikačním partnerem byl sociální pracovník) převedeny do ženského rodu.

Část I této zprávy představuje znalosti pracovníků OSPOD ohledně sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, očekávání pracovníků OSPOD od pracovníků SAS a slabé stránky spolupráce mezi SAS a OSPOD. V závěru se nacházejí doporučení ohledně dalšího rozvoje spolupráce mezi OSPOD a SAS.

Část II této zprávy představuje znalosti pracovníků OSPOD ohledně nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, zachycuje existující spolupráci mezi těmito subjekty, bariéry hlubší spolupráce a přináší náměty pracovníků OSPOD, které mohou spolupráci mezi NZDM a OSPOD prohloubit. V závěru se nacházejí doporučení autorů ohledně dalšího rozvoje spolupráce mezi OSPOD a NZDM.

## O výzkumu

Výzkum byl realizován od května do září roku 2017. V květnu a červnu probíhala tvorba designu výzkumu a sběr dat, od července do září probíhala analýza dat a psaní závěrečné zprávy.

Z časových a kapacitních důvodů bylo možné realizovat 16 rozhovorů. Z 21 pracovišť OSPOD na území města Brna bylo vybráno 16 pracovišť. Výběr probíhal cíleně tak, aby byla zahrnuta všechna pracoviště OSPOD v centrálních částech města a zároveň aby byla zahrnuta i některá pracoviště v okrajových částech města. Prioritizace pracovišť OSPOD byla realizována na základě průzkumu mezi zástupci brněnských SAS a NZDM na společných schůzkách (v rámci setkávání pracovních skupin PS NZDM a PS SAS projektu Síťování pro rodiny). Vybrána byla ta pracoviště, se kterými SAS a NZDM přicházejí pravidelně do styku či přímo spolupracují. Zároveň bylo do výzkumu zahrnuto i několik pracovišť OSPOD, kde spolupráce se SAS či NZDM neprobíhá, aby byly zjištěny i důvody absence kontaktů.

Vybraných 16 pracovišť OSPOD bylo kontaktováno telefonicky či mailem s žádostí o rozhovor. Výzkumníci nechali na jednotlivých pracovištích, aby zvolily svého zástupce, jenž poskytne rozhovor. Ve 4 případech byl rozhovor realizován s vedoucím pracoviště, v 8 případech bylo přítomno více pracovníků a v 4 případech proběhl rozhovor s řadovým pracovníkem.

V případě rozhovorů se jednalo o kvalitativní hloubkové polostrukturované rozhovory. Výzkumníci měli připravenou sadu otázek, která reprezentovala různé oblasti spolupráce pracovišť OSPOD se SAS a NZDM. Výzkumníci pak pokládali doplňující dotazy. Nejkratší rozhovor trval 20 minut a nejdelší 75 minut, přičemž průměrná délka rozhovoru se pohybovala kolem 45 minut.

Komunikační partneři byli informováni o záměrech výzkumného projektu a stejně tak o etických souvislostech a pravidlech anonymizace. Identita komunikačních partnerů je anonymizována – výjimečně ale mohou být jednotlivé odpovědi a poskytnuté informace přiřazeny ke konkrétním pracovištím, nikoli však ke konkrétním pracovníkům, jejichž jména výzkumníci nevidovali. O tomto postupu byli všichni komunikační partneři informováni a všichni bezvýhradně souhlasili.

Sebraná data byla následně analyzována pomocí softwaru pro kvalitativní analýzu ATLAS.ti.

Výzkum probíhal v rámci projektu Síťování pro rodiny, podpořeného z OPZ, který je realizován v období 1. 4. 2017 – 31. 3. 2019. Cílem projektu je nastavit efektivní a vzájemně respektující spolupráci brněnských SAS, NZDM a OSPOD ve prospěch klientů – ohrožených dětí a rodin.

Považujeme za důležité podotknout, že oba výzkumníci jsou sociálními pracovníky v Brně a zaměstnanci Ratolesti Brno, tedy jedné z organizací, která poskytuje sociální služby, jejichž spolupráce s OSPOD byla předmětem tohoto výzkumu. Tvorba designu výzkumu, průběh rozhovorů, analýza dat, jejich interpretace i tvorba závěrečné zprávy tak mohly být ovlivněny souběhem těchto rolí.

**Tabulka 1: Seznam městských částí, ve kterých proběhly rozhovory**

č.	OSPOD městské části
1	Bohunice
2	Bystrc
3	Černovice
4	Jih
5	Královo Pole
6	Líšeň
7	Maloměřice
8	Medlánky
9	Nový Lískovec
10	Řečkovice
11	sever
12	Slatina
13	střed
14	Vinohrady
15	Žabovřesky
16	Židenice

**Mapa 1: Vizualizace městských částí, ve kterých proběhly rozhovory**



Mapa v původní podobě dostupná z:

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:M%C4%9Bsts%C3%A9\\_%C4%8D%C3%A1sti\\_Brna\\_a\\_jejich\\_znaky.png](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:M%C4%9Bsts%C3%A9_%C4%8D%C3%A1sti_Brna_a_jejich_znaky.png)

*upraveno autory*

## Část I

# Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi perspektivou OSPOD

Část I této zprávy představuje pohled pracovníků OSPOD na znalost sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, očekávání pracovníků OSPOD od pracovníků SAS a slabé stránky spolupráce mezi SAS a OSPOD. V závěru se pak nacházejí doporučení ohledně prohloubení spolupráce mezi SAS a OSPOD.

# 1 Znalost SAS

## 1.1 Přehled SAS v Brně

V době realizace výzkumu (květen a červen 2017) se v Brně nacházelo celkem **8** (brzy již 9) registrovaných sociálně aktivizačních služeb (SAS). Jak je vidět z tabulky č. 1, téměř všechny SAS se koncentrují v centru města. S výjimkou HoStu (Židenice) musejí klienti SAS za ambulantními službami dojíždět do centra města.<sup>1</sup>

Všechny brněnské SAS provozují ambulantní i terénní služby (s výjimkou HoStu, který provozuje pouze terénní a s výjimkou Spondey, která poskytuje pouze ambulantní) a jejich působnost tedy zahrnuje celé území města Brna, jak vyplynulo z výzkumu, kdy každý z dotazovaných OSPOD uvedl alespoň jednu SAS, se kterou spolupracuje či v minulosti spolupracoval.

**Tabulka 2: Přehled SAS v Brně**

č.	Název organizace	Název zařízení	Sídlo v MČ
1	IQ Roma servis	PRO RODINY Brno	Brno-sever
2	Spondea	Centrum rodinného poradenství	Brno-sever
3	Sdružení Petrov, z.s.	Dětský dům Zábřovice - Asaben	Brno-sever
4	HoSt Home Start Česká republika, z.ú.	HoSt – Podpora rodiny v Brně	Brno-Židenice
5	Sdružení SOS dětských vesniček	Kompas – program sociálně aktivizačních služeb	Brno-Medlánky
6	TRIADA – poradenské centrum, z.ú.	program Rodina	Brno-střed
7	RATOLEST Brno, z.s.	Sociálně aktivizační program (SAP)	Brno-střed
8	Teen Challenge International ČR	Statutární město Brno	Brno-střed

**Mapa 2: Vizualizace sídel brněnských SAS**



Mapa v původní podobě dostupná z:

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:M%C4%9Bstsk%C3%A9\\_%C4%8D%C3%A1sti\\_Brna\\_a\\_jejich\\_znaky.png](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:M%C4%9Bstsk%C3%A9_%C4%8D%C3%A1sti_Brna_a_jejich_znaky.png)  
upraveno autory

<sup>1</sup> Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi SOS dětských vesniček poskytuje své služby mimo Brno.



## 1.2 OSPOD a jejich znalost SAS

V případě kontaktů mezi OSPOD a SAS rozlišujeme **spolupráci** a **znalost**. Uvedl-li pracovník OSPOD, že s konkrétní SAS spolupracuje či v minulosti alespoň jednou spolupracoval, označujeme to za **spolupráci**. Pakliže pracovník OSPOD uvedl, že danou SAS zná, ale nezmínil, že by s ní někdy spolupracoval, označujeme to jako **znalost**. Na rozdíl od NZDM, které jsou postavené na principu lokální dostupnosti, a je tedy jednodušší se orientovat v tom, jaká NZDM jsou v dosahu, jsou SAS a jejich nabídka pro OSPOD méně přehledné. Pracovníci OSPOD často zmiňovali, že si z paměti nepamatují všechny SAS, ale že mají brožuru či složku, ve které je jejich kompletní přehled. Zřetelně se projevoval rozdíl mezi velkými OSPOD (sever, střed), kde měli dobrý přehled o existujících SAS a prakticky se všemi spolupracují či někdy v minulosti spolupracovali a středními či menšími OSPOD, kde se úroveň znalostí a spolupráce lišila. Zároveň existovala i pracoviště OSPOD, jejichž pracovníci uvedli, že se v nabídce dostupných SAS a jejich služeb neorientují a že znají jednu či dvě organizace, se kterými spolupracují. Je tedy potřeba zdůraznit, že **uvedený přehled spolupráce OSPOD a SAS nemůže být vzhledem k povaze získaných dat vyčerpávající**.

Tabulka 2: Znalost SAS a spolupráce se SAS s městskými částmi – dle jednotlivých SAS

č.	Název organizace	Spolupráce	Znalost
1	RATOLEST Brno, z.s.	Bohunice, Bystrc, Jih, Královo Pole, Líšeň, Maloměřice, Medlánky, Nový Lískovec, Řečkovice, sever, Slatina, střed, Vinohrady, Žabovřesky, Židenice (15)	Černovice
2	TRIADA – poradenské centrum, z.ú.	Bohunice, Bystrc, Černovice, Jih, Maloměřice, Medlánky, Řečkovice, sever, Slatina, Vinohrady, Žabovřesky (11)	
3	IQ Roma servis	Bystrc, Nový Lískovec, sever, Žabovřesky, Židenice (5)	Bohunice, Černovice, Královo Pole, Řečkovice
4	HoSt Home Start Česká republika, z.ú	Bystrc, Jih, Královo Pole, Líšeň, Slatina (5)	Řečkovice
5	Spondea	Bystrc, sever, Vinohrady, Žabovřesky (4)	Bohunice
6	Teen Challenge International ČR	Královo Pole, sever, střed (3)	
7	Sdružení SOS dětských vesniček	Bystrc, sever, střed (3)	
8	Sdružení Petrov, z.s.	sever	

## 2 Klientské případy SAS

V této kapitole se věnujeme klientským případům, které pracovníci OSPOD nejčastěji uváděli. Zajímaly nás nejen charakteristiky fungování rodiny, na jejichž základě OSPOD vyhodnotí, že by bylo vhodné spolupracovat se SAS, ale i důvody, které k tomu pracovníky OSPOD nejčastěji vedou a co od této spolupráce očekávají.

Typický klientský případ vypadá tak, jak jej popsala jedna z pracovníků OSPOD:

T: Dokázala byste popsat typický příklad klientského případu, ve kterém se obrácíte právě na SAS?

„Obvykle to bývá rodina, která se potýká s více problémy obecně. Je to nízkopříjmová rodina, kde je potřeba řešit bydlení, dávky i výchovu dětí. Zkrátka rodina, kde je toho více a už je to nad naše časové možnosti.“

Škála charakteristik, které vedou pracovníky OSPOD k tomu, aby uvážili, že je rodina vhodná pro spolupráci se SAS, je široká, což souvisí i s tím, že každý pracovník OSPOD má mírně odlišnou představu o tom, v čem může být SAS užitečná. Obecně lze ale říct, že se jedná o **nízkopříjmovou rodinu se sníženými kompetencemi rodičů s nakumulovanými problémy různého typu**. Tyto rodiny nezvládají péči o děti, ekonomické hospodaření a celkové vedení domácnosti a mají problémy v komunikaci s úřady. Dle pracovníků OSPOD jsou to oblasti, kde SAS dokáže nejčastěji pomoci. Pracovníci OSPOD opakovaně používali termín „**nastartovat rodinu**“, což znamená **zvýšit její sociální kompetence, nastavit režim, pomoc s vytvořením denních návyků, pomoc s hospodařením a vyřizováním na úřadech**. S tím pak souvisí i často zmiňovaný **dohled SAS nad dětmi**, především pak nad jejich školní docházkou a trávením volného času. V neposlední řadě je pak pro pracovníky OSPOD důležité to, že SAS může zajišťovat **doprovod klientů** a asistenci při komunikaci s úřady, lékaři, apod.

## 3 Navázání, ukončení a způsob spolupráce se SAS

Kapitola 3 *Navázání, ukončení a způsob spolupráce se SAS* popisuje spolupráci mezi SAS – OSPOD – rodinou od prvního kontaktu mezi pracovníky SAS k ukončení spolupráce. Strukturu kapitoly tvoří témata: způsoby navázání spolupráce se SAS, volba SAS, kontraktování spolupráce a ukončení spolupráce se SAS.

### 3.1 Navázání spolupráce se SAS

K propojení spolupráce SAS – OSPOD – rodina dochází dvěma základními způsoby.

1) SAS v rodině funguje po přizvání OSPOD

V případě, že se pracovníci OSPOD rozhodnou přizvat do řešení případu SAS, nejprve kontaktují organizaci s anonymizovaným popisem rodiny (velikost rodiny, co je potřeba řešit apod.) a popisem toho, co v rodině potřebují od SAS. Tento kontakt se odehrává zejména telefonicky (příp. méně často e-mailem) a jeho součástí je zjištění kapacity služby rodinu přijmout. Následným krokem je jedna z následujících možností:

- A) **Setkání pracovníce OSPOD s pracovníci SAS**, které je završeno společným setkáním rodina – SAS – OSPOD.
- B) **Trojstranné setkání** rodina – SAS – OSPOD, které domlouvá pracovníce OSPOD.
- C) **Nabídka možnosti spolupráce se SAS klientům** a zjišťování, zda rodina má o spolupráci zájem. Po získání souhlasu rodiny se spoluprací následuje:
  - a. Předání kontaktu na SAS rodině. Stává se, že klienti o spolupráci se SAS zájem projeví, ale SAS nekontaktují. Spolupráce se tedy vůbec nerozběhne.
  - b. Předání kontaktu na rodinu SAS. Následně je spolupráce již mezi SAS a rodinou. Existují přitom většinou dohody, že pracovníci SAS dávají OSPOD informaci, zda se klient ozval nebo nikoli. *(Z rozhovorů nevyplývá, zda k předávání tohoto typu informací existuje mezi rodinou a pracovníkem OSPOD kontrakt a zda rodina ví, že pracovníci SAS bude informovat pracovníky OSPOD, zda se rodina ozvala nebo nikoli).*

V tomto případě je rolí OSPOD zprostředkování kontaktu mezi rodinou a SAS. Tento **způsob (1) je mnohem častější**. U možností A) a B) je důraz kladen na vyjasnění toho, na čem bude ten který aktér pracovat. Součástí může být sestavení plánu spolupráce nebo pouhá dohoda o tom, kdo má jaké úkoly. *„Je [totiž] důležité, aby všichni 3 věděli, na čem se pracuje, co vlastně chtějí řešit a jakým způsobem. (...) Aby všichni tři měli informace stejné a bylo to i pro toho klienta čitelné.“* Ti pracovníci

OSPOD, kteří preferují trojstranná setkání, považují za významné eliminovat jednání, které nazývají jako „o nás – bez nás“, a neopomenout dát rodině možnost vyjádřit své představy.

Za významné považují ti pracovníci OSPOD, kteří preferují trojstranná setkání s rodinou, eliminaci jednání, které nazývají jako „o nás – bez nás“, a aby rodina měla možnost vyjádřit své představy a tyto nebyly opomenuty. Další významnou součástí kvalitní spolupráce je transparentní informování rodiny o tom, že mezi SAS a OSPOD bude docházet k vzájemné výměně informací. Pracovníci OSPOD to považují za důležité proto, aby *„taky ten klient viděl tu naši provázanost, věděl, že my si ty informace předáváme a že tam v té síti není mezera, v které on by to hrál na obě strany.“* Z výše uvedeného tedy vyplývá, že dobré představení konkrétní SAS a toho, jakým způsobem SAS pracuje, je pro kvalitní spolupráci velmi důležité.

## 2) Rodina má zájem o spolupráci se SAS

Existují i případy, kdy rodina sama zjistí, že SAS existuje a jaké služby poskytuje a následně informuje OSPOD o tom, že by o tento typ spolupráce měla zájem (příp. již se SAS v minulosti rodina spolupracovala). V těchto případech buď 1) kontaktuje SAS OSPOD nebo 2) rodina požádá SAS o spolupráci sama, a to pak komunikuje se svým pracovníkem OSPOD.

## 3.2 Volba konkrétní SAS pracovníky OSPOD

Pracovníci OSPOD popisují při rozhodování o přizvání SAS do práce s konkrétní rodinou nutnost volby, na kterou SAS se obrátí. Při výběru zohledňují cílovou skupinu jednotlivých SAS, lokalitu, ve které SAS působí a reference od kolegů, týkající se zkušenosti se spoluprací s danou SAS. Někteří pracovníci OSPOD kontaktují organizaci jako celek, někteří kontaktují konkrétního pracovníka (na základě referencí, vlastních zkušeností a dosavadní spolupráce).

Pracovníci OSPOD, kteří kontaktovali SAS e-mailem, opakovaně zmiňovali, že jim neodpověděli všichni, které oslovili. Telefonický kontakt je tak preferovaný kvůli rychlosti a kvůli možnosti vyjasnit si více věcí v krátkém čase.

## 3.3 Další kontraktování spolupráce SAS – OSPOD – rodina

**Nejvýznamnější domluva o spolupráci probíhá při navazování spolupráce, tedy při úvodní společné schůzce,** během které je **cílem dojednat vzájemná očekávání, vyjasnit přítomnost všech přítomných a jejich role.** Nejblíže k transparentnímu kontraktu mezi rodinou – SAS – OSPOD je výše popsaná varianta 1B. Písemné formy domluvy mezi SAS – OSPOD neexistují. Pracovníci OSPOD

poukazují na to, že mezi rodinou a SAS vzniká smlouva o poskytování sociální služby (dle zákona o sociálních službách) která je ve většině případů písemná. Nepanuje shoda, zdali OSPOD je součástí nějaké domluvy o spolupráci mezi rodinou – SAS – OSPOD (ať už součástí smlouvy o poskytování sociální služby nebo jiného ujednání). V drtivé většině pracovníci OSPOD tvrdí, že smlouva neobsahuje OSPOD jako třetí stranu spolupráce („*Nejsme vyloženi účastníci nějaké té smlouvy.*“), je uzavírána mezi SAS a rodinou. Jeden z pracovníků OSPOD doplňuje, že nějakou formu třístranné spolupráce podepisoval. Považuje to za užitečné, „*protože pak vlastně i vy tam máte definované, (...) to, co můžete vyžadovat. Možná na základě toho je i ta spolupráce pak funguje líp.*“ Písemné smlouvy o spolupráci mezi SAS – OSPOD – rodinou byly dle sdělení pracovníka OSPOD dříve doporučovány, ale upustilo se od nich, „*protože když je něco takhle písemně, tak se v tom neustále hledá něco, co by se tam dalo doplnit, nebo naopak. Zdálo se nám to jako nadbytečné, takže je to většinou v ústní podobě.*“ V současné době je nejčastější praxí, že spolupráce mezi OSPOD – rodinou a SAS je dohodnuta ústně a o této spolupráci pracovník OSPOD provede záznam do spisu.

Smlouva o spolupráci mezi rodinou a OSPOD (písemná nebo ústní) nebývá uzavírána. Někteří pracovníci OSPOD ale nechávají své klienty podepisovat souhlas se spoluprací se SAS, který je následně založen do spisu.

### 3.4 Ukončování spolupráce rodin se SAS z pohledu OSPOD

Z rozhovorů vyplývá, že k ukončení spolupráce ze strany SAS dochází 2 základními způsoby:

- 1) **Pracovník SAS vyhodnotí, že je potřeba spolupráci ukončit** z důvodu, že rodina se nechce podílet na řešení cíle spolupráce (není dostatečně motivovaná), což ukazují následující promluvy:

*„Spolupráci ukončovala SASka z toho důvodu, že už ta pracovnice neviděla nějaký posun v té rodině, [protože]problémy, které tam byly, a které by třeba stály za to řešit, tak ta rodina se na tom (...) nechtěla podílet.*

*„Spolupráce se ukončí z důvodu toho, že klient už není motivovaný dál s nimi pracovat. Když klient sám nechce a nikam se to neposunuje, tak oni si to mezi sebou ukončí (...).“*

- 2) **Klienti přestanou sužbu SAS využívat a nemají o ni dále zájem.** V tomto případě pracovníky OSPOD o této změně ve spolupráci informuje spíše sama rodina (na dotaz pracovníka OSPOD, zda spolupráce probíhá) než pracovník SAS.

*„Většinou (...) vyllynulo, že klienti řekli 'my jsme tam přestali chodit'“*

*„Obvykle to vyřumí na těch klientech, kteří přestanou teda někde docházet.“*

Pro část pracovníků OSPOD je **ukončování rodin v SAS problematickým momentem** ve spolupráci OSPOD – SAS, protože se podle nich často stane, že spolupráce SAS s rodinou jen tak “vyšumí” a k OSPOD se to donese až po delším čase a často třeba až od klientů. Takovou situaci popisuje jeden z pracovníků OSPOD:

*T: Jak probíhá spolupráce se SAS při ukončování rodin ve službě? Dávají to SAS vědět, informují nějak?*

*„Nedávají, bohužel. Ne, zase to záleží na tom pracovníkovi, ale měla jsem zkušenost s [jednou SAS], že třeba jsem ani nevěděla, že ten klient tam přestal docházet nebo že se nějakou delší dobu nedařily schůzky domluvit, tak jsem tu informaci neměla. A to mám v podstatě se všemi organizacemi takhle, kam ty klienty posílám, že mi nedávají vědět, když spolupráce skončí nebo se přeruší.“*

*T: Takže se někdy [o ukončení] dozvíte dřív od klientů?*

*„Spíš se to dozvím dřív od klientů a vyžaduje to tedy, abych se ptala a zjišťovala 'funguje vám ta SASka, chodíte tam, setkáváte se, jak to je?'“*

Z tvrzení nejen této pracovnice OSPOD vyplývá, že pro OSPOD je **ukončení spolupráce mezi SAS a rodinou důležitou informací**, kterou pracovníci očekávají, že se dozvědí přímo od SAS.

Na druhou stranu řada pracovníků OSPOD uváděla, že s ukončováním rodin ve službě není z jejich pohledu žádný problém a vše funguje, jak má, což ukazuje výrok jiné pracovnice OSPOD:

*„Já myslím, že dobře. Díky fakt tomu, jak to máme tady nastavené na tom pracovišti, že s nimi jsme v kontaktu, děláme s nimi plány, děláme případovky, tak o ukončení té služby se většinou dozvíme. Vůbec se mi nevybavuje žádný případ, kdy bychom byli jako naštvaní, že najednou ta služba skončila.“*

Pracovníci OSPOD vítají, pokud jsou pracovníkem SAS informováni, že ve spolupráci SAS – rodina jsou problémy a avizují i možné brzké ukončení spolupráce.

## 4 Očekávání od SAS

V této kapitole se budeme věnovat očekáváním, jaká pracovníci OSPOD uváděli, že mají, když se obrací na SAS. Pracovníci SAS tak mohou být například v roli: časového servisu, kolegy nebo mediátora / prostředníka. Ať už jde o jakoukoli roli, pracovníci OSPOD od SAS očekávají především spolehlivost.

### 4.1 SAS jako časový servis OSPOD

Nejčastěji uváděným důvodem, proč se pracovníci OSPOD obracejí na SAS je to, že nemají kapacity věnovat rodinám tolik času, kolik je třeba. To se odráží v tom, že pracovníci OSPOD často rozuměli SAS jako **časovému servisu**, jehož největší devízou je právě možnost intenzivního věnování času rodinným, jak to shrnuje i pracovník OSPOD v následující citaci:

T: Je to i v tom, že SAS funguje jinak a může tomu věnovat víc času než vy?

„Stoprocentně. My si těžko můžeme dovolit tam přijít třeba ráno nebo tam sedět a vytvářet s tou rodinou nějaký plán či harmonogram a provázet jí po určitou dobu takhle často. K tomu, já to tak cítím, by měly být pracovnice z neziskovek a být nám jako pravou rukou a dělat mezi námi spojnicí v té rodině.“

I v této citaci lze zahlédnout to nejzásadnější, co od SAS očekává drtivá většina pracovníků OSPOD, se kterými jsme mluvili. **SAS je z jejich perspektivy doplňkovou službou pro potřeby OSPOD, která je zde pro jejich potřeby a plní jejich zakázky.** Jen v několika málo případech pracovníci OSPOD uváděli, že SAS vnímají jako **rovnocenné partnery**. To, že toto rozdělení rolí SAS často nevidí, pak patřilo k nejčastěji uváděným důvodům neshod ve vzájemné spolupráci. Tato představa SAS jako doplňkové a podpůrné služby pro OSPOD je nicméně popisována v termínech kolegiality, jak lze například vidět v následující citaci:

T: Když se obracíte na SAS, co od toho očekáváte? S čím, že vám teda pomůžou?

„My očekáváme od SAS to, že bude pro OSPOďáka jakýmsi partákem, kolegou, tím, kdo ty praktické potřeby v rodině dotáhne do konce. OSPOD si může nakrásně nalajnovat individuální plán ochrany dítěte, ale k těm konkrétním krokům, pokud ta rodina není schopna sama udělat, potřebuje jakousi dopomoc, službu a tam já si představuji SASku, která tohle s tím klientem projde a zrealizuje. A tím vlastně se vyřeší ten problém, který my tam vidíme. To já očekávám od SAS. Takovou pomocnou ruku, podporu, oporu, kolegu, který tam dělá to, co já už tam dělat nemůžu.“

„Já si vůbec nemyslím, že by se ty neziskovky měly nějak odtrhovat nebo vyčleňovat, jakože my jsme SAS a vy jste OSPOD. Já to fakt vnímám jako kolegy, od kterých očekávám nějakou práci, nějaké výstupy, nějakou činnost, která mě pomůže. My nemáme důvod se k nim stavět negativně nebo je

odstrkovat či nechtít. My je chceme, ale my je chceme, jaké je potřebujeme. Já si přece nenasadím do rodiny někoho, kdo mi to tam zkomplikuje nebo kdo to nikam nedotáhne.”

Zde je nutné podotknout, že představa pracovníka SAS jako kolegy, který zajišťuje časový servis, nejmýrazněji zaznívala od velkých pracovišť OSPOD sever a střed.

## 4.2 Jsme kolegové, ale stojí to dost času

Pracovníci OSPOD často zmiňovali, že jsou to ze zákona oni, kdo nesou zodpovědnost za dítě a prostředí, ve kterém vyrůstá a z této pozice nahlíží na SAS jako na službu, která by měla vycházet vstříc jejich potřebám, což často naráží na to, že klientem SAS je rodina a nikoli OSPOD. Jen výjimečně pak pracovníci OSPOD zmiňovali, že **SAS jsou pro ně užitečné** v tom, že **přinesou jiný úhel pohledu** na problematiku konkrétní rodiny (další zdroj informací o rodině) anebo také to, že **oplývají kompetencemi, kterými pracovník OSPOD nedisponuje** (např. jak se starat o malé děti, apod.), což právě odpovídá spíše **partnerskému přístupu**, jak lze vidět v následující citaci:

T: Co očekáváte, když se obrátíte na SAS?

„Očekávám, že ta rodina získá mnohem více podpory, že to pomůže rozklíčovat některé věci, a že se najde více zdrojů pomoci. Říkávám, že já s tím budu mít méně práce. Získávám od SASky i nějakou pomoc, týkající se i papírových záležitostí. Mám pocit, že když je nás kolem té rodiny víc, že je to efektivnější, a že se to posouvá mnohem rychleji, než když ta rodina třeba dochází jenom za mnou.“

T: Proč si myslíte, že to tak je?

„Já si myslím, že nás to všechny nutí hledat ty možnosti. Tím, že je nás v tom víc, tak mě to drží ve větší aktivitě a tu rodinu taky. Je tam víc lidí, kteří se zajímají, ptají a zjišťují. Ale mám právě tu zkušenost, že vždy očekávám, že budu mít méně práce a vždy mám více práce.“

Tato perspektiva je více založena na představě rovného kolegiálního přístupu. I tak ale pracovníci OSPOD neopomene zmínit, že ji **spolupráce se SAS stojí určitý čas**. Toto tvrzení se vyskytovalo opakovaně. Pracovníci OSPOD tedy často očekávají, že SAS pro ně bude, jak bylo řečeno, časovým servisem v tom smyslu, že SAS věnují klientské rodině více času, než je v možnostech a kapacitách OSPOD, zároveň to ale pracovníky OSPOD stojí část jejich pracovního času kvůli domlouvání a upravování spolupráce se SAS.

## 4.3 SAS jako mediátor, prostředník nebo poslední možnost



Pracovníci OSPOD také často uváděli, že se na SAS obrací v momentě, kdy už nevědí, co s danou rodinou dělat, a tak zkusí **SAS jako poslední možnost**, která může odvrátit přistoupení k represivním opatřením. Jeden z pracovníků OSPOD ovšem zmiňoval i to, že vnímá **SAS jako prevenci** a snaží se SAS zapojovat v počátečních fázích případu. Dalším často zmiňovaným důvodem bylo to, že **SAS má jiný vztah k rodině** díky tomu, že je nerepresivní institucí a tak je využívána jako takový „měkký“ nástroj například v situaci, kdy pracovník OSPOD cítí, že mu rodina nevěří a tak **SAS pomůže zklidnit situaci**. Tento jiný vztah je z pohledu pracovníků OSPOD charakterizován tím, že OSPOD je obvykle již předem vnímán negativně, kdežto **SAS** díky své nerepresivní povaze **může zastávat k rodinám partnerský přístup** a tím si **získat** snáze jejich **důvěru**. Pracovníci OSPOD často uváděli, že očekávají, že se tím rodina zklidní, protože cítí podporu a v ideálním případě tak **může pracovník SAS vystupovat jako mediátor a prostředník mezi rodinou a OSPOD**. Řada pracovníků OSPOD zmiňovala, že díky těmto charakteristikám je sanace problému v rodině díky SAS rychlejší. Je nutné podotknout, že vztah OSPOD vs. rodina a SAS vs. rodina se odlišuje už v základu tím, že klientem OSPOD je dítě, kdežto klientem SAS je celá rodina.

## 4.4 Spolehlivost

Mezi další častá očekávání patřilo to, že **SAS bude spolehlivou službou** tak, jak o tom mluví pracovník OSPOD v následující citaci:

*„Vím, že někteří pracovníci SAS vnímají nelibě, že sociálka má tendenci kontrolovat klienty, což my musíme ze zákona, chtít-nechtět. Ale že i je chceme kontrolovat, ale to není o tom, že je kontrolovat chceme, my se jen ně potřebujeme spolehnout. My od nich potřebujeme zpětnou vazbu, která je na 100 %. Jinak jsme tam, kde jsme byli, protože klienti i lžou. Samozřejmě říkají 'jo, já jsem tam byl, ale na úřadu práce zrovna bylo zavřeno' a já nevím co všechno, to my známe. Ale potřebujeme od pracovníků SASu pravdivost. Aby sami oni iniciativně řekli 'nezafungoval, nebyli jsme tam, odmítl, tvrdil že zaspal, je nedostupný, nemáme domluvený žádný náhradní termín.'“*

**Spolehlivost** je pro pracovníky OSPOD **zásadním stavebním kamenem úspěšné spolupráce se SAS**. Nejen ve smyslu **spolehlivé výměny informací**, ale i v tom, že **na čem se OSPOD se SAS domluví, to se i stane** – ať už se jedná o doprovázení klientů k lékařům či na soudní jednání, na úřady, apod.

Spolehlivost OSPOD očekávají také v komunikaci s klienty. Pracovníci OSPOD často zmiňovali, že jsou téměř pokaždé vnímáni negativně jako represivní instituce. V této souvislosti pak často uváděli, že očekávají, že na to SAS nebudou hřešit s tím, že konečná zodpovědnost je vždy na OSPOD.

Pracovníci OSPOD uváděli, že očekávají, že budou pracovníci SAS komunikovat s klienty upřímně a nebudou nechávat informování o negativních věcech na OSPOD a dodávali, že právě to se z jejich pohledu často děje. Významné je také očekávání týkající se toho, že **SAS bude především jejich spolehlivým partnerem a nebude se stavět na stranu rodiny proti OSPOD**, protože to ničemu neprospěje, jak to formuluje jeden z pracovníků OSPOD v následující citaci:

*„Já bych řekl, že je trošku problém, že nejednají objektivně a že ta SASka kolikrát má trošku jiné cíle než my. A mně se taky stalo, že jedna pracovnice SASky víceméně metodicky jakoby stála na straně té matky, ale já bych to přirovnal k pojmu opičí láska. Prostě sledovala jakýsi cíl a ona tam nebyla, aby s námi spolupracovala, ale aby matku a její postoje obhajovala vůči nám a dokonce s námi vstoupila i před tou matkou do jakéhosi konfliktu. A celé úsilí bylo zmařeno.“*

## 4.5 Shrnutí

V této kapitole jsme se věnovali očekáváním, která pracovníci OSPOD mají, když se obracejí na SAS. Vzhledem k tomu, jak **rozmanitá očekávání a potřeby** jednotlivé OSPOD mají, je **velmi složité je nějakým způsobem zobecňovat**. Lze říci, že ve většině případů pracovníci OSPOD očekávali, že SAS bude službou, která bude **na základě požadavků a dohody s OSPOD fungovat tam, kde časové a kapacitní možnosti OSPOD nedosáhnou**, bude **spolehlivá, podporující a upřímná ke klientům**, ale **nebude se stavět na jejich stranu proti OSPOD a bude OSPOD pravidelně a aktivně informovat**. Bude to také služba, která **dovede klienty motivovat** a zároveň bude využívat výhody toho, že jako nerepresivní instituce **má s rodinou jiný vztah** a díky tomu bude fungovat jako **prostředník a mediátor mezi OSPOD a rodinou**.

## 5 Slabé stránky spolupráce se SAS z pohledu OSPOD

Vzhledem k tomu, jak rozmanitá očekávání a potřeby směrem k SAS OSPOD mají, je zřejmé, že je pro SAS složité jim vyhovět. Z toho vyplývá obecná nespokojenost s různými aspekty spolupráce se SAS. Očekávání OSPOD uvedená v jedné z předchozích kapitol, jsou zároveň častými oblastmi nespokojenosti pracovníků OSPOD.

Na začátku této kapitoly je třeba předeslat, že až na výjimky **nebylo možné najít zobecnitelné údaje o slabých stránkách spolupráce** proto, že je téměř každý pracovník OSPOD viděl v něčem jiném a často to, co jeden označil za problém, považoval jiný za pozitivum a naopak. Obecně lze pouze uvést, že největší díl kritiky mířil do oblastí **komunikace** a **vzájemného porozumění**. V této kapitole tedy uvádíme výčet toho, co jednotliví pracovníci OSPOD označili za slabé stránky spolupráce.

### 5.1 Nedostatečná kapacita

Tématem, které se jako jedno z mála objevovalo v kritických připomínkách častěji, byla **nedostatečná kapacita SAS**, jak shrnuje následující citace:

*T: Dovedla byste říct nějaké slabé stránky vaší spolupráce se SASkami?*

*„Nejslabší stránkou je kapacita, tedy nedostupnost té služby. Ostatní věci se dají ladit, ale když se k té SASce ani nedostaneme... to je třeba i za půlroku.“*

Jak bylo řečeno, tato výtka se opakovala nejčastěji, a jak podotýká jedna z pracovníků OSPOD, problém je to nejzásadnější, protože nedostane-li se OSPOD, potažmo rodina do kontaktu se SAS, je to pro spolupráci fatální. Dva pracovníci OSPOD zmiňovali, že jsou přesvědčeni, že by měly SAS pracovat efektivněji a zvládat větší počet rodin při své práci. Jeden z nich ale zároveň smířlivě dodával, že rozumí tomu, že SAS pracuje jinak než OSPOD a to je i důvodem, proč pracovník SAS zvládne méně rodin než pracovník OSPOD.

### 5.2 SAS by měly být pružnější a rychlejší

Na to navazuje další kritická připomínka, kterou zmínil jeden z pracovníků OSPOD, že by SAS měly být **pružnější** a že s nimi **vše dlouho trvá**:

*T: Je v něčem spolupráce se SAS zatěžující?*

*„To ne, zatěžující ne. Nám to v podstatě pomáhá. Ale někdy je ten **proces** takový **zdlouhavý**. **Než se domluvíme, jak to bude...** a někdy se mi zdá, že rozpětí návštěv pracovníků v rodinách jsou dlouhá. Dlouho to trvá než se něco... taky mají své manuály, jak to dělat, takže na prvním setkání jen něco, na druhém zase ještě o kousíček dál a uplyne měsíc a nic. **Myslím si, že ten systém by měl být pružnější**. Tak to prostě potřebuju.“*

Tato výtka se objevovala především **v případě dvou pravděpodobně největších pracovišť OSPOD Brno-sever a Brno-střed**. Z výpovědí pracovníků OSPOD se zdálo, že tato pracoviště jsou ve svých potřebách poměrně specifická a vzhledem k velkému množství případů, které musejí řešit, jsou pro ně prioritními potřebami především efektivita a rychlost spolupráce.

*„Často jsme měli zkušenost se SAS, že oni se chtěli scházet hodně často a hodně si povídat. Což z našich kapacitních důvodů nebylo úplně... ani nechci říct, že na to nemáme čas, to zkrátka nejde. Někdy je to zbytečné, stačí telefon, že si prostě řekneme jo šup šup, co se udělá, neudělá a není potřeba kolem toho sepisovat elaboráty a tak. A co nám přišlo nejvíc nadbytečné, že když to neproběhlo nebo nefungovalo z nějakého důvodu, ať už jakéhokoli, většinou, že rodina nespolupracovala, nechodila, pak se pohádali nebo něco, tak se zase ještě SASky chtěly scházet, aby se vyhodnocovalo, proč to nevyšlo. Kdybychom tu měli každý 10 rodin, tak bychom se tomu mohli věnovat a dělat opatření do budoucna, ale v tom současném systému je pro nás potřeba, aby v té rodině někdo byl, aby něco fungovalo. A když tohle nevyšlo, tak my zase zkusíme něco dalšího a už to pro nás není podstatné.“*

*„Nejde o to, že bychom měli něco proti výměně informací. Ale pokud je to právě výměna informací k vlastní věci. Ale někdy máme pocit, že to je takové jen mlácení prázdné slámy, že se tady bavíme o nějaké teorii a neřešíme tu věc. To, že spolu komunikujeme, by mělo být normální jako výkon spolupráce. Ale musí to být komunikace k věci, a ne komunikace k tomu, jak to budeme dělat, co bude lepší a co aby byl svět lepší a zářnější, apod.“*

*„A kolika-stranou schůzku ještě uděláme a kolikrát, abychom se pohnuli z místa. Já si toho člověka představuji v té rodině, jak se angažuje tam, a ne jak se angažuje na úřadě, to já nepotřebuji.“*

Tyto stížnosti na přemíru nepotřebných informací jsou ale, jak již bylo uvedeno, typické spíše pro dva zmiňované velké OSPOD. Ty ostatní – **menší OSPOD** – **zmiňovaly spíše opačný problém, tedy to, že jim SAS nepředávají důležité informace a neinformují je iniciativně sami od sebe**. Informace se tak dle pracovníků OSPOD dostávají na OSPOD se zbytečnou prodlevou a často později, než by bylo vhodné, protože pracovníci SAS podle nich s informováním často otálejí do doby, než problém přeroste únosnou míru, jak uvádí i následující citace:

*T: Jak hodnotíte úroveň výměny informací mezi vámi a SASkou? Funguje dobře, kdykoliv jim zavoláte, řeknou vám, co potřebujete?*

*„Jak s kterou... Většinou musíme my volat, jestli ta spolupráce vůbec probíhá a jak probíhá. Mně se třeba nestalo, že by zavolali sami od sebe. Nebo že by nám třeba jednou za měsíc poslali zprávu, jak to probíhá. To bychom potřebovali, tu zpětnou vazbu. Aspoň pár vět, jestli to probíhá, neprobíhá, kdo je konfliktní třeba. Protože potom se složitě doptáváme, SASka nám sdělí úplně jiné informace než rodiče. Když nám řeknou „SASka k nám nepřišla“ a SASka řekne „ale oni nás nekontaktovali“. A dochází tam ke zbytečným časovým prodlevám. Třeba jsem žila v domnění, že ta spolupráce probíhá a ona neprobíhala.“*

*T: A když vy se jich zeptáte, máte pocit, že to funguje dobře, že vám sdělí všechno, nebo něco odmítají sdělit? Obecně ta výměna informací funguje?*

*„Nemůžu říct, že by fungovala nějak extra dobře. Mám pocit, že někdy nás neinformují, alespoň v tom mém případě, který mám na mysli, tak tam mě neinformovali o ničem.“*

Očividně jsou zde tedy zmíněné odlišné potřeby, než jaké jsme mohli číst v předchozí citaci. **U velkých OSPOD s množstvím případů je problémem přeinformovanost „nevyžádanými“ procesy (hodnocení nebo plánování další spolupráce) a přílišná iniciativa pracovníků SAS. U menších OSPOD naopak nedostatek informací a nedostatek iniciativy na straně SAS.**

### 5.3 Mlčenlivost

**Špatná komunikace** se pak podle některých pracovníků OSPOD projevuje i v **otázkách mlčenlivosti**, a to jak kvůli mlčenlivosti **OSPOD**, tak i mlčenlivosti **pracovníků SAS**. Na jedné straně jeden z pracovníků OSPOD reflektuje, že může docházet k nedorozuměním právě kvůli tomu, že OSPOD je vázán mlčenlivostí a nemůže tak pracovníkovi SAS předat všechny informace:

*„Mě totiž ještě napadá druhá věc, která je pro nás těžká. Někdy to pak vypadá, že si nerozumíme, nebo že je problém v komunikaci. Protože my podle zákona nemůžeme předávat všechny informace, které o rodině máme. Takže my se s tou SASkou domluvíme na výšce toho, co má dělat, a pracujeme na všem. A ty informace máme určitě jiné a může docházet k nedorozumění právě v tom, že SASka může v tom úseku vidět práci jinak a my těch neřešených problémů můžeme vědět víc a SASka je neví. Tak tam může někdy docházet k problémům a k tomu, že můžeme být v kolizi v tom, jak to kdo vidíme.“*

V této souvislosti jsme také zaznamenali tvrzení, že OSPOD **je kvůli této mlčenlivosti v nevýhodě**, protože SAS má informace z větší části jen od rodiny, tyto informace mohou být zkreslené a OSPOD je nemá možnost vyvrátit. V tomto případě si pracovník OSPOD, se kterým jsme hovořili, stěžoval na **nedostatek důvěry pracovníků SAS** k OSPOD, která byla dle něho postavena právě na nedostatku informací pracovníka SAS.

Na straně druhé si zas několik pracovníků OSPOD stěžovalo, že zamlčování nebo **nepředávání důležitých informací je ze strany SAS často odůvodňováno mlčenlivostí**. Jedna z pracovník OSPOD to vyjádřila těmito slovy:

*„Myslím si, že by pracovníci SASek mohli na ty rodiny v některých záležitostech víc tlačit. A taky se mi někdy zdá, že právě i ta rodina může vnímat, že spolupráce sociálního pracovníka a pracovníka SASky není úplně otevřená nebo že je často OSPOD vnímán jako dozor a SASka jako ten, kdo teda to všechno ví a třeba něco neřekne, aby nebyl problém. Samozřejmě tam SASky mají tu mlčenlivost, takže to pak naráží na to, že třeba máme v rodinách SASky, které ví spoustu věcí, o kterých my si myslíme, že je to na hraně a měli bychom to vědět a začít s tím něco dělat. A oni si ještě myslí, že to není na to, aby to někomu oznamovali, a je to pak takový, nechci říct konkurenční boj, ale jakoby rozpor v tom, jak si tu spolupráci představujeme.“*

*T: Jo, takže nějaký nesoulad v chápání toho, co už je za hranou a co je potřeba dělat.*

*„Co je potřeba dělat, jak intenzivně to dělat, a i v tom, které informace si předáváme a nepředáváme.“*

Někteří pracovníci OSPOD také dávali najevo svou **nespokojenost s pojetím mlčenlivosti u SAS**. Můžeme si zde ale všimnout toho, co tazatel označil za nesoulad v chápání a jinými slovy by se to dalo také vyjádřit jako neporozumění, odlišná očekávání a možná i neznalost způsobu práce a potřeb druhé strany. Toto **vzájemné neporozumění** bylo očividné v řadě rozhovorů tím spíše, že řada pracovníků OSPOD prezentovala poměrně přesnou představu toho, jak by měly SAS z jejich pohledu fungovat. Obojí můžeme číst v následující citaci:

*„Určitě by se mělo řešit, co vlastně ty neziskovky, ty SASky můžou všechno pro OSPOD udělat. Ta jejich pravidla jsou pro nás prostě neprůhledná. My vlastně nevíme, proč se oni chovají tak, jak se chovají. A co jim velí, aby neakceptovali, co my potřebujeme, a že tu spolupráci vidí trošku jinak. Já bych chtěla, aby ty SASky nějak pochopily a přijaly, že jsou součástí toho systému. A já to vnímám tak, že ony jsou tady pro to, aby nám pomohly a aby to v těch rodinách nějak dotáhly do konce, aby rozvinuly to, co my už rozvinout nemůžeme a dokončovaly tu naši práci.“*

V této promluvě opět zaznívá to, co se celým textem line jako červená nit, tedy to, že **OSPOD často vnímají SAS jako jejich službu, která pokračuje v jejich práci tam, kde jejich kapacity a časové možnosti nestačí**.

## 5.4 Neporozumění, nečitelnost a nestabilita SAS

Důležité je ale i to, když pracovnice OSPOD říká, že **nerozumí tomu, proč SAS jednají tak, jak jednají**. Tato neobeznámenost s principy SAS ale také úzce souvisí s nečitelností celého pole sociální práce, kdy existuje velké množství subjektů, ve kterých je těžké se orientovat. Navíc ne všechny SAS nabízejí stejné služby a jejich nabídka se i díky projektovému fungování často mění, na což si stěžoval i jeden z pracovníků OSPOD:

*„Trošku mě na tom mrzí, nebo říkám si, že možná není úplně praktické, jak ty služby vznikají, zanikají, a je v tom strašný nepořádek. Pořád tu jsou nové a nové projekty, neziskovky, a tak, že v tom člověk má takový trochu binec a není nikde pořádná kotva.“*

S touto **nečitelností nabídky různých organizací** pak také souvisí **vysoká fluktuace zaměstnanců** v neziskovém sektoru, která je pro pracovníky OSPOD dalším problémem:

*„Já hodně sázím na osobní kontakty, protože ty slečny [z jedné spolupracující SAS – anonymizováno] znám, ta fluktuace tam není tak velká jako někde jinde, a to je taky bonus, protože to si myslím, že je velké neštěstí a dost to tříští tu spolupráci, takže tam už potom na těch*

*osobních kontaktech. Dalším problémem, co já vidím, je, že se neustále mění ta myšlenka. Nestíháme sledovat, jak se mění jejich projekty, co končí, co začíná, co nepokračuje a takže s každým novým případem stejně musíme znovu mapovat, co jsou tedy za nabídky a kdo je zrovna schopen nám nabídnout nějakou službu v té dané věci, protože to se strašně mění.“*

**Nečitelnost nabídky SAS tedy z pohledu pracovníků OSPOD souvisí jak s fluktuací pracovníků, tak i nestabilním fungováním a mění se nabídkou organizací.**

## 5.5 Princip dobrovolnosti jako výmluva SAS

V jedné z předchozích kapitol jsme zmiňovali, že jednou z hlavních věcí, které OSPOD od SAS očekává, je spolehlivost. Jak jsme uváděli, spolehlivost souvisí především s tím, že SAS splní to, k čemu se zaváže, spolehlivě informuje, apod. Z dalšího doptávání vyplynulo, že faktorem, který spolehlivost SAS nejvíce ohrožuje z hlediska pracovníků OSPOD je **princip dobrovolnosti**, na kterém SAS funguje. Někteří pracovníci OSPOD zmiňovali, že mají pocit, že se SAS často **za princip dobrovolnosti schovávají a snímají ze sebe tím svou zodpovědnost**.

*„Říkám pořád, že problémem je to operování dobrovolností: 'my je nemůžeme nutit'. My nechceme, aby je nutili, my chceme, aby nám okamžitě sdělili 'nevyšlo to, nedošli jsme k doktorovi, nešli jsme se přihlásit tam, nebyli jsme na úřadu práce'. A nutit je budeme my. Ale my musíme mít od nich tu zpětnou vazbu, na kterou se můžeme spolehnout, ne někdy řeknu, někdy neřeknu.“*

*„Ta dobrovolnost, no... Neustále musíme konstatovat a vždycky si postěžovat, že my jsme vlastně jediní kdo 'musí' pracovat s nemotivovanými klienty. Všichni ostatní od toho dávají ruce pryč a my nemůžeme. Taky bychom rády. (smích) Ale já to úplně chápu a respektuji to, že není úlohou neziskové organizace někoho k něčemu nutit a že to je postavené na té dobrovolnosti, ale samozřejmě to jsou jejich velké limity.“*

**Princip dobrovolnosti je tak značným limitem SAS** z hlediska pracovníků OSPOD. Někteří z nich také uváděli, že kvůli tomu nedochází k aktivizaci hlubšího potenciálu rodiny, protože kvůli principu dobrovolnosti dochází ke stanovení jen triviálních zakázek, jejichž splnění rodiny doopravdy nenastartuje. Je ale třeba podotknout, že někteří pracovníci OSPOD zas měli pohled zcela opačný, a SAS oceňovali za to, jak jsou schopni potenciál rodiny aktivizovat a rozvíjet.

## 5.6 Podávání písemných zpráv

Část pracovníků OSPOD uváděla, že v oblasti podávání písemných zpráv spolupráce **nefunguje** a druhá část zas vyzdvihovala, že vše **funguje bezchybně**. Podle některých pracovníků OSPOD je problém v tom, že v písemných zprávách **není napsáno to, co OSPOD „potřebují“** a ani to, co jim jinak pracovníci SAS neformálně řeknou. Pracovníci OSPOD uváděli, že pokud si písemnou zprávu

vyžádají, bývá to výjimečné a většinou jako podklad pro soudní jednání a v takových případech je pro ně velmi důležité, aby byly informace ve zprávě obsažené z jejich pohledu kompletní. Podobně to vyjadřuje jeden z pracovníků OSPOD:

*T: Funguje podávání písemných zpráv ze strany SAS dobře, nebo je tam nějaký problém?*

*„Napiší nám zprávu, ale většinou nám nenapiší to, co po nich chceme, řeknou nám to do telefonu, „ano, zjistili jsme, že je tam tohle a tohle“, ale písemně vám to nedáme. A to my potřebujeme, třeba jako důkazy k soudu a podobně. To nám hrozně vadí, že tohle nemáme.*

*T: To jsem si všiml, že už po několikáté zmiňujete, že po nich něco chcete a oni vám to nedají zpátky, zdá se, že to je asi docela charakteristika té spolupráce, že jste zvyklé na to, že po nich něco chcete, ale zpátky to moc nefunguje...?*

*„Ano, já jsem po nich většinou zprávu nechtěla, když něco potřebuji tak se zeptám telefonem a udělám si poznámku do spisů a nepotřebuji zprávu. Když něco potřebujeme ústně, tak to není problém, ale když to potřebujeme dokládat a dělají se nějaká opatření vůči té rodině a potřebujeme to jako důkaz, tak to nechtějí dávat. Ústně to funguje, ale písemně je to horší. Oni to berou a my to i chápeme, že je to pro ně určité zatěžování, že jsou tam kvůli něčemu jinému, než aby psali zprávy, takže žádné zprávy většinou nechceme, jenom když je to tedy opravdu důležité. Nezatěžujeme je zbytečnou administrativou.“*

*T: Ale když je požádáte, tak oni musí vám ze zákona dát tu písemnou zprávu?*

*„ Ano, ale potřebovali bychom tu konkrétní informaci, ale ne, že si jen splní tu povinnost a něco tam napíše.“*

Jak jsme uváděli, řada pracovníků OSPOD je zároveň s podáváním písemných zpráv spokojená.

## 5.7 Shrnutí

V této kapitole jsme se věnovali slabým stránkám spolupráce SAS a OSPOD z pohledu druhých jmenovaných. Škála uváděných problémů byla velmi pestrá a řada pracovníků OSPOD viděla problém tam, kde byli ostatní spokojeni, proto je jakékoli zobecňování velmi složité. Obecně lze ale říci, že největšími problémy jsou **odlišná očekávání, špatná a špatně nastavená komunikace a oboustranná neznalost potřeb a postupů**. Konkrétně jsou to pak tyto výtky:

- nedostatečná kapacita SAS,
- vysoká fluktuace zaměstnanců SAS,
- nepřehlednost nabídky, možností a služeb SAS,
- SAS by měly být pružnější, rychlejší a výkonnější,
- nespolehlivost v komunikaci (zbytečné prodlevy),
- zaujatost proti OSPOD,





- nepřehánět to s vlastní mlčenlivostí,
- vyhýbání se zodpovědnosti odvoláváním se na princip dobrovolnosti,
- stanovování povrchních zakázek,
- neinformování o ukončení rodin ve službě,
- málo potřebných a konkrétních informací v písemných zprávách.

## 6 Silné stránky spolupráce se SAS z pohledu OSPOD

V této kapitole se věnujeme silným stránkám spolupráce se SAS z pohledu OSPOD, tedy tomu, co funguje. Ač jsme se ve výzkumu především soustředili na nefunkční aspekty spolupráce, ptali jsme se pracovníků OSPOD i na to, v čem podle nich **spolupráce funguje dobře**. Na základě odpovědí pracovníků OSPOD jsme definovali dvě základní oblasti dobré spolupráce. První z nich se týká spokojenosti OSPOD v některých momentech spolupráce se SAS; druhá uznání odbornosti pracovníků SAS.

### 6.1 SAS dělají to, co OSPOD očekává a požaduje

Pracovníci OSPOD si logicky pochvalují spolupráci se SAS především tehdy, když SAS plní funkci, kterou si OSPOD představuje a očekává, že SAS plnit má. Pracovníci OSPOD to často vyjadřovali slovy, že to dobře funguje, když se **vzájemně pochopí** a **mají stejný pohled** na to, co je třeba řešit, jak to vyjádřili dva z pracovníků OSPOD, se kterými jsme hovořili.

*T: Jenom si pořád tak říkám, co je tím, že to tedy funguje? Je tom tím, že vy to vidíte podobně... ale čím se to stane? Ani se mi nezdá, že to je tím, že byste si to vyjasnili, protože říkáte 'to tak není, to oni prostě jako vědí'.*

*„Třeba teď jsem spolupracoval s jednou paní ze SAS a tam jsem měl ten stejný pocit. Ona dělala svou práci, takovou dílčí, my vidíme celý ten komplex, a ona dělala tu dílčí práci. Když i přišla řeč na nějaké věci, protože jsem s ní nějaké věci konzultoval a ucítil jsem, že tady informačně dál nesmím jít a už nepůjdu dál, ona sama řekla: 'víte pane doktore, to mě už nezajímá, já už o tom nic moc nevím, já vím jenom to...', ale nevádí'. Ale pořád velice důsledně pomáhala minimálně tím, že jsem měl jistotu, že matka dodržuje pravidla hry, že tam pravidelně chodí, že tam nebyla žádná recidiva, a to já jsem potřeboval vědět.“*

*T: V čem naopak zas byste řekla, že ta spolupráce funguje dobře se SAS?*

*„Pokud se pochopíme a shodneme se na tom, co je potřeba udělat, tak to funguje v tom, že tam prostě je další člověk pro rodinu navíc, který je schopný ji vytáhnout z nějakého problému nebo ji posunout někam dál. A pro nás je to dobré, že tam nemusíme chodit ob den, ale víme, že tam tedy stačí zajít jednou za týden. Protože ještě jednou za ten týden tam zajde někdo další, kdo to vidí a kdo, kdyby se něco dělo, tak by zakročil. Anebo s nimi pracuje na těch věcech. Funguje ta motivace těch klientů, protože samozřejmě se jim to musí neustále opakovat, takže když jim to opakuje ještě někdo další, tak to funguje.“*

Jinými slovy, pracovníci OSPOD často oceňují, když je pro ně **SAS do značné míry jejich službou** a pracuje na problémech a úkolech, které OSPOD vyhodnotí jako důležité, ale zároveň nemá kapacitní a časové možnosti je řešit, jak jsme o tom psali už v kapitole 4 Očekávání od SAS. S takovým způsobem

spolupráce jsou logicky spokojeni a jsou přesvědčeni, že dobře funguje. Opět je třeba zdůraznit, že tato očekávání jsou typická především pro velké brněnské OSPOD sever a střed.

## 6.2 SAS disponují jinou odborností než OSPOD

Pokud jsme zaznamenali spíše u velkých brněnských OSPOD, že oceňují, když je SAS jejich službou, někteří pracovníci OSPOD z menších městských částí naopak oceňovali, **že pracovníci SAS často disponují odborným věděním**, jsou vstřícní a dobře připravení.

*T: Dovedla byste ještě shrnout v čem spolupráce se SAS funguje dobře, co jsou ty silné stránky?*

*„Jednak si myslím, že jsou fakt na dobré odborné úrovni, toho si cením, že kolikrát úplně koukám, jak jsou vzdělaní a jak na sobě makají. A dokonce mi přijde, že jsou v tomhle lepší než my, na těch OSPOD, tak to vnímám hodně dobře. Je to právě i taková ta jistota toho metodického vedení, že se mi nestalo, že by mě třeba odbyli, že se o tom se mnou nebudou bavit... takže vstřícnost. Tedy profesionalita, dovednosti, vstřícnost, jsou nastaveni na tu spolupráci, že to vnímají, a to je dobré.“*

Jiný pracovník OSPOD, se kterým jsme mluvili, zase oceňoval, že pracovníci SAS disponují odborností, kterou on sám ne – a to konkrétně v otázce asistovaného předávání.

*T: O té SASce vlastně taky mluvíte tak, že oni jsou trénováni v něčem v čem vy třeba ne, takže vnímáte i na jejich straně, že jsou v něčem dobří, že mají třeba nějaké expertní vědění?*

*„Přesně tak. Konkrétně když si řeknu asistované kontakty, tak já můžu být samozřejmě také přítomna nějakému předávání nebo nějakému kontaktu, ale nejsem v tom vzdělaná, ta moje pozornost na to není centrovaná. Takže bych měla obavu vyslovit potom nějaký svůj názor, abych toho klienta nepoškodila a potažmo to dítě. Takže v tomhle směru vnímám, že jestliže SASka poskytuje tuhle službu, která je opravdu cíleně zaměřena, tak ty jejich kompetence a dovednosti v tomto směru jsou mnohem lepší, na vyšší odborné úrovni, než jsou moje.“*

Jak jsme ale opakovaně uváděli, tento výzkum byl zaměřen především na slabé stránky spolupráce a obecně sami pracovníci OSPOD o negativních aspektech spolupráce.

## 7 Doporučení pro další rozvoj spolupráce OSPOD – SAS

V této kapitole představíme doporučení, která vycházejí především z **návrhů pracovníků OSPOD na zlepšení spolupráce**. Tato doporučení jsou syntézou jejich očekávání a slabých a silných stránek spolupráce z pohledu pracovníků OSPOD.

Z podnětů pracovníků OSPOD a z dalších zjištění výzkumu vychází jako nejzásadnější potřeba **vyjasnit a dodržovat kompetence**, které SAS má. Jako velmi důležitá se jeví konkrétní domluva, **co bude SAS zajišťovat pro OSPOD a co pro rodinu**. Tyto potřeby vychází především z odlišných očekávání, která pracovníci OSPOD oproti pracovníkům SAS mají a zároveň také z jejich potřeby **spolehlivosti** na straně SAS, tedy v tom, aby SAS dodržovaly to, na čem se s OSPOD dohodnou. Tuto potřebu formuloval jeden z pracovníků OSPOD následovně:

*T: My jsme to tady různě zmínili, ale já bych si to jenom rád zas trochu ucelil – v čem by se ta spolupráce se SAS mohla zlepšit?*

*„Kompetence – vyjasnit a dodržovat to. „*

*„A pak spoleh na to, že jsme si to tedy opravdu řekli. Na klienta my víme, že se spolehnout nemůžeme, proto se tam chce zavést ta služba SAS čili klient je jasný, že je nespolehlivý. Ale předpokládáme, že právě u pracovnice SAS už spolehlivost je.“*

Vzhledem k odlišným potřebám a očekáváním jednotlivých pracovníků OSPOD, které jsou ovlivňovány různými faktory, přičemž jedním z nejdůležitějších je velikost OSPOD a množství spisů, které mají pracovníci na starosti, se jeví jako naprosto zásadní si **dopředu vyjasnit vzájemná očekávání podoby spolupráce**. Toto vyjasnění by se mělo týkat i otázek **mlčenlivosti** a oblastí výměny informací. Kvalitní komunikace pak také umožní **větší pružnost a efektivitu spolupráce**. Toto opatření umožňuje předejít řadě nedorozumění a významně zlepšit vzájemnou komunikaci.

Dalším zásadním opatřením je **zpřehlednit prezentaci služeb**, které SAS nabízí a **zkvalitnit informování jednotlivých OSPOD**.

*T: V čem si myslíte, že by se spolupráce OSPOD-SAS dala zlepšit?*

*„Já myslím, že hlavně v té informovanosti, že by nás měli pravidelně informovat, jaké jsou jejich aktuální služby, jakou mají třeba kapacitu, co nabízejí. V okamžiku, kdy se něco změní, tak mailem informovat 'nabízíme tohle-tohle, máme tady v tom volno'.“*

Jak zaznělo v kapitole 6 Slabé stránky spolupráce, jedním ze zásadních problémů, které pracovníci OSPOD vnímají, je nečitelnost činnosti SAS a nepřehlednost jejich nabídky. Podle nich se nabídka neustále mění, projekty začínají a končí a je složité dohledávat informace. Řada pracovníků OSPOD zmiňovala, že by pro ně bylo užitečné mít **všechny informace o možnostech a službách SAS na jednom místě**. Zároveň dodávali, s odkazem na brožurku s nabídkou služeb SAS, kterou většina z nich

disponovala, že je pro ně podstatné, aby **informace byly aktuální**. Na základě tohoto požadavku doporučujeme **vytvořit webovou stránku**, která by všechny tyto parametry splňovala, a navíc by byla pro všechny zainteresované aktéry snadno dostupná.

Někteří pracovníci OSPOD také zmiňovali, že by bylo užitečné v zájmu zvýšení informovanosti o službách SAS mezi pracovníky OSPOD, aby pracovníci **SAS aktivně nabízeli své služby jednotlivým pracovištím OSPOD – především pak jejich vedoucím a také pracovníkům, kteří služby SAS nevyužívají**. Otázkou však je, nakolik je toto opatření potřebné, vzhledem ke stížnostem pracovníků OSPOD na obecně nízkou kapacitu SAS, přičemž **zvýšení kapacity SAS** je také jedním z důležitých doporučovaných opatření na zlepšení spolupráce.

Posledním významným doporučením v oblasti zlepšení spolupráce je pak **zlepšení lokální dostupnosti SAS**. Tato potřeba zaznívala především od pracovníků OSPOD, jejichž pracoviště se nacházejí v okrajových částech města Brna. Řada pracovníků OSPOD, se kterými jsme hovořili, poukazovala na nutnost komplikovaného cestování jejich klientů, pakliže chtějí služeb SAS využít, jež je pro ně často významnou překážkou.

*T: Co ta vzdálenost, je to problém? Protože z okraje Brna je to do centra přece jenom daleko a věřím, že pro řadu těch rodin to není úplně jednoduché.*

*„Proto jsou pro nás terénní služby úplně nejlepší.“*

*„Na to si někteří pracovníci obzvláště právě z pracovišť v okrajových čtvrtích stěžovali, že ta koncentrace ve středu města je nešťastná.“*

*„Určitě by bylo skvělé, kdyby v každé městské části bylo nějaké takové centrum pro rodiny, kde by byly tyhle služby.“*

Celkově lze doporučit, aby pracovníci SAS brali v úvahu **specifické potřeby každého pracoviště OSPOD** a snažili se jim přizpůsobit svou nabídku. Totéž by pak bylo vhodné i ze strany pracovníků OSPOD.

## Část II

# Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež perspektivou OSPOD

Část II této zprávy představuje pohled pracovníků OSPOD na znalost služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, zachycuje existující spolupráci mezi těmito subjekty, bariéry hlubší spolupráce a přináší náměty pracovníků OSPOD, které mohou spolupráci mezi NZDM a OSPOD prohloubit.

## 8 Znalost NZDM

Kapitola 6 se věnuje tomu, jaká nízkoprahová zařízení pro děti a mládež pracovníci znají a s jakými NZDM spolupracovali nebo spolupracují. V této kapitole předkládáme zjištění týkající se: 1) místní dostupnosti NZDM pro OSPOD, 2) popis využití spádových NZDM ve spolupráci OSPOD – NZDM, 3) znalostí NZDM a případné spolupráce s nimi, ze strany OSPOD.

Jedním z významných principů, na kterých stojí provozování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je princip dostupnosti (časové, prostorové, finanční aj.). NZDM tak vznikají v místech, která jsou lokálně dostupná klientům i potenciálním klientům. Síťování návazných služeb a dalších aktérů do sítě péče o děti a mládež, je tak pro NZDM často významné lokálně. Jedním z významných partnerů NZDM je tak i místní (pro potřeby této zprávy ho označujeme jako *spádový*) OSPOD, neboť je zde předpoklad, že alespoň část klientů NZDM žije v městské části (MČ), kde dané NZDM sídlí. Místní dostupnost NZDM pro OSPOD se tak jeví také jako významná v zajišťování komplexní podpory pro děti a mládež v dané městské části.

V Brně je registrovaných **11** nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které provozuje 8 organizací (viz níže, tabulka 3). Jejich sídla a zpravidla i působnost ambulantní formy služby, jsou zejména v městských částech Brno-střed a Brno-sever; následně pak Brno-Líšeň (a Vinohrady), Brno-Královo Pole, Brno-Bystrc a Brno-Štýřice. Rozložení působnosti ambulantních částí NZDM v Brně viz mapa 3, níže.

Dostupnost NZDM pro OSPOD tak je omezena na několik málo městských částí (viz Tabulka 4). Nejhušší síť NZDM je v MČ Brno-sever a Brno-střed, tedy v MČ se sociálně vyloučenými lokalitami. Pracovníci OSPOD v periferních městských částech nemají k dispozici blízké NZDM (viz tabulka 4 a mapa 3).

**Tabulka 3: Seznam NZDM v Brně**

č.	Název NZDM	Provozovatel NZDM	Sídlo v MČ
1	Komunitní centrum Dživipen	Armáda spásy, z.s.	Brno-střed
2	Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Jonáš	Armáda spásy, z.s.	Brno-Bystrc
3	Sbor a komunitní centrum Staňkova	Armáda spásy, z.s.	Brno-Královo Pole
4	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež DROM	Drom, romské středisko	Brno-sever
5	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež IQRS	IQ Roma Servis	Brno-sever
6	Dětské centrum Teen Challenge International ČR v Brně	Teen Challenge International ČR	Brno-střed
7	Dětský dům Zábrdovice - FARA	Sdružení Petrov, z.s.	Brno-sever
8	Nízkoprahové zařízení pro mládež a mladé dospělé (NZDM Kumbál)	Statutární město Brno	Brno-Štýřice
9	NK Likusák	Ratolest Brno, z.s.	Brno-Líšeň
10	NK Pavlač	Ratolest Brno, z.s.	Brno-sever

11	NZDM v Brně	Společnost Podané ruce, o.p.s.	Brno-střed
----	-------------	--------------------------------	------------

Zdroj: registr sociálních služeb

### Mapa 3: Městské části, ve kterých ambulantně působí NZDM – vizualizace



Mapa v původní podobě dostupná z:

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:M%C4%9Bsts%C3%A9\\_%C4%8D%C3%A1sti\\_Brna\\_a\\_jejich\\_znaky.png](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:M%C4%9Bsts%C3%A9_%C4%8D%C3%A1sti_Brna_a_jejich_znaky.png),

upraveno autory

### Tabulka 4: Dostupnost NZDM pro OSPOD

č.	OSPOD městské části	V dosahu NZDM ambulantně / dostupnost streetworku
1	Bohunice	streetwork Likusák, pobočka Nový Lískovec
2	Bystrc	Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Jonáš
3	Černovice	x
4	Jih	x
5	Královo Pole	Sbor a komunitní centrum Staňkova / streetwork NZDM V Brně
6	Líšeň	NK Likusák
7	Maloměřice a Obrány	streetwork NK Pavlač
8	Medlánky	x
9	Nový Lískovec	streetwork Likusák, pobočka Nový Lískovec
10	Řečkovice	streetwork NZDM v Brně
11	sever	Komunitní centrum Dživipen, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež DROM, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež IQRS, Dětské centrum Teen Challenge International ČR v Brně, Dětský dům Žabrdovice – FARA, NK Pavlač
12	Slatina	x
13	střed	Komunitní centrum Dživipen, NZDM v Brně (dostupné jsou i NZDM uvedené u MČ Brno-sever)
14	Vinohrady	NK Likusák
15	Žabovřesky	x
16	Židenice	streetwork NK Pavlač, streetwork NK Likusák



## 8.1 OSPOD a spolupráce s místními NZDM

Za spolupráci mezi OSPOD a NZDM zde považujeme 1) znalost NZDM a současně 2) alespoň jedno přeposlání klienta do služby, doprovod klienta do služby, vícestranné setkání či jinou intenzivnější případovou spolupráci.

Spolupráce NZDM a OSPOD dle spádovosti funguje dle sdělení pracovníků OSPOD v následujících MČ: **Brno-Líšeň** (NK Likusák), **Brno-Vinohrady** (Likusák spádově + NZDM Kumbál a související služby nespádově), **Brno-Královo Pole** (NZDM provozující Armáda spásy + související služby v komunitním centru na Staňkově), **Brno-střed** (spolupráce Teen Challenge – znalost IQRS, NK Pavlač, NK Ratolest), **Brno-sever** (NZDM Drom, NK Pavlač + znalost NZDM IQRS). MČ Brno-Nový Lískovec zmínil spolupráci s NK Likusák, která ale již dále nepokračuje, neboť se další spolupráce projednává na Radě MČ.

**Ve většině městských částí, kde NZDM sídlí, dochází k nějaké spolupráci s místními OSPOD.** Výjimku tvoří OSPOD Bystrc (zde spádový NZDM Jonáš).

### Mapa 4: Spolupráce OSPOD se spádovými NZDM – vizualizace



## 8.2 OSPOD a jejich znalost NZDM

Ačkoli pouze jedna třetina oslovených OSPOD spolupracuje se svými spádovými NZDM, znalost NZDM napříč Brnem je vyšší. Mezi NZDM pracovníci OSPOD řadí i další programy pro děti, mládež a mladé dospělé – např. Salesiánské středisko mládeže v Brně-Lišni nebo Muzeum romské kultury.

**Nejčastěji zmiňované byly NZDM Ratolesti Brno** (celkem 10x; z toho 3 OSPOD věděly, že Ratolest Brno provozuje 2 NZDM, ale nikdy jejich služby nevyužily), **NZDM IQ RS** (3x), NZDM Teen Challenge a Armáda spásy (2x – 1x NZDM Staňkova, 1x Bystrc) a pak po jednom NZDM Celní, NZDM Drom. Jeden z OSPOD nezmínil ani jedno NZDM s odkazem na to, že jej svým klientům zatím nepotřebovali doporučovat, ale uvítali by jej v dosahu (OSPOD Jih).

Jeden oslovený pracovník OSPOD průměrně vyjmenoval 1 – 2 NZDM , které zná nebo s ním spolupracuje / spolupracoval. Maximálně pracovníci OSPOD vyjmenovali 4 NZDM, které znají. **Lze shrnout, že znalost NZDM mezi oslovenými OSPOD je nízká v porovnání se znalostí SAS.**

## 9 Navázání spolupráce s NZDM a očekávání od NZDM

Kapitola prezentuje způsoby navázání klientů OSPOD na NZDM, důvody, proč se pracovníci OSPOD na NZDM obrací (respektive proč klienty do NZDM přeposílají) a očekávání od NZDM.

### 9.1 Navázání klienta OSPOD na NZDM

- 1) **Nejčastějším** způsobem navázání klienta na NZDM je **předání informací o NZDM, příp. letáku / kontaktu**. Oslovení pracovníci OSPOD, tak většinou nenavazují úzkou spolupráci s pracovníky NZDM a nechávají na klientech, zda službu začnou využívat nebo nikoli.

*„ ...Myslím si, že jejich (klientů, kterým doporučí NZDM) úkol by měl být, že si to zařídí sami. Mají mobil, umí se domluvit a já jim dal telefonní číslo, kontakty a musí to chtít oni sami. To je lepší, než když já jim to domluví. (...) To, že oni tam sami dojdou je součástí jejich nějakého zájmu (...). U těchto starších dětí je to o tom, že oni sami musí mít nějakou motivaci chtít sami něco udělat.*

*„My je tam určitě posíláme (...).“*

- 2) Méně častý je pak způsob, kdy **pracovník OSPOD kontaktuje pracovníky NZDM a mapuje, zda je služba pro jeho klienta vhodná a zda má kapacitu**.

*„ ...V podstatě tak, že já jsem si je vyhledala, našla, obtelefonovala jsem si je a hovořila jsem s nimi. Třeba zrovna tady ten nízkoprahový Likusák, tam jsem se bavila se slečnou a naznaly jsme, že to není to, co já sháním, co potřebuji. ...“*

*„...Napřed ty kolegyně zavolají a zjistí, jestli je tam vůbec někdo volný... A pokud jo, tak určitě si domlouvají nějakou schůzku, kde se to vyjasní, co se vlastně očekává nebo co je potřeba udělat. Tak tam ale ten telefonát je prvotní. A myslím, že i nejjednodušší.*

- 3) **Navázání klienta do NZDM přes jinou službu** (v tomto případě SAS) bylo třetím zmíněným způsobem.

*„ ... Nejsem si úplně jistá, ale asi nejdřív jsem spolupracovala [se] SASKou a slečna z té SASky doporučila nízkoprah...“*

*„Většinou to jde právě přes kurátora nebo přes pracovníka Ratolesti. (...) Na kterého navážu a oni potom navážou na ty [klienty] vím, že to tam tak funguje, že mám nějaký rodiny, co takhle fungují.“*

**Ani jeden pracovník OSPOD nezmínil, že by klienta do NZDM doprovodil nebo sjednal předem vícestrannou schůzku.** To lze na základě dat vysvětlit zejména tím, že pracovníci OSPOD, se kterými

byl veden rozhovor, vidí řadu bariér ve spolupráci s NZDM (viz kapitola 8 Bariéry spolupráce NZDM – OSPOD).

Pracovníci OSPOD, kteří s NZDM spolupracují, uvádějí jako **nejčastější důvod spolupráce s NZDM** ze směru OSPOD → NZDM: **aktivní trávení volného času** (4x) a **doučování** (3x) jejich klientů. Dále pracovníci OSPOD uvedli, že NZDM doporučují jako **prostor s dohledem** (poskytnutí programu pro děti a mládež, které by jinak byly na ulici, o které se rodiče nezajímají nebo na ně nemají čas v kombinaci s dozorem pracovníků), prostor pro **setkání s vrstevníky a kamarády, prostor pro řešení výchovných problémů**, problémů ve vztazích nebo v rodinách svých klientů. V jednom případě se účastnili pracovníci NZDM **případové konference**. Pracovníci jednoho z OSPOD do jednoho z NZDM dochází přímo za klienty:

*„A co se týká třeba té naší spolupráce, tak dělali jsme právě pro jeden nízkoprah to, že byli jsme domluvení 1x za měsíc, že jsme tam šli s kolegyní, jako dětem povyprávět o jejich právech a povinnostech, jako třeba osvětu trošičku dělat.“*

**Pracovníci OSPOD mají částečnou znalost toho, jaké služby NZDM nabízejí, čímž je ovlivněný také rozsah spolupráce s NZDM.** Vzhledem k nejčastějším důvodům spolupráce uvedených výše (trávení volného času a doučování) lze dovodit, že **představa** pracovníků OSPOD o tom, **co vše NZDM svým klientům nabízejí, je značně omezená a zohledňuje jen výšeč toho, co NZDM nabízejí.**

## 10 Bariéry spolupráce OSPOD – NZDM

Tato kapitola představuje důvody, které brání účinné spolupráci mezi OSPOD a NZDM. O těchto důvodech hovoříme jako o bariérách, které zabraňují zahájení spolupráce nebo případně jejímu kvalitativnímu posunu. Bariéry se týkají zejména toho, jaké informace o NZDM (jeho fungování a způsobech práce) pracovníci OSPOD mají, co od NZDM očekávají a jak je vykládán princip anonymity a jak je s ním zacházeno.

### 10.1 Chybějící / neúplné / nepřesné informace

Jedna z významných bariér spolupráce mezi OSPOD a NZDM jsou chybějící, zkrácené nebo nepřesné informace o podstatě NZDM jako sociální služby, ale i konkrétních NZDM, která jsou v MČ oslovených OSPOD. Znalost toho, co NZDM nabízí a jak s klienty pracuje, je z našeho hlediska základním předpokladem spolupráce. Během rozhovorů jsme zaznamenali řadu výroků pracovníků OSPOD, které ukazovaly na to, že mezi NZDM a OSPOD **neprobíhá výměna informací** tak, aby 1) **NZDM byly mezi pracovníky OSPOD známé** a 2) **pracovníci OSPOD se na ně s důvěrou obraceli**.

*„Mám informace, že ten nízkoprah buď funguje, nebo nefunguje, že máme takový dvojí informace, někdo nám tvrdí, že už je to zavřené, někdo zase že nevím co, že to otevřené je.*

*„Tohle bych třeba od nízkoprahu očekávala. Že bude nabízet buď nějaký kroužky třeba, který jsou zdarma, nebo levné, nějaký doučování, nějaký možnosti trávení volného času právě pro tady ty problémový děcka. Líbilo by se mi, kdyby tam byly třeba nějaký třeba skupiny, seberozvojový, růstový, jo kam bychom mohli tady tyto děti posílat.*

V citacích výše lze zahlédnout tři možná vysvětlení toho, proč **pracovníci OSPOD nedisponují kvalitními informacemi**. Za prvé se o nabídku NZDM sami příliš **nezajímají**, za druhé **očekávají, že NZDM se svou nabídkou přihlásí samy** – ať už klientům či samotným pracovníkům OSPOD a za třetí – **NZDM se nedostatečně prezentují s nabídkami svých služeb** a programů, které poskytují. Většina z NZDM, které v Brně působí totiž volnočasové aktivity (ať už formou nabídky pravidelných kroužků, organizace jednorázových workshopů nebo nabídkou využívání vybavení klubu), doučování, seberozvojové a preventivní programy, nabízí.

Tato **neinformovanost a nezájem se projevují různými způsoby**. Někteří pracovníci OSPOD mají hrubé povědomí o tom, že všechny NZDM nejsou stejné a existují mezi nimi rozdíly, tedy že „každý nízkoprah má svoje zaměření“. Zároveň jsme se setkali i s tím, že někteří pracovníci OSPOD neměli ani hrubou představu o tom, co služba NZDM nabízí, což se někdy projevovalo i ve špatně používané terminologii jako například v této promluvě:

*„(...) Jsou v Brně **nízkoprahové ubytovny**, víme, víme o nich. Pokud bychom tady měli klienta, který by se zdál vhodný, tak proč ne.“*

Z našeho výzkumu tedy vyplývá, že právě **neznalost nabídky služeb NZDM je jednou z nejzásadnějších bariér případné spolupráce**, od které se odvíjejí další námi popisované bariéry.

## 10.2 NZDM: nesplněná očekávání a nedůvěra k jejich způsobu práce

Jak jsme uvedli v předchozí kapitole, řada pracovníků OSPOD nedisponuje kvalitními a přesnými informacemi o službách, které NZDM nabízejí. To úzce souvisí s tím, že **NZDM často nenabízejí služby, které pracovníci OSPOD od NZDM očekávají**. Jedním z nejčastějších požadavků na NZDM ze strany OSPOD je doučování pro klienty, které ale ne všechny NZDM nabízejí.

*„Když jsme se obraceli jednou, já mám jednu zkušenost, že bychom potřebovali třeba nějaký doučování, tak oni nám řekli, že to neposkytují ...“*

Taková nenaplněná očekávání mají pak samozřejmě negativní dopady na představy o užitečnosti NZDM ze strany OSPOD. Pracovníci OSPOD pak často vyjadřovali své překvapení či rozhořčení tak, že **pochybovali nad smyslem nabídky NZDM** a toho, zda plně reflektuje a pokrývá potřeby společnosti.

*„Ta sociální služba by asi vždycky měla reflektovat tu potřebu té společnosti, a ne moc naopak. Jakože nejdřív vytvořím sociální službu a potom do ní hledám, koho bych tam jako dal. Nebo: „Tady máme toto, vám to sice moc nevyhovuje, ale my vám to nabídneme. Jako tak aspoň z půlky vám to vyhovovat bude, ne?“*

Jiné kritické připomínky zas mířily k tomu, že podle pracovníků OSPOD se NZDM **zaměřují na jinou cílovou skupinu**, než na jakou by se zaměřovat měly, anebo v jiném případě, že **úzké zaměření na cílovou skupinu odradí řadu dalších klientů**, kteří by takovou službu z pohledu pracovníků OSPOD potřebovali.

*„[Když jsme se na ně obraceli, tak jsme se dověděli], že vlastně naše děti, se kterými pracujeme, nejsou děti z jejich cílové skupiny, což mi přijde, že to je hloupost, protože jsou.“*

*„A taky se jmenují většinou Drom, nebo IQ Roma servis, ale já mám klienty, kteří jsou bílí, ale jsou na tom úplně stejně, jen jejich etnicita je jiná a tyhle klienti tam nepůjdou. Ty neznámější jsou ty romské.“*

To, že z perspektivy pracovníků OSPOD neposkytují NZDM to, co by od nich pracovníci OSPOD očekávali a že jejich cílová skupina někdy nezahrnuje klienty OSPOD, vyjadřovali někteří pracovníci

OSPOD tak, že NZDM je **zvláštní prostor, jeho klienti tvoří specifickou skupinu a pracují zde specifičtí pracovníci.**

„

*„No tak... ten nízkoprah není typický... to je specifické pracoviště, není to ani úřad, není to ani ústředí Charity, ani Ratolesti, ani nějaké takové... Je to prostě takové doupě, kde tedy se pracuje s těmi dětmi. (...) Ale to není slabá stránka, to je specifikum těch pracovníků třeba.“*

*„Jo, ony fungují, ale žijí takovým svým jako životem, trošku svým vlastním. A nemusí být špatný, určitě je to dobré, i když někdy možná je překážka pro některé děti, nebo některou mládež, do toho nízkoprahu jít, pokud je tam, to řeknu lidově, černo třeba.“*

Opět i zde v této promluvě lze zaznamenat, že NZDM jsou některými pracovníky OSPOD vnímány jako vyhraněné na určitou etnicky definovanou cílovou skupinu.

To, že je NZDM specifické prostředí, které funguje podle svých zvláštních pravidel, se projevuje i v přesvědčení některých pracovníků OSPOD o tom, že NZDM jsou **služba, která „kryje“ své klienty**, jak vyjádřil jeden pracovník OSPOD v reakci na to, jak jednoduše by měli v NZDM poznat, že klient užívá drogy.

*„Ale na to se nemusí svěřovat, na to si myslím, že oni to tam můžou poznat. Ale já mám pocit, že je tak trochu kryjí.“*

Pracovníci NZDM dle představ OSPOD pracují s klienty, kteří se ukrývají na útěku, s těhotnými klientkami do 15 let a na OSPOD to neoznamují. Jeden pracovník OSPOD zmínil i to, že by měli pracovníci NZDM důsledněji zjišťovat informace o svých klientech, aby tak mohli efektivněji reagovat na jejich případné negativní životní situace.

Jiný pracovník OSPOD zas svou nedůvěru k práci NZDM odůvodňoval způsobem vykazování.

*„Nevím, nevím, jestli každá sociální služba, když je hrazená z veřejných zdrojů v podstatě, jestli potom v realu plní na sto procent ty svoje závazky a tu svou zakázku k tomu klientovi. Jo, všechny služby to neplní. Některé služby prostě existují, aby existovaly. A ten klient, tak jako: „mám čárku“, a teď když máte vykazovat počty intervencí, na příkladu... tak tam, protože nevíte, kolikrát tam byl, reálně to nevedete, tak tam to odškrátate, pošlete to na ministerstvo, a to si potom takhle mne ruče, a říká si: „ježíš to je super, máme tolik intervencí. Po deseti minutách, po hodinách, dokonce tříhodinovou intervencí tady máme! Jo, takže to je úplně úžasný, jak nízkoprahy fungují.“*

Část bariér je způsobena také **místní nedostupností NZDM**. Jak jsme ukazovali i v mapě 3, NZDM jsou kumulovány v 6 městských částech (z celkem 29) a pro některé městské části je tato služba nedostupná.

*„Dostupnost, dostupnost je největší problém. Je potřeba, aby to bylo dostupné místně, aby to bylo dostupné kapacitně. Protože v momentě, kdy mi tam ti rodiče přijdou s tím dítětem a oni jim řeknou "máme plno", tak oni to nebudou držet v hlavě a volat tam týden, co týden, jestli už se uvolnilo místo. Takhle motivovaný klienty prostě nemám.“*

Pracovníci OSPOD se také domnívají, že **pracovníci NZDM mají nízké kompetence** – a to minimálně ve dvou rovinách.

**1) Nedaří se jim motivovat klienty k tomu, aby jejich služby využívali.** To si vysvětlují jednak dobrovolností službu využívat, jednak nízkými kompetencemi pracovníků klienty zaujmout tak, aby službu využívaly pravidelně. Přesto, že pracovníci OSPOD nevyjadřují nadšení z toho, jak NZDM fungují a co nabízejí, považují současný stav za lepší, než nic.

*„(...) Ale je toho [volnočasových aktivit a dalších programů pro klienty NZDM] velice málo, že by to byli takoví dobří organizátoři, aby ty děti zmotivovaly, aby opravdu jim tam chodily pravidelně. Toto já vnímám, že se neděje, že ty děcka oni nenatáhnou do těch klubů, do těch klubových aktivit a mají těch dětí málo. Takhle to vnímám já. (...) Ale tak aspoň, že mají možnost děcka někam dojít, třeba aspoň párkrát, zkusit si to a je to opravdu na tom klíčovým pracovníkovi, který by se tomu měl věnovat intenzivně a zmotivovat ty děti, aby tam třeba pak rok fakt chodily.“*

**2) Nedaří se vytvářet prostor pro to, aby se klienti svěřovali,** aby s nimi pracovníci adekvátně životní situaci pracovali a případně důležité informace sdělovaly na OSPOD.

*„Takže ještě když se vrátím k těm NZDM, tak si myslím, že se tam jako, že je tam hodně dětí, které by třeba potřebovaly trošičku nějak zorganizovat nebo vypomoct nebo se aspoň někomu svěřit, ale že to tam tak proplouvá, že se to k nám prostě nedostane.“*

Je tedy zřejmé, že NZDM jsou pro **řadu pracovníků OSPOD poměrně nečitelnými službami, které fungují podivným způsobem a neodpovídají jejich potřebám a potřebám jejich klientů.**

## 10.3 Princip anonymity

Významnou součástí oné popisované nečitelnosti práce NZDM pro pracovníky OSPOD, které jsme se doposud nevěnovali, je princip anonymity, který je jedním ze základních kamenů, na kterých služba NZDM stojí. Pracovníci OSPOD, se kterými jsme hovořili, zaujmají k tomuto principu dvě základní stanoviska podle toho, jaký si představují **typ spolupráce s NZDM.**

**1) Spolupráce jako znalost nejbližšího NZDM, přeposlání a povědomí o společných klientech** – pracovníci, kteří oceňují existenci NZDM, respektují provázané principy důvěrnosti a anonymity a nevyžadují od pracovníků NZDM informace o tom, zda klient, kterého přeposlali, do NZDM dochází. Tito pracovníci hovořili o tom, že klienty na NZDM odkazují nebo jim službu nabízejí. Pracovníci



OSPOD předpokládají, že pracovníci NZDM mají povědomí o „potřebných“ klientech – tedy klientech, kteří by mohli služby NZDM využívat.

**2) Spolupráce jako výměna informací** – pracovníci, kteří považují za spolupráci s NZDM práci na clientském případě se vůči principům anonymity a důvěrnosti vymezují. Z tohoto důvodu pak nepovažují NZDM za partnerskou službu, která může být pro podporu jejich klientů užitečná.

Vzhledem k tomu, že se tato kapitola věnuje bariérám spolupráce OSPOD – NZDM, budeme se věnovat druhému typu spolupráce. V takovém případě **spolupráce** s NZDM pro OSPOD **znamená převážně výměnu konkrétních informací o životních situacích klientů**. Tuto představu však většina NZDM právě kvůli principu anonymity nenaplnuje.

*„My se moc neobracíme, protože odpověď každého NZDM je, že **nám neřeknou ani kdo tam chodí, ani jak se jmenuje**. A když teda pak jsme se snažili jako alespoň nějak důrazněji, tak z toho **vyplývalo, že oni to vlastně neví**. Že oni se těch dětí taky neptají, že je to NZDM. Takže neví, co tam chodí za děti. (...) Takže my nevíme, kdo přesně tam chodí, samozřejmě víme to od těch klientů. (...) Ale že bychom měli nějakou zpětnou vazbu, tak to samozřejmě v žádném případě.“*

*„Nemáme jak [spolupracovat], protože to je ten princip anonymity. My nemůžeme sdělit jim nic konkrétního, oni zase tam jsou pod přezdívkami. Čili my vůbec nevíme ani jeden ani druhý, o kom kdo mluví. My jsme si informace nepředali naprosto žádný (...). A pro OSPOD to teda v podstatě ani žádný přínos nemá.“*

Někteří pracovníci OSPOD, kteří si na princip anonymity stěžují, zároveň vyjadřují porozumění tomu, že propojené principy důvěrnosti a anonymity mají svůj význam – zejména pro klienta a spolupráci klient – pracovník NZDM. Upozorňují však, že takto nastavená spolupráce mezi klientem a pracovníkem NZDM pro OSPOD nepřináší žádný užitek.

*„To má asi taky svou roli tady ve vztahu, že ty děcka asi jsou na druhou stranu rádi, že se o tom nikdo nedoví, že mají jistotu, že sociálka v žádném případě se nedoví nic, ale pro nás to žádný smysl nemá.“*

Někteří pracovníci OSPOD v souvislosti s principem anonymity zmiňovali, že ani **pro pracovníky OSPOD není jednoduché označovat konkrétní klienty a žádat informace po dalších subjektech, protože sami jsou vázáni mlčenlivostí**.

*„Je pravda, že my zase jim **nemůžeme sdělovat**, že tamhle Franta Novák, Oblá 75A má problémy. To zase my **máme mlčenlivost**. Ono tady toto je těžko kde se setkat, na kterém bodě my se můžeme setkat? My teda jim toto taky správně bychom říkat neměli.“*

*„Jako já taky, jako OSPOD, když vyloženě třeba nejsem přesvědčený, že to je člověk ze soudu, nebo že to je někdo... tak **nemůžu ty informace po telefonu mu takhle jako říct**. Co je s rodinou, nebo jak se hoch má, co dělá, jak to s ním je.“*

*„Samozřejmě, ty informace, které od nás jdou (...) SASce, ...my taky **kdybychom se měli zdržet všeho, tady našeho [pravidel], tak my vám nemůžeme říct ani jak se jmenuje, ani kde***

*bydlí, že jo. Takže je to celý na bázi důvěry. Samozřejmě pokud vám to neřekneme, tak nikdo nikomu nepomůže a nemá to jako smysl..."*

**Je zcela zřejmé, že pokud OSPOD a NZDM budou chtít spolupracovat na klientských případech, nastavení způsobů spolupráce a sdílení informací je nezbytným prvním krokem.**

Jak jsme zmínili, ne pro všechny pracovníky OSPOD je to, že jsou služby NZDM poskytovány anonymně, problematické. Uvádíme proto několik příkladů toho, kdy pracovníci OSPOD s principem anonymity nemají problém a dovedou s ním zacházet.

*„Já jsem na to [anonymitu] narazila při telefonním kontaktu, nicméně mě to přijde oprávněný, mě to přijde logický, já si myslím, že to je naopak velmi dobře. My jsme se domlouvaly se slečnou anonymně, my jsme domluvily, že po telefonu prostě jako ne, ale že když budu chtít, tak že tam přijedu a že vezmu i tu slečnu s sebou a že se prostě tam půjdeme spolu jen mrknout, takže jsem věděla, že nějaké informace, které já bych potřebovala, tak že se dozvím. Nebo to, co já potřebuji, tak se dozvím a já mám zas důvěru v tyhle lidi, já je oceňuji úplně maximálně.“*

*„Já si myslím, že my těch informací ani moc nepotřebujeme. A mě stačí vědět, že to dítě tam dochází a že je pod nějakým dohledem. (...) Tak já jsem chtěla dítě zabavit a když tam chodí, tak je to v pořádku. (...) Že kdyby Ti pracovníci předpokládám, toho nízkoprahu tam shledali něco, co by bylo pro to dítě ohrožující nebo v rozporu se zákonem, tak mají ohlašovací povinnost, jak říkáte, takže by nás informovali. Že by si to snad ani nedovolili.“*

Jak je zřejmé z výše uvedených citací, **přesvědčení o užitečnosti principu anonymity stojí především na důvěře vůči pracovníkům NZDM, důvěře v jejich kompetence a porozumění tomu, že důvěra je důležitým rámcem práce v NZDM.**

Pro řadu oslovených pracovníků bylo obtížné k tématu anonymity vs. důvěrnosti a spolupráce s OSPOD zaujmout stanovisko, protože nemají žádnou zkušenost se spoluprací s NZDM.

## 10.4 Princip anonymity a ohrožené dítě

V předchozí kapitole jsme se věnovali principu anonymity v NZDM a na základě výpovědí pracovníků OSPOD jsme došli k tomu, že zásadní je, zda mají pracovníci OSPOD důvěru v zaměstnance NZDM či nikoli. Nyní se budeme věnovat tématu anonymity v souvislosti s ohrožením dítěte, které opět úzce souvisí s důvěrou ve schopnosti pracovníků NZDM. Pracovníci OSPOD totiž upozorňují na rozdíly v tom, jak jednotlivá NZDM k vyhodnocování ohroženosti dítěte a následného informování OSPOD přistupují.

*„Já mám zkušenost z toho severu, že tam nám ty informace nedávali. I kdyby tam to dítě přišlo špinavé, hladové a s bodnou ranou v srdci, tak se to nedozvíme.“*

*„Někteří zavolají, že jim přišlo zavisené dítě, abychom ho odsvítili, ale třeba [jiní], i krádež [by byli] schopni zatlouct.“*

Kromě toho, že tyto výroky poukazují na nejednotnost přístupů pracovníků NZDM v otázce, jaké informace je potřeba s OSPOD sdílet, poukazují i na to, že **mezi OSPOD a NZDM není nastavená hranice** témat a životních situací klientů, **které mezi sebou oba subjekty sdílejí** (resp. které pracovníci NZDM pracovníkům OSPOD oznamují) **v případě ohrožených dětí.**

To se projevovalo i v **nejistotě** některých pracovníků OSPOD, se kterými jsme mluvili, **zda pracovníci NZDM dobře vyhodnocují zanedbání, týrání a zneužívání dítěte.** Většina z pracovníků OSPOD vyjadřovala důvěru v pracovníky NZDM, že by týrání a zneužívání oznamovali dle zákonných povinností. Část pracovníků OSPOD ovšem vyjadřovala nedůvěru v to, že všechny NZDM zákonnou ohlašovací povinnost dodržují tak, jak by bylo třeba, jak je možné vidět i v následující citaci.

*„Měla jsem pár zkušeností, kdy jsem vysvětlovala, že mlčenlivost je sice pěkná věc, ale na druhé straně je občanská povinnost hlásit zanedbávání dítěte. Ohlašovací povinnost mají všichni a ta je nadřazená nad mlčenlivostí nízkoprahů. Ale ty pravidla těch nízkoprahů jsou nastavená tak striktně, že jsme se nedobrali nějaké shody.“*

**Nedůvěra a nejistota** se posunují také do oblasti **vyhodnocování.** Většina pracovníků OSPOD důvěřuje NZDM, že týrání a zneužívání dětí NZDM ohlašují, ale zároveň je řada z nich přesvědčená o tom, že pracovníci NZDM ne zcela dobře **vyhodnocují zanedbávání dítěte.** Pracovníci OSPOD dovozují, že s ohledem na cílovou skupinu NZDM, ho navštěvují děti, které „*dělají vylomeniny*“, „*nudí se*“ atd., což může naznačovat zanedbávání v rodině. Zachytitelná tak byla obava pracovníků OSPOD, zda pracovníci NZDM jsou schopni zanedbání dítěte vyhodnotit.

Vzhledem k očekáváním a představám pracovníků OSPOD, jak a proč NZDM fungují, se téměř všichni pracovníci OSPOD shodují na tom, že nepotřebují informace o tom, jak jejich klienti v NZDM fungují. Zároveň ale obvykle zdůrazňují, že by potřebovali, aby jim pracovníci NZDM aktivně hlásili, vyskytne-li se nějaký problém nebo podezření na zanedbávání dítěte.

*„Není to úplně [tak], že bych potřebovala z nízkoprahu aby mě sdělovali nějaký informace, něco někde hlídali, kontrolovali.“*

*„V momentě, kdy to není problémové dítě, a je to jen dítě u kterého potřebujeme, aby mělo tu svou odpolední aktivitu, tak není problém s tím, že nám ty informace nebudou předávat. My nepožadujeme nikdy po nikom informace, které nepotřebujeme dál využívat. Nebudeme je zbytečně zatěžovat.“*

*„Pokud tam v té rodině není žádný problém kromě toho, že děcko má nějaký já nevím, zameškaný hodiny a neučí se do školy a fakt je potřeba naplnit ten volný čas a rodiče nemají peníze, tak to ten nízkoprah zvládne a může to být klidně anonymní. Ale pokud už tam jsou větší potíže v té rodině, tak si myslím, že OSPOD to vědět mají a mají to vědět ze zákona.“*

**Představa o hranici toho, kdy se NZDM má spojit s OSPOD a spolupracovat, případně jen nějakou informací oznámit, tak, zdá se, není stejná u pracovníků OSPOD a pracovníků NZDM.**

Zároveň je třeba podotknout, že tato **hranice není stejná ani v představách jednotlivých pracovníků OSPOD**. Obecně se pracovníci OSPOD shodli na tom, že chtějí být informováni, pokud „je tam nějaký velký problém.“ Životní situace klientů NZDM, které spadají pod oznamovací povinnost, byly řazeny do témat, o kterých by měli pracovníci NZDM OSPOD informovat automaticky. Představy o tom, o čem mají pracovníci NZDM informovat pracovníky OSPOD, se mezi jednotlivými pracovníky OSPOD různí. **Nelze tak vyvodit jednoznačný závěr** ohledně toho, co si **pracovníci OSPOD představují jako vhodné** (účelné a prospěšné pro klienta) **k zahájení spolupráce**.

## 10.5 Dobrovolnost vs. jak motivovat klienta, aby NZDM využíval?

Posledním tématem, které pracovníci OSPOD vnímali jako bariéru ve spolupráci – tentokrát spíše ve spolupráci klienta s NZDM – je princip dobrovolnosti. Podobně jako u SAS z perspektivy některých pracovníků OSPOD **princip dobrovolnosti často brání možnostem, jak klienta účinně motivovat**. Dva různí pracovníci OSPOD to popsali takto:

*„Mě jde o to, že oni (...) dají telefon mně a já dám telefon tomu dítěti, aby si samo zavolalo. Jakože oni chtějí, [at] dítě (...) zavolá samo a už ze začátku děcko musí samo chtít. Ale tam já vnímám, že to dítě, když je třeba přistěhovaný, nový, stydí se, ani nezavolá. Tam už je pro mě prvopočáteční problém, že at si zavolá samo, když bude chtít.“*

*„Já totiž moc nevím, jak toho klienta tam dostat. Když to vidíme, že je to nutné a důležité a ten klient nemá tu výdrž a motivaci, aby někam docházel, anebo to vyhodnotí tak, že to pro něj není důležité. Samozřejmě jsou nějaká opatření - my jim to můžeme uložit i třeba návštěvu, ale to si myslím, že to je kontraproduktivní, protože to už je zase nějaký trest, nějaké donucení a tak. (...)Fakt. Moc nevím, no. A ověřovat si, jestli tam přišel, s tím, že jako jo, vy jste tam nebyl, víte, že můžete mít potom takový... To už je trošku jakoby ta hrozba, takže... Že to není dobrovolný. A co není dobrovolný, tak jde někdy těžko zvládnout. (...) Akorát spíš nevím, jak teda pracovat s tím klientem víc, aby tu službu využíval. Protože většinou u těch lidí může být víc těch problémů, takže jako donutit je si myslím, že to je neefektivní, protože si myslím, že to vydrží jednu dvě schůzky a dopadne to stejně.“*

Dobrovolnost je tak z pohledu některých pracovníků OSPOD problematická právě kvůli tomu, že je pak těžké klienta do NZDM „dostat“. Zároveň, jak je vidět, však reflektují, že **princip dobrovolnosti je i důležitý**, protože pakliže by klientovi využívání NZDM nařídili, demotivovalo by ho to a nemohlo by to fungovat vůbec. Pracovníci OSPOD se tedy vrací k jedné z nejčastějších otázek v sociálních službách, tedy **jak motivovat nemotivovaného klienta**.

## 10.6 Shrnutí

V této kapitole jsme se věnovali bariérám, které neumožňují prohloubení nebo kvalitativní změnu spolupráce mezi NZDM a OSPOD. Bariéry lze rozdělit do dvou skupin. 1) Bariéry, které definovali pracovníci OSPOD a 2) bariéry, které jsme definovali my na základě výpovědí pracovníků OSPOD a jejich následnou analýzou.

### 1) Bariéry spolupráce NZDM – OSPOD pohledem pracovníků OSPOD

- pracovníci OSPOD se nezajímají o nabídku služeb NZDM
- NZDM nenabízejí služby, které OSPOD potřebují (např. doučování není poskytováno všude)
- řada NZDM sídlí v sociálně vyloučených lokalitách a jsou zaměřeny úžeji, než by pracovníci OSPOD potřebovali
- představy o tom, že pracovníci NZDM nedělají svou práci dobře (kryjí klienty, kteří užívají drogy a těhotenství do 15 let; nejasnosti ohledně vykazování; nízké kompetence motivovat klienty k využívání služby; dovednost vyhodnocení ohroženého dítěte)
- princip anonymity, se kterým NZDM pracují

### 2) Bariéry spolupráce NZDM – OSPOD pohledem výzkumníků

- pracovníci OSPOD nedisponují kvalitními informacemi o NZDM – jeho fungování, tomu co nabízí a jak s klienty pracovníci NZDM pracují
- pracovníci OSPOD se o informace sami nezajímají
- pracovníci NZDM pravděpodobně své služby (rozsah, kvalitu) nedostatečně prezentují a jsou tak pro OSPOD nečitelné
- nejasnost ohledně toho, jak pracovníci OSPOD zacházejí s mlčenlivostí (co je jejím obsahem, kdy je prolomena a s jakým účelem)
- absence nastavení hranic spolupráce NZDM – OSPOD
- vzájemná neznalost fungování

## 11 Doporučení pro další rozvoj spolupráce OSPOD – NZDM

V kapitole 11 popisujeme doporučení pro zlepšení spolupráce mezi NZDM a OSPOD. Nejprve představujeme doporučení a návrhy pohledem pracovníků OSPOD. Jejich návrhy se týkají zvýšení dostupnosti NZDM a zpracovávání zpráv o tom, jak klient v NZDM. V této části jsou představeny i dva příklady dobré praxe jak může OSPOD s NZDM spolupracovat.

Následně představujeme doporučení autorů ohledně rozvoje spolupráce zmíněných subjektů na základě informací zjištěných ve výzkumu, které z našeho hlediska mohou významně pomoci navázat či prohloubit existující spolupráci mezi OSPOD a NZDM.

### 11.1 Doporučení ze strany OSPOD

Zvýšení lokální dostupnosti NZDM

Prvním z návrhů pracovníků OSPOD na zlepšení fungování NZDM je **zvýšení dostupnosti NZDM** i v okrajových městských částech. V kapitole 6 Znalost NZDM jsme uvedli rozložení NZDM v brněnských městských částech. NZDM ambulantně<sup>2</sup> působí v 6 z 29 městských částí, okrajové části města tak nemají v blízkosti NZDM v ambulantní formě, na který by mohli pracovníci OSPOD své klienty odkazovat a se kterým by mohli případně spolupracovat. Tyto návrhy dokumentují následující výroky:

*„Měli [jsme] problém právě s [tím, že] to je přes celý Brno. A ta holka chodila do šesté třídy, je to fakt náročné a plus je to zase MHDěčko.“*

*„Tady není nic (...) tady opravdu teď v okolí není nic. My tady zase vlastně máme výhodu v tom, že my tady máme tu Hapalovu, kde jsou jak ti psychologové, tak možnost i dejme tomu pro tu rodinu se na nějakou pomoc obrátit. Ale žádné nízkoprahové centrum tady nemáme.“*

T: Dovedete si představit, že by se tu hodil nízkoprahový klub, někde v okolí. Nebo kdyby tady byl, využili byste ho nějakým způsobem, posílali tam klienty?

*„Určitě, ale tady na Jihu není vůbec nic.“*

**Lze předpokládat, že zvýšením lokální dostupnosti NZDM by se zvýšila i potřeba spolupráce s NZDM ze strany OSPOD.**

<sup>2</sup> (Dosah terénní formy NZDM jsme nezkoumali, jsme si vědomi, že by její dosah byl vyšší o několik městských částí).

Podávání zpráv o tom, jak klient v NZDM funguje

Dva pracovníci OSPOD by uvítali, kdyby NZDM mohly doplnit informace, které jim v práci s případem chybí, případně některé informace vyvrátit nebo potvrdit. Vychází při tomto požadavku z představy, že klienti v NZDM tráví čas v neformálním prostředí s pracovníky, kterým důvěřují a tak se mohou chovat jinak (autentičtěji) než se chovají při schůzce s pracovníkem OSPOD nebo ve škole. Pracovník NZDM také může zjistit informace, které se pracovníkovi OSPOD nebo učiteli ve škole zjistit nepodaří. NZDM by tak mohla být užitečná v dokreslení toho, jak se klient chová v jiném prostředí. Tyto své nápady formulovali pracovníci OSPOD takto:

*„...Že bychom o těch dětech věděli. Jo, že bychom spolupracovali my s nimi (...), [d]omlouvali se s nimi. Protože ta naše spolupráce s tím dítětem, nebo s tou rodinou (...) tam když ty informace nejsou, tak (...) prostě nemáme zpětnou vazbu.“*

*„Třeba zpětná vazba by byla dobrá, jak se chová v kolektivu. Já si třeba ty zprávy vyžádávám od škol, ale v rámci nízkoprahů, by to bylo skvělé. Tam se chovají jinak, než ve škole, jsou tam jiné vztahy. Ty zprávy ze školy nebývají úplně pozitivní, ale v tom nízkoprahu se třeba chovají jinak, protože tam mají jinou motivaci.“*

Zároveň je třeba podotknout, že většina pracovníků OSPOD, se kterými jsme hovořili, informace o tom, jak klient funguje v NZDM, nepovažovali za užitečné.

## 11.2 Další doporučení

Další doporučení pro rozvoj spolupráce NZDM – OSPOD vypracovali autoři na základě informací zjištěných v rámci realizovaného výzkumu.

V kapitole 8 uvádíme, že znalosti pracovníků OSPOD o fungování NZDM a jimi poskytovaných službách jsou nízké. Stejně tak jsme popsali, že neúplná znalost toho, jaké služby NZDM nabízejí, ovlivňuje rozsah spolupráce s NZDM. Spolupráce mezi NZDM a OSPOD je minimální. Právě do této oblasti míří řada našich doporučení.

Otázka, **zda** NZDM s OSPOD a OSPOD s NZDM **chtějí spolupracovat je fundamentální**. Z rozhovorů vyplývá, že pro některé pracovníky OSPOD jsou NZDM službou, kterou využívají, pro jiné ne. **Vyjasnění** si toho, **v čem pro sebe mohou být oba aktéři důležití** a **v jakých případech** spolu chtějí (mají) **spolupracovat**, je tedy klíčové. Pakliže se oba aktéři rozhodnou pro rozvoj spolupráce, je klíčové **definovat obsah, rozsah a formy spolupráce** a zabývat se dalšími oblastmi, které dosavadní spolupráci ovlivňují nebo jí dokonce brání.

Oblast **předávání informací** o tom, jak NZDM fungují, včetně komplexní nabídky toho, co realizují a jak s klienty pracují, je základním předpokladem pro další spolupráci. **Podpořit znalosti pracovníků OSPOD** v této oblasti je možné výraznější a kvalitnější **propagační služby NZDM směrem k OSPOD** na

jedné straně a **větším zájmem pracovníků OSPOD** o to, co NZDM nabízejí a jak fungují, na straně druhé.

**Navázáním kontaktu s OSPOD a poskytnutím vhledu** do toho, **jak** přesně jednotlivá NZDM **fungují** (jak propagací, tak např. možností návštěvy v zařízení) může vést k **posílení důvěry v práci pracovníků NZDM**, která byla významným tématem.

Dalším doporučením je **otevření tématu anonymity** v NZDM (mezi NZDM a příp. i na workshopech s OSPODY) s cílem nastavit možnosti spolupráce tak, aby nebyly překročeny podmínky poskytování sociální služby NZDM a její principy, ale aby byl zároveň zohledněn tzv. nejlepší zájem dítěte.

Posledním z doporučení je vzájemné vyjasnění si toho, co pro OSPOD znamená tzv. „velký problém“, tedy v jakých případech si OSPOD přeje, aby se na ně obraceli pracovníci NZDM a jakou by toto předávání informací mělo mít formu s ohledem na možnosti sociální služby NZDM a tzv. nejlepší zájem dítěte.

Závěrem je možné představit dva příklady dobré praxe, které uvedli pracovníci OSPOD jako možné způsoby spolupráce.

1. Zřízení kontaktní místnosti pro streetwork v budově, která patří MČ, a ve které sídlí středisko výchovné péče.
2. Beseda připravená pracovníky OSPOD v NZDM na téma práva a povinnosti dítěte.