



metodická příručka

## Příležitost pro matky na ubytovnách

Nízkoprahový klub Pavlač a Sociálně aktivizační program



NADACE  
OPEN SOCIETY FUND  
PRAHA



Projekt podpořila Nadace Open Society Fund Praha z programu  
Dejme (že)nám šanci, který je financován z Norských fondů

Metodická příručka projektu Příležitost pro matky na ubytovnách.  
Zpracoval tým Nízkoprahového klubu Pavlač  
a Sociálně aktivizačního programu.

Vydala RATOLEST BRNO, z.s.  
První vydání, Brno 2016  
Grafika Design Therapy s.r.o.  
Tisk PAPÍR A TISK s.r.o.

# Obsah

Úvod	7
<b>1. O projektu</b>	<b>9</b>
<b>2. Gender jako aspekt sociální práce</b>	<b>10</b>
<b>3. Život na ubytovnách</b>	<b>13</b>
3.1 Sociální vyloučení	14
3.2 Chudoba, kultura chudoby a sociální vyloučení	15
3.3 Ubytovny jako místa zhmotnění sociálního vyloučení	17
<b>4. Ohrožené dítě na ubytovně</b>	<b>21</b>
4.1 Ohrožení dětí na ubytovnách	21
4.2 Vyhodnocování potřeb dítěte	22
4.3 Spolupráce SAP, rodiny a OSPOD	23
<b>5. Nízkoprahový klub a Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi – dva jiné, ale komplementární světy</b>	<b>26</b>
5.1 Principy nízkoprahových služeb	27
5.2 Principy poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	29
5.3 Strategie získávání klientů a cesta klienta za službami	33
<b>6. Spolupráce dvou sociálních služeb</b>	<b>35</b>
6.1 Předávání informací	35
6.2 Bezpečnost pracovníků při práci na ubytovnách	36
6.3 Spolupráce s OSPOD	36
6.4 Právní vymezení spolupráce sociální služby s oddělením SPOD	37
6.5 Přizpůsobení poskytování služby v prostředí ubytoven	39
<b>7. Závěr a doporučení pro další spolupráci</b>	<b>41</b>

# Úvod

Terénní sociální práce na ubytovnách není v Česku rozšířenou praxí. O to výjimečnější je, že v prostředí ubytoven působí sociální pracovníci dvou sociálních služeb a úzce spolupracují. Nízkoprahový klub Pavlač a Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi, sociální služby Ratolesti Brno, realizovaly v uplynulém roce a půl pilotní projekt, jehož průběh i výstupy přinášíme.

Tato publikace je výstupem projektu *Příležitost pro matky na ubytovnách*, který byl podpořen grantem Nadace Open Society Fund Praha.

Účelem této publikace je ve formě metodiky představit kontexty, východiska a pracovní postupy naší společné práce a sdílet příklady dobré praxe.

Příručka sestává z několika částí. V úvodu představujeme projekt, v rámci kterého jsme realizovaly jednotlivé aktivity, a který umožnil rozvoj terénní sociální práce na brněnských ubytovnách.

Širší kontext naší práce ukazují kapitoly 2. Gender jako aspekt sociální práce a 3. Život na ubytovnách, kde skrze koncepty jako je *genderová, třídní a etnická nerovnost, sociální vyloučení a kultura chudoby* poukazujeme na multidimenzionální povahu znevýhodnění vyplývajících z nerovného postavení některých žen-matek ve společnosti.

Jednou z možností, jak nahlížet na děti žijící na ubytovnách je využití konceptu *ohroženého dítěte*, čemuž se věnujeme v kapitole 4. Představujeme zde jednu z metod práce – *vyhodnocování potřeb dítěte*, se kterou pracovaly v rámci projektu zejména pracovnice Sociálně aktivizačního programu pro rodiny s dětmi. Jelikož jednou z devíz projektu byla spolupráce dvou sociálních služeb, s OSPOD (oddělení sociálně-právní ochrany dítěte) a s dalšími institucemi, v kapitole také představujeme čtyři možné způsoby toho, jak probíhala spolupráce mezi všemi výše uvedenými.

Ke konkrétním způsobům spolupráce se dostáváme v kapitole 5. Nízkoprahový klub a Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi jako dva jiné, ale komplementární světy. Po představení základních principů fungování obou služeb ukazujeme oblasti, ve kterých se obě služby doplňují, a také vysvětlujeme, proč je jejich spojení při poskytování sociálních služeb v rámci terénní sociální práce na ubytovnách výhodné.

V kapitole 6. reflektujeme, s jakými překážkami jsme se během spolupráce setkávaly a jak jsme se s nimi vypořádávaly. Zaměřujeme se na několik oblastí, které v průběhu realizace projektu byly třecími plochami. Zároveň jsme si uvědomovaly, že to jsou právě tato místa, která pokud se nám podaří metodicky uchopit, povedou k rozvoji vzájemné spolupráce a efektivnější podpoře našich společných klientů.

Rády bychom, aby následující příručka sloužila odborné veřejnosti k nahlédnutí do možností terénní sociální práce na ubytovnách. Stejně tak může být příručka inspirací pro kolegy z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi i jiných sociálních služeb.

*Tým Nízkoprahového klubu Pavlač  
a Sociálně aktivizačního programu pro rodiny s dětmi*

# 1. O projektu

Projekt byl realizován od ledna 2015 do května 2016. Jeho realizátorem byly dvě sociální služby Ratolesti Brno – Nízkoprahový klub Pavlač (dále NK Pavlač) a Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi (dále SAP). V rámci projektu jsme spolupracovali<sup>1</sup> s dalšími organizacemi a institucemi.

Projekt reagoval na nepříznivé životní podmínky především matek s dětmi v sociálně vyloučených lokalitách a na ubytovnách v Brně. **Cílem projektu** bylo zlepšení situace matek a předškolních dětí žijících v těchto lokalitách, a to s akcentem na zvýšení informovanosti matek o právech, jejich aktivizaci k samostatnému řešení životní situace a podporu rozvoje jejich dětí v předškolním věku.

NK Pavlač pracuje s dětmi a mládeží ambulantní a terénní formou. Kromě práce v klubu dochází pracovnice NK Pavlač v rámci terénní sociální práce na tři brněnské ubytovny, kde pracují s dětmi, které zde žijí. Přirozeně se na pracovnice NK Pavlač začali obracet také rodiče dětí s žádostmi o pomoc v obtížné životní situaci. Jelikož mnozí rodiče svým věkem již nespádali do cílové skupiny NK Pavlač, a současně jejich zakázky byly komplexnějšího rázu a dotýkaly se často více členů rodiny, rozhodly se pracovnice NK Pavlač přizvat k užší spolupráci SAP. Podstatou SAP je komplexní práce s celou rodinou směřující k vytvoření bezpečného a podnětného prostředí pro děti. Zakázky rodin, které využívají služeb SAP, mají dlouhodobý charakter.

Propojením těchto dvou služeb jsme cílily na komplexní uchopení problematiky matek žijících se svými dětmi na ubytovnách a v sociálně vyloučených lokalitách se zachováním intenzivní individuální podpory dětem.

---

<sup>1</sup>Pracovní tým projektu tvořily výhradně sociální pracovnice. Z tohoto důvodu v celém textu používáme v přičestí minulém koncovku-y.

## 2. Gender jako aspekt sociální práce

Během terénní práce na ubytovnách jsme se setkávaly s tím, že jsou to často především ženy, které v podmínkách sociálního vyloučení zabezpečují chod domácnosti a péči o děti. Zdálo se, že jsou to právě ony, kdo potřebuje podporu, aby zvládaly obtížnou životní situaci.

Ženy zapojené do projektu:

- jsou matkami více než jednoho dítěte, o které pečují,
- nejsou nikde zaměstnány a často před narozením dětí nepracovaly,
- mají nízké vzdělání, tedy i kvalifikaci,
- jsou z většiny romské ženy,
- žijí buď na ubytovnách, nebo v bytech s velmi nízkým standardem, disponují malým kulturním a sociálním kapitálem.

Tím, že se celodenně věnují péči o děti a domácnost, nemohou dále zvyšovat své kompetence v jiných oblastech života. Zároveň se zdá, že veškerá tíha udržení rodiny spočívá jen na nich, neboť muži hrají jen okrajovou roli. Lze říci, že muži se sice objevují jako partneři, ale jejich role je v rodině nestálá. Lze říci, že rodiny mají nejčastěji matrifokální podobu. Jako matrifokální popisuje Murphy (2004, s. 98) rodinu, v níž ženy vedou a zajišťují chod domácnosti, jíž jsou hlavními zásobitelkami a jedinými stálými členkami. Muži v těchto rodinách buď zcela chybí, nebo je jejich role v nich především ve vztahu k dětem a péči o ně velmi malá. Jsou-li muži v rodině přítomni, rodinné životní strategie se přizpůsobují jejich časté nezaměstnanosti.

Dělba práce je výrazně podmíněna a ovlivňována kategorií genderu a vzniká tak genderová nerovnost. Ta je ovlivňována rovněž nerovnostmi třídními a etnickými. Ženy, se kterými se na ubytovnách setkáváme, tedy zakoušejí vyloučení, které vyplývalo jednak z nerovného rozdělení genderových rolí a také z jejich etnicity. **Třídní, genderové a etnické nerovnosti významně ovlivňují typy i intenzitu náročných situací, jímž jsou rodiny, kde je jediným rodičem matka, vystaveny. Různé druhy nerovností ovlivňují podobu a intenzitu náročných situací, způsoby, jak jim matky čelí, i šance, že se s nimi**

úspěšně vypořádají. **Na sociálně vyloučené romské ženy jsou kladeny velmi vysoké požadavky, avšak zároveň se jim dostává jen velmi malé podpory.**

Renzetti a Curran (2003, s. 241) hovoří o tom, že ženy kvůli striktnímu přenesení péče o děti pouze na ně, přicházejí do značné míry o svou nezávislost. Výchova dětí tedy u matek velmi výrazně omezuje čas a možnosti věnovat se placenému zaměstnání. Zároveň je vůči ženě uplatňována přísnější sociální kontrola a okolím je posuzováno mnohem přísněji, jestliže se zdá, že roli vychovatelky a pečovatelky nevykonává podle očekávání. Společnost automaticky předpokládá, že žena se bude chovat jako „dobrá matka“ a ženy jsou disciplinovány do této role podstatně více než muži do role „dobrých otců“.

Při práci se ženami se tedy zaměřujeme především na jejich zkompetentňování, zmocňování a hledání zdrojů, které by mohly využívat.

Díky získané důvěře jsme s klientkami mohly hovořit také o partnerském soužití (a např. problematizovat genderové dělení pracovních rolí a péče o děti) nebo domácím násilí. Tato témata se objevovala také při kontaktní práci s dětmi a mladými lidmi, kdy se častým tématem stávalo jejich vlastní vnímání mužství a ženství a představy o fungování partnerských vztahů.

Věříme, že rozhovory týkající se výše uvedených oblastí mohou posilovat informovanost o tématech genderu.

Postupem času se zapojení partnerů a otců v projektu proměňovalo. Pozorovaly jsme následující. Na začátku spolupráce v rodinách, se kterými jsme spolupracovaly, vycházela největší iniciativa a motivace od žen. Po navázání důvěry mezi pracovnicemi, matkami a dětmi začali mít zájem o spolupráci také někteří partneři zapojených matek. Stávalo se rovněž, že se na nás obraceli otcové-samoživitelé. Proto jsme se rozhodly zahrnout do projektu i je a začít pracovat na posílení jejich role v rámci rodiny. Snažily jsme se proto otce/partnery zapojovat do témat týkajících se péče o děti a posilovat vzájemné předávání úkolů týkajících se péče o ně.



V rámci práce s celými rodinami jsme cílily na zlepšení vzájemné komunikace a spolupráce mezi jednotlivými členy rodin, ale také na posílení schopnosti klientek a klientů říkat si o podporu ze strany institucí, které by jim mohly pomoci s řešením jejich obtížné životní situace, umění tuto pomoc využívat.

#### **Použité zdroje:**

RENZETTI, C., CURRAN, D. 2003. *Ženy, muži a společnost*. Praha: Karolinum.

MURPHY, R. F. 2004. *Úvod do sociální a kulturní antropologie*. Praha: Sociologické nakladatelství.

### 3. Život na ubytovnách

*Paní Hana (22 let) vyrostla a žila se svou matkou v sociálně vyloučené části města, která je součástí širšího městského centra. Absolvovala základní školu, která rovněž sídlí v lokalitě. Dále ve vzdělávání nepokračovala. Brzy otěhotněla a měla postupně tři děti (nyní 7, 3, 2 roky), o které sama pečuje, takže má jen omezené možnosti získat práci. Když se chtěla osamostatnit a najít si vlastní bydlení, zjistila, že bude velmi obtížné dosáhnout na komerční nájem. Důvodem byl nedostatek finančních zdrojů na zaplacení kauce a nechuť majitelů nemovitostí pronajmout jí byt kvůli předsudkům. Jedinou možností tak zůstalo bydlení na ubytovně, kde je ubytování možné částečně hradit z dávek na bydlení (zejména doplatku na bydlení).*

*Paní Hana našla volné místo na ubytovně nacházející se mimo městskou zástavbu, v odlehle části města v blízkosti silničních a železničních uzlů. Zde bydlí od svých osmnácti let i se svými třemi dětmi. Obývají zde jeden pokoj o velikosti asi 16 m<sup>2</sup>. Sociální zařízení a kuchyň jsou společné pro jedno patro a nachází se na chodbě ubytovny.*

*V současné době s celou rodinou pracuje OSPOD, vzhledem k tomu, že se jedná o matku samoživitelku žijící na ubytovně, jejímiž jedinými prostředky k obživě jsou dávky hmotné nouze. Paní Hana je nedůvěřivá ke všem institucím majoritní společnosti (především k OSPOD a škole, tedy k těm, se kterými přichází nejčastěji do kontaktu). Její nedůvěra v instituce se mimo jiné projevuje i tím, že se s dětmi neúčastní pravidelných lékařských prohlídek a lékařka o této skutečnosti OSPOD opakovaně informovala.*

*Paní Hana by chtěla ubytovnu opustit. Důvodem pro ni je nejen nevhodné prostředí ubytovny jako takové, ale také její vzdálenost od všech služeb a institucí, a to i přesto, že k nim má nedůvěru.*

*Paní Hana nájem na ubytovně platí z dávek na bydlení, které jej však nepokryjí celý a musí tedy použít i prostředky určené na živobytí. Potýká se s chronickým nedostatkem peněz, zároveň je pro ni velmi obtížné sehnat si práci, protože celodenně pečuje o děti, pro které se jí nedaří sehnat pravidelné neplacené hlídání. Její matka pracuje a s hlídáním dětí jí tedy nemůže pomoci.*

*Paní Hana nemá partnera a otcové jejích dětí se do péče zapojují spíše nepravdělně. Dalším znevýhodňujícím faktorem na trhu práce je její nízká kvalifikace.*

### 3.1 Sociální vyloučení

Sociální vyloučení lze definovat jako postupnou a stupňující se exkluzi z plné participace na sociálních, materiálních i symbolických zdrojích produkovaných, sdílených a konzumovaných širokou společností k zajištění dobrých životních podmínek, organizaci sociálního života a k účasti na rozhodování (GAC, 2015, s. 11). Sociální vyloučení tedy **nastává v okamžiku, kdy člověk čelí komplexu problémů, jako jsou nezaměstnanost, diskriminace, nízká kvalifikace, nízké příjmy, špatná kvalita bydlení, špatný zdravotní stav či rozpad rodiny**. Vzájemná a provázaná kombinace těchto problémů vytváří bludný kruh, ze kterého je velmi obtížné či nemožné se vymanit (GAC, 2015, *ibid.*). Mluvíme tak o *bludném kruhu sociálního vyloučení* (Mareš, 2006, s. 10). Většinou není možné jednoznačně rozlišit začátek a konec procesu sociálního vylučování. Situace, která je v určité fázi vylučování důsledkem předchozího souběhu událostí, se ve stejném okamžiku stává příčinou událostí navazujících (Šimíková, 2004, s. 134–135). Komplikované vztahy mezi jednotlivými aspekty životní situace, které sociální vyloučení způsobují (které jsou příčinami i důsledky zároveň), je možné vidět i v kazuistice paní Hany.

V souvislosti se sociální exkluzí můžeme hovořit o jakémisi zpřetrhání a narušení pout, díky kterým je konkrétní společnost kohezní. Podle Sedlákové (2002, s. 27) tedy přestává být problémem třídní rozvrstvení, ale spíše skutečnost, zda se člověk nachází uvnitř nebo vně integrované společnosti. Mareš (2002, s. 15) popisuje zásadní faktory, které této kohezi brání, mezi které patří především:

- odmítání majoritní společnosti integrovat určité jedince a komunity, to na základě jejich kulturní, etnické, náboženské či jiné odlišnosti,

- nízká úroveň sociálního, ekonomického a kulturního kapitálu nebo nekompatibilita tohoto kapitálu s kapitálem majoritní společnosti,
- tendence vytvářet uzavřené komunity či enklávy, které jsou často ohraničeny územně, kulturně, jazykově či nábožensky.

Jako sociálně vyloučenou lokalitu pak GAC (2015, s. 11) definuje prostor, kde se koncentrují lidé, u nichž lze identifikovat znaky spojené se sociálním vyloučením. Tato místa jsou následně okolními obyvateli negativně symbolicky označována.

### 3.2 Chudoba, kultura chudoby a sociální vyloučení

Přestože problém chudoby nemůže být redukován pouze na sociálně vyloučené lokality, tato místa představují jeho nejvíce viditelnou a také nejvíce diskutovanou tvář (GAC, 2015, s. 6). Whelan a Whelan (1997, in Mareš, 2002, s. 19) konstatují, že pro pochopení chudoby i sociálního vyloučení je třeba vzít v úvahu nejen výši příjmů, ale i míru deprivace exponovaných osob. Přejít od chudoby k vyloučení je snazší tam, kde je chudoba koncentrovaná, a kde roztržka mezi životními zkušenostmi chudých a “těch ostatních” nabývá extrémních rozměrů. Podle Mareše (2000, s. 289) chudoba znamená vlastně vyloučení především ze standardu života a životních šancí, konzumních aspirací, ze zdravotní péče a vzdělávání. Podmínky sociálního vyloučení ničí lidské schopnosti a životní šance a jsou doprovázeny demoralizací, beznadějí, apatií a zoufalstvím.

Na vyloučené lze pohlížet jako na oběti, ale i jako na sociální aktéry, kteří volí vzhledem ke svému vyloučení určité životní strategie. Koncept kultury chudoby tyto adaptační strategie popisuje. Autor konceptu Oscar Lewis ji definoval jako „model, který popisuje subkulturu západní společnosti, která má vlastní strukturu a vnitřní logiku a vnitřní způsob života, který je předáván z generace na generaci. Jakmile tedy jednou vznikne, má tendenci se reprodukovat“ (Lewis, 1968, in Hirt, 2006, s. 404). Pokud jsou tedy vyloučení

shromáždění v jednom místě, vzniká společenství, v němž zcela chybí příklady úspěšných životních strategií čelících sociálnímu vyloučení. Mezi hlavní charakteristiky takových společenství patří zejména:

- velmi nízká sociální organizace,
- životní strategie zaměřené na přítomnost,
- nedůvěra k okolnímu světu, především k institucím většinové společnosti,
- tendence ke společensky nežádoucím jevům.

Pojem sociálního vyloučení je oproti pojmu chudoby komplexnější, má dynamický charakter a zahrnuje v sobě i jevy chudobou vyvolané (Misíková, 2008, in Janoušková, Nedělníková, s. 180).

Následující část kapitoly se bude věnovat popisu ubytoven, které navštívujeme, a popisu života v nich. Ubytovny vnímáme jako specifické prostředí, kde jsou koncentrovány všechny dimenze sociálního vyloučení. Tyto dimenze lze definovat jako mechanismy působení sociální exkluze. Většina autorů rozlišuje dimenze ekonomické, kulturní a sociální, symbolické, politické a prostorové (Percy-Smith, 2000; Burchardt a kol., 1999; Mareš, 2000, 2002, 2004, 2006a, 2006b; Mareš a Sirovátka, 2008; Sirovátka, 2008). Tyto dimenze jsou vzájemně propojeny a rozlišení mezi nimi je čistě analytické (Toušek, in Hirt 2006, s. 310).

### 3.3 Ubytovny jako místo zhmotnění sociálního vyloučení

Ubytovny – na ulici Jarní v Maloměřicích a na ulici Markéty Kuncové v Žide-  
nicích, které nejvíce navštěvujeme, představují prostředí, které je obyvateli  
i majoritou vnímáno jako špatná adresa a působí jako místo, kde je velmi  
nesnadné nalézt motivaci ke změně. Analýza sociálně vyloučených lokalit  
(GAC, 2015, s. 70) uvádí, že přestěhování z normálního bytu na ubytovnu  
představuje zásah, jehož vlivem se mohou dříve soběstačné rodiny proměnit  
v rodiny naprosto rezignované. Zároveň mají lidé žijící na ubytovnách jen  
velmi malou právní ochranu vzhledem k tomu, že jsou jim předkládány  
smlouvy, které mají jen krátkodobou platnost (v řádech měsíců), přestože  
mnoho rodin zde reálně žije i několik let. Znamená to tedy, že pokud  
ubytovatel smlouvu neprodlouží, lze se ocitnout ze dne na den bez střechy nad  
hlavou, protože z tohoto typu smluv nevyplývá povinnost zajistit náhradní  
ubytování.

#### **Ubytovna<sup>2</sup> na ulici Markéty Kuncové**

Ubytovna nacházející se na ulici Markéty Kuncové vyčnívá mezi ostatními  
okolními bytovými domy svým zchátralým vzhledem (opadaná omítka,  
rozbitá skla v oknech mezanin, rozbité vchodové dveře atd.) a její obyvatelé  
si nesou stigma obyvatel místa, kde se koncentrují negativní sociální cha-  
rakteristiky. Ubytovna leží v těsné blízkosti velmi frekventované silnice a také  
železniční trati. V této ubytovně se nacházejí jedno až dvoupokojové byty,  
které zahrnují sociální zařízení. Obyvatelé této ubytovny si stěžují na ne-  
dostatečné vytápění, takže v bytech je zima, teplá voda teče jen několik hodin  
denně. Obyvatelé ubytovny si tak často přitápí vlastními elektrickými  
přímotopy, což vede k vysokým nedoplatkům za energie.

#### **Ubytovna na ulici Jarní**

Ubytovna na ulici Jarní je od obydlené části města oddělena železniční tratí  
a silnicí a je obklopena pouze průmyslovou zástavbou. Lidé zde žijí ve velmi  
malých místnostech bez vlastního sociálního zařízení a kuchyně – ty jsou  
společné na chodbě. Prostedí celé ubytovny i jednotlivých bytů je velmi

<sup>2</sup>Dům na ulici Markéty Kuncové považujeme za ubytovnu z následujících důvodů: vzhled domu, standard bydlení, poskytování krátkodobého bydlení, označení jako ubytovny ve veřejném diskursu (obyvateli, OSPODem, obyvateli okolních domů atp.).

stísněné a zanedbané, i přes snahu obyvatel si pokoje zvelebit. Společné koupelny a WC jsou v dezolátním stavu, velmi špinavé, obklady částečně chybí nebo jsou popraskané. Na ubytovně Jarní nejsou žádné prostory (venku ani vevnitř), kde si mohou děti bezpečně hrát, ke hraní tedy využívají společné prostory chodeb nebo venkovní prostory před ubytovnou, což však s sebou nese negativní reakce ze strany správce i ostatních obyvatel.

Na ubytovnách se navíc vyskytují štěnice, které – přestože obyvatelé ubytoven za jejich výskyt nijak nemohou – dále posilují vnímání místa i jeho obyvatel jako „špinavých, nečistých.“

Přestože úroveň bydlení na ubytovně je velmi nízká, jde o velmi drahé bydlení a je běžné, že za jednu místnost zaplatí rodina 10 000 korun. K tomu je třeba připočítat další služby, např. využití pračky, kdy za jedno vyprání bývá účtováno i 300 korun. Dávky na bydlení nepokrývají celou výši nájmu, takže k doplacení je třeba použít i peníze původně určené na živobytí. I vzhledem k tomu, že rodiče často řeší především zajištění základních existenčních potřeb, vzdělávání jejich dětí pro ně přestává být prioritou. Záškoláctví je tak velmi rozšířené.

Samotné bydlení na ubytovně bývá jejími obyvateli vnímáno jako provizorní a dočasné řešení bytové situace a často deklarují přání dosáhnout na standardní byt. V této snaze však většinou stojí finanční překážky v podobě dluhů na předchozím nájemném v obecním bytě, nemožnost uspořít si vzhledem k nízkým příjmům na kauci, ale také předsudky a nechť pronajímatelů nemovitostí. Reálně tak dochází spíše než k opuštění ubytoven směrem ke standardnímu bydlení k migraci mezi jednotlivými ubytovnami nebo azylovými domy, což však často představuje rozdělení rodiny, neboť zde nemohou žít otcové rodin.

# Ubytovny Markéty Kuncové, Šámalova a Jarní



*Ubytovna na ulici Markéty Kuncové*



*Ubytovna na ulici Šámalova*



*Ubytovna na ulici Jarní*  
Foto: archiv Ratolest Brno z.s.





## Použité zdroje:

- GAC, s. r. o. 2015. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR*. Praha: GAC, s. r. o.
- HIRT T., JAKOUBEK, M. (Eds.). 2006. *Romové v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.
- JANOUSKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.). 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků Sborník studijních textů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- MAREŠ, P. 2000. Chudoba, marginalizace a sociální vyloučení. *Sociologický časopis*, roč. 36, č. 3, s. 285–297.
- MAREŠ, P. 2002. Marginalizace, sociální vyloučení. In: SIROVÁTKA, T. (Ed.). *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: Masarykova univerzita a Nakladatelství Georgetown.
- MAREŠ, P. 2004. Sociální exkluze a inkluze. In: SIROVÁTKA, T. (Ed.). *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: MU FSS: Georgetown.
- MAREŠ, P. 2006a. Sociální exkluze, sociální inkluze a sociální koheze: diskurs a realita. In: SIROVÁTKA, T. (Ed.) *Sociální vyloučení a sociální politika*. Brno: VÚPSV.
- MAREŠ, P. 2006b. *Faktory sociálního vyloučení*. Brno: VÚPSV.
- MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T. 2008. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) – koncepty, diskurs, agenda. *Sociologický časopis*, roč. 44, č. 2, s. 271–294.
- PERCY-SMITH, J. 2000. Introduction: The Contours of Social Exclusion. In: PERCY-SMITH, J. *Policy Responses to Social Exclusion. Towards Inclusion?* Buckingham: Open University Press, s. 1–21.
- SIROVÁTKA T. (Ed.). 2002. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita.
- ŠIMÍKOVÁ, I. 2004. Mechanismy sociálního vyloučení. In: ŠIMÍKOVÁ, I., VAŠEČKA, I. a kol. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Brno: Barrister & Principal.

## 4. Ohrožené dítě na ubytovně

V této kapitole se budeme podrobněji zabývat konkrétním ohrožením dětí, které žijí na ubytovnách a v podmínkách sociálního vyloučení. Představíme také metodu práce *vyhodnocování potřeb dítěte*, a v závěru různé způsoby spolupráce rodin, sociálních služeb a OSPOD.

### 4.1 Ohrožení dětí na ubytovnách

Během spolupráce s rodinami na ubytovnách jsme zjistily, že děti, které na ubytovnách tráví část nebo i celé své dětství, jsou v mnoha ohledech ohroženy.

Za ohrožení dítěte považujeme situaci, kdy dochází k nedostatečnému uspokojování potřeb dítěte, a to po delší časový úsek, neboť tato situace může vyústit v deprivaci dítěte. V praxi sociálních služeb se setkáváme s případy, kdy jsou dlouhodobě nedostatečně uspokojovány zejména fyzické, ale také psychické a emocionální potřeby dětí.

Při mapování potřeb dětí jsme vycházely z teoretického konceptu psychologů Matějčka a Kovaříka (in Matoušek, Pazlarová, 2010), kteří popsali základní potřeby dětí následovně:

- **Fyzické potřeby** (výživa, teplo, ochrana před nepříznivými vlivy fyzického i sociálního prostředí).
- **Potřeba bezpečí** (silná emocionální vazba na blízkou osobu, zajištění stálé pečující osoby s vřelým vztahem k dítěti).
- **Potřeba stability** a přehlednosti prostředí (existence vlastního domova se stabilní strukturou a jasnými pravidly).
- **Potřeba učit se** (zajištění prostředí, které dává příležitost ke kognitivnímu rozvoji, sociálnímu učení, učení se morálce).
- **Potřeba začlenění do širšího okruhu lidí** (příležitosti k sociálnímu kontaktu v úzké i širší rodině, s vrstevníky, v místní komunitě ...).

- **Potřeba životní perspektivy** (příležitost pro rozvíjení vztahu k budoucnosti, k přesahům vlastní osoby do sféry širšího společenství).

Při poskytování sociálních služeb jsme rodičům pomáhaly hledat způsoby, jak potřeby dětí naplňovat tak, aby se předešlo umístění dětí mimo rodinu.

## 4.2 Vyhodnocování potřeb dítěte

Vyhodnocování potřeb dítěte je jedna ze základních metod sociální práce (Lumos, 2014, s. 6), která je uktovena také v novele zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Tato metoda pomáhá sociálním pracovníkům nejen z oddělení sociálně-právní ochrany dítěte (OSPOD), ale také pracovníkům sociálních služeb, kteří se v práci setkávají s ohroženými dětmi (Sociálně aktivizační programy pro rodiny s dětmi, azylové domy atp.), posoudit míru ohrožení dítěte a nastavit konkrétní plán, který povede ke zlepšení situace. Hodnocení potřeb ohroženého dítěte v praxi umožňuje sociálním pracovníkům hlouběji mapovat potřeby dítěte v následujících oblastech: *vývojové potřeby dítěte, rodičovské kompetence a rodinné prostředí*. Dobře provedené hodnocení pak vyjasňuje, nakolik je prostředí pro dítě vhodné či nevhodné (tato informace je spíše pro pracovníka OSPOD), a také pomáhá identifikovat oblasti, které je třeba rozvíjet (zde může dojít k navázání spolupráce rodiny se sociální službou).

### MATERIÁLY PRO VYHODNOCENÍ POTŘEB DÍTĚTE NAPŘ. ZDE:

<http://www.mpsv.cz/cs/14313>

<http://czech.wearelumos.org/media-centre/publications>

<http://www.sancedetem.cz/srv/www/content/pub/cs/odborna-knihovna>

## 4.3 Spolupráce SAP, rodiny a OSPOD

Rodiny, se kterými jsme spolupracovaly, byly ve většině případů v době zahájení spolupráce v evidenci oddělení sociálně právní ochrany dětí. Mezi nejčastější důvody evidence patřily dle sdělení klientů-rodiců (dle pojmosloví běžně užívaného v sociální práci): nevyhovující bytové podmínky, konfliktní vztahy v rodině, nedostatečná péče o děti – nedostatečné poskytování podnětů pro zdravý rozvoj dětí v oblasti vzdělávání, volného času, chování.

Situací, které vedly k propojení spolupráce sociálních služeb, rodiny a oddělení SPOD, bylo několik. V příkladech níže přinášíme jejich výčet včetně popsání odlišného postupu při propojování s OSPOD.

### **Příklad 1**

Rodina vyhledala sociální službu SAP sama. V průběhu spolupráce bylo zjištěno, že nedochází k naplňování důležité potřeby dítěte a na poradě týmu bylo vyhodnoceno, že je v zájmu dítěte spolupracovat s oddělením SPOD. O vhodnosti/nezbytnosti spolupracovat s oddělením SPOD sociální pracovnice s rodinou komunikovaly – vysvětlovaly, proč je vhodné spolupracovat, jaké výhody to pro rodinu může mít.

### **Kazuistika**

*Prarodiče (60) mají v péči svého vnuka Tonda (10). Poslední dva roky bydlí na ubytovně, kde naproti jejich bytu bydlí také jejich dcera – biologická matka jejich vnuka. Bylo zjištěno, že mezi prarodiči a matkou dochází dlouhodobě k vzájemným sporům a hádkám ohledně péče o syna. Prarodiče byli přesvědčeni, že matka není schopna se o syna postarat, matka naopak projevovala o syna průběžně zájem a mluvila s ním o tom, že si jej „vezme zpátky“. Po individuálních setkáních s Tondou jsme zjistily, že by s matkou rád trávil více času a naznačil, že by byl rád, kdyby s matkou také mohl bydlet. Zároveň také někdy upozorňoval, že po něm matka často chce hlídání mladšího sourozence a že ho to nebaví. V poslední době pak škola upozorňovala na to, že se Tondovo chování zhoršuje a projevuje známky agresivity. Na základě dalších rozhovorů s prarodiči, matkou a Tondou bylo vyhodnoceno, že pro Tonda je taková*

*situace velmi těžká a prožívá vnitřní rozpolcení, když cítí, že když bude s matkou, zrazuje své prarodiče, a když bude se svými prarodiči, zrazuje tak svou matku. Protože se v rámci sociální služby nepodařilo pomoci rodině nastavit komunikační systém přívětivější pro Tondu a bylo zřejmé, že pokud bude taková situace trvat delší dobu, zanechá to na Tondovi trvalé následky, bylo rozhodnuto, že oslovíme pro spolupráci OSPOD, který může použít jiné nástroje pro prosazení zájmu dítěte. Rodině jsme tento krok vysvětlili, po pár týdnech však rodina přestala mít zájem spolupracovat s naší službou. Ačkoliv se může zdát, že jsme tímto krokem rodinu „ztratili“, jednaly jsme v zájmu dítěte, na které se rodina přes své potřeby nedokázala zaměřit. Zatímco poskytování sociální služby v SAPu bylo ukončeno, pracovník oddělení SPOD s rodinou dále spolupracuje.*

## **Příklad 2**

Klientka vyhledala sociální službu SAP sama. V úvodu spolupráce definovala zakázky, které bylo nutné řešit ve spolupráci s oddělením SPOD (např. návrat dětí z ústavního zařízení domů, kontakty s dětmi umístěnými mimo rodinu, záškoláctví ...), s čímž klientka souhlasila.

## **Kazuistika**

*Matka Lenka (33) kontaktovala naši službu s žádostí o pomoc s návratem svých dětí (dvojčata, 3 roky) umístěných již třetí rok v zařízení ústavní výchovy. Jedním z prvních kroků tak bylo navázání spolupráce s oddělením SPOD, které děti do ústavní výchovy před lety umístěvalo. Během pár trojstranných schůzek<sup>3</sup> jsme si vyjasnily, proč byly děti do ústavní výchovy svěřeny. Následně byly skrze případovou konferenci nastaveny kroky, po jejichž splnění by se sociální pracovníce OSPOD přiklonila k návratu dětí domů.*

## **Příklad 3**

Rodina vyhledala sociální službu SAP sama. Domluvené cíle spolupráce nevyžadovaly spolupráci s OSPOD (např. hledání bydlení, zajištění dávek, doprovod na úřady ...), v průběhu spolupráce nebyly zjištěny informace, které by vedly k domnění, že je v zájmu dítěte kontaktovat oddělení SPOD.

---

<sup>3</sup>Trojstranná schůzka jako setkání tří zainteresovaných stran. V tomto případě např. rodiče, sociální pracovníce SAP a pracovníce OSPOD.

## **Kazuistika**

*Matka Věra (35) nás oslovila sama s prosbou o pomoc s vyřízením žádosti o přidělení obecního bytu a se zajištěním školky pro svou dceru (3,5). Během anamnestického rozhovoru na začátku spolupráce se matka svěřila, že jsou v evidenci SPOD a že má několik dětí umístěných v ústavní výchově. V péči jí zůstaly tři děti. Sdělila, že má se sociální pracovníci SPOD dobrý vztah, chodí si k ní i pro rady. Paní Věra se sama rozhodla, že sociální pracovníci SPOD sdělí, že s naší službou spolupracuje.*

## **Příklad 4**

Pracovnice oddělení SPOD doporučila rodině spolupráci s Ratolestí Brno. Na začátku proběhla trojstranná schůzka, při které byly domluveny cíle spolupráce. Na trojstranných setkáních docházelo k průběžnému hodnocení cílů.

## **Kazuistika**

*Na základě informací o probíhajícím projektu nás oslovila sociální pracovníce OSPOD, která dlouhodobě spolupracuje s rodinou paní Evy (46). Spolupráce SAP a NK Pavlač sociální pracovníci OSPOD zaujalo, neboť dle ní odpovídalo potřebám rodiny. Následně docházelo k průběžné spolupráci všech stran.*

## **Použité zdroje:**

- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. 2010. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál.
- AMALTHEA. 2010. *Case management v programech Amalthea* [online]. Dostupné z: <http://docplayer.cz/554078-Case-management-v-programech-amalthea-o-s.html>
- LUMOS, 2014. *Vyhodnocování potřeb dětí – Praktický průvodce* [online]. Dostupné z: <http://wearelumos.org/sites/default/files/metodika%20vyhodnocovani%20-%20guide.pdf>
- NADACE SIRIUS, 2008. *Monitoring problematiky ohrožených dětí v České republice* [online]. Dostupné na: <http://www.vyzkum-mladez.cz/zprava/1376378670.pdf>
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.
- Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním..

## 5. Nízkoprahový klub a Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi – dva jiné, ale komplementární světy

V této kapitole se budeme věnovat způsobům spolupráce NK Pavlač a SAP. Na základě popisu a objasnění základních principů fungování obou služeb a jejich krátkého srovnání, popíšeme výhody dvoučlenných týmů, složených z pracovníků dvou odlišných služeb (dále též tandem).

*Paní Františka (45) žije na ubytovně se svým osmiletým synovcem Petrem, kterého má svěřeného do péče. Petr chodí do základní praktické školy. Paní Františka má zájem řešit především možnosti jiného bydlení mimo ubytovnu, protože zde není spokojená. Dále mluví o tom, že její synovec má problémy zapadnout do skupiny vrstevníků a má o něj v tomto směru obavy. Kromě toho by chtěla využít i možnost doučování pro Petra, protože říká, že s ní se často doma učit nechce. Jelikož Petra potkávají pracovníce NK Pavlač v rámci terénní práce na ubytovně a občas navštěvuje také klub, domluvili jsme se na následujícím kontraktu. S Petrem budou dále pracovat pracovníce NK Pavlač v rámci terénu na zvyšování jeho schopností fungovat ve skupině vrstevníků a posilování jeho sebevědomí. Petrovi budeme průběžně nabízet možnost doučování. Na dlouhodobých zakázkách týkajících se hledání bydlení mimo ubytovnu bude spolupracovat paní Františka se SAP. Podle jejího přání se schůzky se službou budou odehrávat mimo ubytovnu.*

## 5.1 Principy nízkoprahových služeb

Jedním ze základních principů nízkoprahových služeb je jejich maximální dostupnost klientům. Klíčová je tedy snaha odstranit časové, prostorové a psychologické bariéry, které by bránily cílové skupině službu využívat. Všichni klienti služby mají možnost zůstat v anonymitě a pravidelná účast není podmínkou pro využívání služby. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že nízkoprahovost spočívá především v možnosti každého člena cílové skupiny využívat službu bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neohrožuje sám sebe, ostatní klienty nebo pracovníky služby. Přehledně shrneme principy poskytování služby níže.

### Principy poskytování služeb v NK Pavlač jsou:

- **dobrovolnost** – klienti využívají službu na základě svého vlastního rozhodnutí;
- **rovnost** – služba je poskytována všem z cílové skupiny bez ohledu na rozdíly plynoucí z pohlaví, etnické příslušnosti, jazyka, víry a náboženství;
- **důvěrnost** – údaje získané v rámci poskytování služby jsou důvěrné a nejsou poskytovány bez souhlasu nebo vědomí klienta (pokud nejde o informace, jež je služba povinná poskytnout);
- **respekt** – pracovníci vždy respektují rozhodnutí klienta při řešení jeho obtížné životní situace;
- **anonymita** – službu je možno využívat i anonymně, pokud o to klient projeví zájem;
- **otevřenost** – klienti mají možnost a jsou podporováni k vyjadřování svých názorů, podnětů a nápadů týkajících se fungování služby;
- **bezplatnost** – služba je poskytována bezplatně;
- **profesionalita** – služba je poskytována v souladu s platnou legislativou, předpisy organizace, metodikou zařízení a Etickým kodexem sociálního pracovníka;



- **nízkoprahovost:**
  - umožnění maximální přístupnosti, snaha zařízení odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb,
  - zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny,
  - pro omezení přístupu klienta ke službě není důvodem pasivity či názorová odlišnost,
  - klient není povinen zapojit se do připravených činností,
  - pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby,
  - klienti mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení,
  - provozní doba služby odpovídá potřebám klientů.

Základem práce v nízkoprahové službě je kontaktní práce, jejíž obsah popisuje Zahradník (2007, s. 147) jako *“zúčastněné pobývání s reálným prostředím, s konkrétním životním prostorem a s aktuálním kontextem, tedy se sociálními situacemi, ve kterých jsou lidé angažováni”*. Kontakt se přitom uskutečňuje tady a teď a jeho hlavním prostředkem je zúčastněné doprovázení procesem změn a autentický lidský vztah je hlavním nástrojem, který mají kontaktní pracovníci k dispozici.

Nejčastější činnosti v NK Pavlač jsou:

- vztahy ve vrstevnické skupině, zvyšování sociálních kompetencí,
- doučování a poskytování podpory ve vzdělávacím procesu a úspěšném zvládnutí školní docházky,
- volnočasové aktivity a aktivní trávení volného času mimo sociálně vyloučenou lokalitu,
- povídání si o tom, co klienty aktuálně zajímá (tedy informační servis a kontaktní práce).

## 5.2 Principy poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi se zaměřuje na práci s rodinou, která se nachází v tíživé životní situaci a tato situace ji může natolik zatěžovat, že má dopad na zdravý vývoj dítěte. Rodiny mohou sociální službu využívat v ambulantní i terénní formě. Základní principy Sociálně aktivizačního programu jsou:

- **dobrovolnost** – rodiny využívají sociální službu na základě svého vlastního rozhodnutí a v souladu se svými zájmy a potřebami i zájmy a potřebami svých dětí. Pracovnice vždy respektují volbu členů rodiny při řešení jejich situace, zároveň vždy jednájí v zájmu dítěte;
- **důvěrnost** – veškeré osobní údaje o rodině získané v rámci poskytování služby jsou důvěrné a nejsou poskytovány třetí straně bez souhlasu rodiny;
- **rovný přístup** – služba je poskytována všem z dané cílové skupiny bezohledu na rozdíl pohlaví, jazyka, víry či příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině;
- **podpora vlastní aktivity rodiny** – členové rodiny jsou podporováni k rozvoji samostatnosti a motivováni k činnostem, které nevedou k dlouhodobému prohlubování a setrvávání v dané obtížné situaci a závislosti na službě;
- **bezplatnost** – poskytování Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je zdarma.

**Pracovníci Sociálně aktivizačního programu s rodinou nejčastěji řeší témata týkající se:**

- **financí** – např. pomoc s tvorbou rozpočtu domácnosti, stabilizace příjmů, vyřízení dávek, pomoc s rozvržením peněz na uspokojení základních potřeb (jídlo, ošacení, hygienické potřeby, náklady na bydlení a vzdělávání dětí atp.);

- **bydlení** – např. udržení vyhovujícího bydlení, hledání nového bydlení, pomoc s vyplněním a podáváním žádostí o obecní byty, žádostí do programu dostupného bydlení atp.;
- **zdravotní péče** – např. pomoc s vyřízením pojištění, vyhledání kontaktů na lékaře, zjišťování dluhů na pojistném, komunikace s lékaři atp.;
- **zajištění vzdělávání dítěte** – např. motivování k plnění povinnosti školní docházky MŠ, ZŠ, SŠ, předávání kontaktů na zařízení předškolního vzdělávání, komunikace se školou atp.;
- **výchovy a péče o děti** – např. podpora aktivního trávení volného času s dětmi, nácvik rodičovských kompetencí.

V průběhu spolupráce se ukázalo jako efektivní rozdělit zakázku. Kritérii pro rozdělení zakázky rodiny bylo vyjasnění následujícího:

- kdo je nositel zakázky (dítě/rodič),
- jaký je časový horizont práce na zakázce,
- co je obsahem zakázky.

Sociální pracovnice NK Pavlač a SAP se pak soustředí na různé oblasti a využívají různé styly práce tak, aby reagovaly na aktuální potřeby rodin a aby práce se zakázkou byla efektivní.

Rodiny žijící na ubytovnách vnímáme jako ohrožené sociálním vyloučením. Jejich problémy mají multidimenzionální charakter a často prostupují všemi oblastmi života (viz kazuistiky této metodiky a kapitola 3). Pokud již pracovníci některých sociálních služeb na ubytovny dochází, nepracují komplexně s celou rodinou (např. terénní programy drogových služeb, příp. další terénní programy). Za dětmi žijícími na ubytovnách v tuto chvíli kromě NK Pavlač žádná sociální služba nedochází. NK Pavlač je tak jediný, kdo pracuje s dětmi přímo v okolí ubytoven. Přicházíme tak za cílovou skupinou, která na jiné sociální služby z mnoha důvodů obtížně dosahuje.

Během působení pracovníků NK Pavlač na ubytovnách se na nás opakovaně obraceli i dospělí s dotazy a prosbami o pomoc, na které jsme 1) neměly kapacitu, 2) nespadají do naší služby a 3) zdálo se, že k jejich vyřešení je potřeba delší čas. Proto jsme přizvaly službu SAP, která pracuje komplexně (viz výše). Díky SAP a s ním spolupracujícím organizacím – včetně kvalitní spolupráce s OSPOD – se podařilo rozšířit podpůrnou síť pro jednotlivé rodiny.

Ukazuje se tak, že pokud má být sociální práce efektivní, **koordinovaná a úzká spolupráce více služeb je nezbytná, zejména pokud je klientem rodina.**

**Tabulka 1: Co přináší jednotlivé služby a v čem se doplňují?**

SAP	NK Pavlač
<p style="text-align: center;"><b>TERÉN / AMBULANCE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>KOORDINACE ZAKÁZEK A JEJICH PLÁNOVÁNÍ</b></p> <p>Domluva ve spolupráci s rodinou, které zakázka je třeba řešit společně a kdy je třeba nabídnout spolupráci s jinou službou.</p>	<p style="text-align: center;"><b>TERÉN / AMBULANCE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ŘEŠENÍ ZAKÁZEK TADY A TĚD</b></p> <p>Nabízení možnosti řešit to, co je aktuální, přítomné, bez nutnosti dlouhého předchozího domlouvání anebo dlouhodobého plánování do budoucna.</p>
<p style="text-align: center;"><b>SPOLUPRÁCE SPÍŠE S RODIČEM</b></p> <p>Nácvik chování v konkrétních situacích (návčičování takového chování, jehož osvojení povede k naplňování potřeb jednotlivých členů rodiny – např. zvládnání konfliktních situací (vyjádření vlastního názoru, komunikace s úředníky, kontakt s exekutorem atd.)).</p> <p>Nácvik zvládnání konkrétních dovedností (např. nácvik telefonátu, plánování času, příprava do školy, práce s internetem atd.).</p> <p>Doprovod rodičů při jednání s úřady, institucemi a dalšími odborníky.</p> <p>Pomoc při orientaci v listinných dokumentech (porozumění úřední korespondenci, psaní úředních dopisů, vyplňování formulářů, ukládání a přehledné vedení důležité dokumentace v domácnosti apod.).</p>	<p style="text-align: center;"><b>SPOLUPRÁCE SPÍŠE S DÍTĚTEM A JEHO PROSTŘEDÍM</b></p> <p>Program pro předškoláky (předem připravené aktivity, které děti rozvíjí a připravují na povinnou školní docházku).</p> <p>Seberozvojové programy (aktivity zaměřené na rozvoj konkrétních schopností a dovedností).</p> <p>Práce se skupinou (aktivity, které klienty učí, jak fungovat ve skupině a vycházet se svými vrstevníky).</p> <p>Volnočasové aktivity (činnosti, kterými se klienti učí, jak zacházet se svým volným časem).</p> <p>Akce a výlety mimo sociálně vyloučenou lokalitu.</p> <p>Spolupráce se školami (komunikace s učiteli klientů o učivu, ve kterém klient potřebuje podpořit).</p>
<p style="text-align: center;"><b>DLOUHODOBÁ SPOLUPRÁCE</b></p> <p>Dlouhodobé doprovázení rodiny jedním tzv. klíčovým pracovníkem (spolupráce s rodinou trvá v průměru 1 – 1,5 roku).</p> <p>Síťování spolupráce s dalšími subjekty (například OSPOD, školy, lékaři, návazné sociální služby apod.).</p>	<p style="text-align: center;"><b>KRÁTKODOBÁ SPOLUPRÁCE</b></p> <p>Kontaktní práce (navazování vztahu s klientem, zjišťování jeho přání a potřeb).</p> <p>Ale i práce na dlouhodobějších zakázkách (př. hledání bydlení, práce, kariérové poradenství atp.) a síťování.</p>
<p style="text-align: center;"><b>VZTAHY V RODINĚ</b></p> <p>Rozvojové akce pro rodiny s dětmi (př. jednodenní akce zaměřené na posilování vztahů mezi rodiči a dětmi ve volném čase, spolupráce s dobrovolníky – pro zajištění smysluplného trávení volného času dětí).</p>	<p style="text-align: center;"><b>VZTAHY MEZI VRSTEVNÍKY, SOUROZENCI, VE SKUPINĚ DĚTÍ</b></p> <p>Posilování sebehodnocení, sebevědomí, zrcadlení chování k druhým, začleňování do kolektivu atp.</p>
<p style="text-align: center;"><b>KOMPLEXNÍ PRÁCE S CELOU RODINOU (RODIČI I DĚTI)</b></p> <p>Soustředění se na rodiče, děti a jejich vzájemné vztahy; posilování schopnosti vzájemně se podporovat a fungovat v rodině s ohledem na ostatní členy – balancování zájmů a potřeb jednotlivých členů.</p>	<p style="text-align: center;"><b>VYTVAŘENÍ BEZPEČNÉHO PROSTORU</b></p> <p>Pro sdílení osobních zkušeností a problémů, a možnost trávit čas bez rodičů a sourozenců.</p>

## 5.3 Strategie získávání klientů a cesta klienta službami

### 1. Strategie získávání klientů

Pro zapojení matek s dětmi do projektu jsme využívaly následujících strategií:

- **Monitoring** – sociální pracovnice NK Pavlač provádí monitoring na vybraných ubytovnách, kde informují o nabídce a pravidlech využívání služeb a možnostech spolupráce. Součástí je předání letáčku se základními informacemi.
- **Metoda sněhové koule** – informace o nabídce služeb si předávají obyvatelé ubytovny mezi sebou, přirozeně se tak šíří povědomí o službách. Zájemci a zájemkyně o službu se tak sami od sebe obrazejí na sociální pracovnice, které na ubytovny dochází.
- **Spolupráce s odděleními sociálně-právní ochrany dětí** – sociální pracovnice SAP informovaly o realizovaném projektu příslušné OSPOD, které se následně na služby obracely s konkrétní žádostí o spolupráci.

### 2. Cesta klienta službami

Po představení služeb pokračuje spolupráce následovně:

- **Mapování situace, přání a potřeb klientek a klientů** – jehož výstupem je vyhodnocení, zdali jsou jejich přání a potřeby v souladu s nabídkou a podmínkami služeb. Pokud ano, dojde k uzavření dohody o poskytování služby a k jednání o zakázkách. Pokud ne, nabízíme kontakty na jiné sociální služby.
- **Formulace zakázky** – již během jednání se zájemcem (i v této fázi), se zajímáme o to, čeho se klientkám a klientům nedostává, čeho chtějí dosáhnout, co chtějí změnit. Směřujeme k vymezení zakázky – oblastí spolupráce a cílů. Zakázky se mohou v průběhu času měnit (počet, obsah, jejich význam pro klienta).
- **Rozdělení kompetencí mezi NK Pavlač a SAP v jednotlivých zakázkách** – v okamžiku vyjasnění zakázek došlo k jejich rozdělení, mezi služby SAP a NK Pavlač s ohledem na možnosti a podmínky poskytování obou služeb.

- **Průběžná výměna informací mezi pracovníci SAP a NK Pavlač** – potřeba koordinace společné práce dvou odlišných služeb v jedné rodině měla za výsledek systém spolupráce a sdílení informací, a to s využitím:
  - pravidelných porad celého projektového týmu,
  - pravidelných příprav před každou schůzkou s klienty a reflexí po jejím skončení,
  - průběžného vedení společné elektronické evidence práce s klienty.
- **Průběžné hodnocení naplňování zakázek a vývoje spolupráce** – pracovníce se s matkami a dětmi průběžně společně setkávaly, aby hodnotily, jak se spolupráce daří, jak se vyvíjí plnění stanovených cílů, zda a jak je pro klientky a klienty spolupráce přínosná. Výstupem bylo plánování kroků na další období.

#### **Použité zdroje:**

KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S., RACEK, J. a kol. 2010. *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork.

Zahradník, M. 2007. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. In: KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S., RACEK, J. a kol. *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, s. 145-157..

## 6. Spolupráce dvou sociálních služeb

V obsahu této kapitoly reflektujeme náročnost navazování úzké spolupráce dvou odlišných služeb u společných klientů. Naše původní představa o snadné spolupráci vzala za své. Objevila se řada oblastí, které bylo potřeba diskutovat a nastavit v nich způsob spolupráce. Záměrem této kapitoly je tyto oblasti představit a shrnout, jaký model byl v našem případě efektivní. Jedná se o tato témata předávání informací, bezpečnost pracovníka při práci na ubytovnách, spolupráce s OSPOD, přizpůsobení poskytování sociálních služeb v prostředí ubytoven.

### 6.1 Předávání informací

Významným tématem v počátku projektu byla otázka, jaké informace budou pracovnice sdílet o společných klientkách a klientech a jak. Týkalo se to zejména dvou oblastí.

- 1) Nedostatečné předávání informací. Efektivní řešení jsme našly v pravidelných poradách a ve sdíleném elektronickém dokumentu, kde jsme u jednotlivých zapojených rodin zaznamenávaly průběhy jednotlivých setkání a případně další významné okolnosti.
- 2) Ze zaznamenávání a sdílení informací na poradách vyplynulo pro pracovnice NK Pavlač etické dilema. NK Pavlač pracuje primárně s informacemi, které se dozví od klienta. Pracovnice NK Pavlač si tak kladly otázku „Jak může ovlivnit získání informace od další instituce práci se zakázkou klienta?“ Tuto otázku pracovnice NK Pavlač dlouho řešily v rámci intervizí, supervizí, metodického vedení a reflexe spolupráce v tandemech.

Klientky a klienti zapojení do projektu byli informováni o tom, že obě sociální služby spolupracují a sdílí spolu informace a v čem je taková spolupráce pro ně výhodná. Nesetkaly jsme se s nesouhlasem se sdílením informací mezi sociálními pracovníci SAP a NK Pavlač ze strany klientů.



## 6.2 Bezpečnost pracovníků při práci na ubytovnách

Ubytovny, na kterých v rámci terénní sociální práce působíme, jsou místem s vyšším potenciálem výskytu rizikových situací (konflikty mezi obyvateli, špatný technický stav budov, chybějící únikové cesty, nenadálý zvrat v doposud klidné situaci atp.) a zdravotního ohrožení (výskyt infekčních onemocnění a parazitů).

Z výše uvedených důvodů bylo potřeba diskutovat, kolik sociálních pracovníků bude v rámci realizace projektových aktivit při setkání v rodině přítomno. Východiskem pro nastavení personálního zajištění byly skutečnosti, že pracovníci SAP chodí na setkání s klientkami a klienty samy, zatímco pracovníci NK Pavlač vždy ve dvojici. Tento princip byl zachován s ohledem na metodiky obou sociálních služeb. V případě, že pracovníci SAP přizvala kolegyni z NK Pavlač, schůzka se odehrávala v tandemu.

## 6.3 Spolupráce s OSPOD

Z důvodu úzké spolupráce dvou sociálních služeb a různých zkušeností se spoluprací s OSPOD bylo významným tématem, jak v rámci projektu budeme s OSPOD spolupracovat.

Dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociálně aktivizační služba definována jako služba, která se *poskytuje rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.* **Do spolupráce s touto službou se tedy dostávají rodiny s dětmi, které spadají do agendy sociálně právní ochrany dětí.** Protože je systém péče o ohrožené děti a jejich rodiny v České republice dlouhodobě roztržštěný a nekoordinovaný, je stále častější praxí navazování spolupráce mezi sociálně aktivizačními službami pro rodiny s dětmi a OSPOD (Amalthea, 2010). Což v praxi například znamená realizování pravidelných trojstranných schůzek mezi pracovníci SAP, rodinou a OSPOD. Vymezení

informací, které budou sociálními pracovníci SAP sdělovány sociálním pracovním OSPOD, jakou formou a jak často, je vyjasněno ihned v počátku spolupráce a je zaznamenáno do smlouvy o poskytování sociální služby.

Odlišně ke spolupráci s OSPOD přistupuje NK Pavlač. NK Pavlač primárně nezjišťuje, zda se jedná o ohrožené dítě (tak, jak s tímto pojmem pracuje zákon). Během spolupráce s klientem však sociální pracovníce NK Pavlač mohou zjistit, že do této kategorie spadá. Lze říci, že pro nízkoprahovou službu je problematické pracovat s informacemi, které se dozvídá od třetí strany (např. od OSPOD) a které nepochází od samotného klienta/klientky, neboť se tak může narušit vztah důvěry. Tímto neříkáme, že spolupráci s OSPOD v NK Pavlač odmítáme. S OSPOD spolupracujeme zejména v následujících situacích:

- OSPOD nás sám kontaktuje, zda může naši službu využívat některý z jeho klientů,
- jsme přizváni ke schůzce na OSPOD, případně k účasti na případových konferencích s cílem poskytnout podporu klientovi/klientce-dítěti,
- v případech, které vyplývají ze zákona, viz níže.

## 6.4 Právní vymezení spolupráce sociální služby s oddělením SPOD

Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost zachovávat **mlčenlivost** o údajích týkajících se uživatele služby, a to dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Tato **mlčenlivost se nevztahuje na následující situace.**

1. Sociální pracovník oddělení SPOD písemně požádá sociální službu o poskytnutí informací týkající se spolupráce 1) s klientem-dítětem, které OSPOD vyhodnotil jako ohrožené dítě, nebo 2) s rodinou, ve které je dítě, které OSPOD vyhodnotil jako ohrožené, podle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Povinnost

odpovědět na tuto zprávu má sociální pracovník dle § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovníci oddělení SPOD běžně žádají Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi o poskytnutí informací a o spolupráci s klienty. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jako služba, kterou lze poskytovat anonymně, má v tomto případě výjimku (zák.108/2006 Sb.). Mlčenlivost ze zákona prolomit nemusí, neboť v případě anonymního poskytování služby to nemusí být vždy možné.

2. Má-li sociální služba zároveň pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí, vztahuje se na ni také dle § 10, odstavce 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí povinnost bezodkladně ohlásit příslušnému oddělení SPOD, jestliže se dozví o dítěti informace, které by nasvědčovaly tomu, že se jedná o dítě spadající do § 6 téhož zákona.
3. Stejně jako každý občan má dále sociální pracovník povinnost kontaktovat Policii ČR, pokud:
  - a) se dozví o spáchání trestného činu anebo jeho plánování klientem (dle § 367 a § 368 zákona č. 141/1961 Sb., Trestního řádu).
  - b) se dozví informace, které vedou k podezření, že dochází k ohrožení zájmu dítěte (dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí). Oznámení je možné provést anonymně.

V případě, že rodina je v evidenci OSPOD, z naší zkušenosti vyplývá, že je vhodné o tomto faktu otevřeně hovořit od počátku spolupráce. Rodiny se kterými jsme se setkávaly, nevnímaly skutečnost, že s nimi spolupracuje OSPOD jako stigmatizující.

## 6.5 Přizpůsobení poskytování služby v prostředí ubytoven

Jak jsme již popisovaly výše (kapitola 3 *Život na ubytovnách*), prostory ubytoven neposkytují prostor pro osobní schůzky. Setkávání sociálních pracovníků a klientek/klientů na ubytovnách bylo jednou z mála možností, jak sociální službu poskytovat. A to např. z následujících důvodů:

- 1) cílovou skupinou byly matky, které celodenně pečují o malé děti a je pro ně tedy složité přijít na schůzku do kanceláře sociálních pracovníků.
- 2) Z důvodu dlouhodobého života klientů a klientek v podmínkách sociálního vyloučení (prostředí ubytoven), se u klientek a klientů poměrně často setkáváme s oslabenou motivací rodin ke změně životní situace, apatií, pasivitou, rezignací na řešení.
- 3) Plánování schůzek komplikuje také absence mobilních telefonů, kalendářů, diářů (komplikace při průběžném plánování poskytování služby či naplňování smlouvených cílů - systém domlouvání schůzek dopředu se tak ukázal jako nefunkční).

Při plánování schůzek bylo vždy pravděpodobnější, že zastihneme klientku/klienta na ubytovně, než to, že by přišli na domluvenou schůzku do kanceláře sociálních pracovníků, a to i přesto, že deklarovali, že chtějí do kanceláře přijít (viz mj. důvody výše).

Tyto způsoby chování chápeme jako charakteristické pro život v podmínkách sociálního vyloučení. V naší práci dále vycházíme z myšlenky, že streetwork je metoda práce, jejímž cílem je pracovat s klienty, kteří z různých důvodů nemohou dosáhnout na ambulantní sociální služby (a například se předem objednávat, nebo zavolat, že se na schůzku nedostaví atp.). Z obou důvodů pro nás bylo samozřejmé tímto způsobem sociální služby poskytovat.

Schůzky probíhaly v pokojích klientek a klientů na ubytovnách, což s sebou nese určitá specifika. Do pokojů během setkání běžně vstupovali další lidé (děti, kamarádi, sousedi, partneři atd.), hrály si zde další děti, byla zapnutá televize atp. Pokoje jsou malé, vejde se do nich omezené množství nábytku, a proto nebylo vždy dost míst k sezení.

Dále jsme se v průběhu spolupráce setkávaly a vypořádávaly s tím, že o služby projevovali zájem lidé, kteří nespádali do cílové skupiny ani jedné ze služeb (př. rodina se zletilým dítětem s psychiatrickou diagnózou). V těchto případech jsme hledaly další vhodné služby a instituce a předaly, případně jsme zprostředkovaly kontakt.

I přesto, že jsme v průběhu realizace projektu narazily na řadu oblastí, které bylo potřeba metodicky nastavit nebo supervizně ošetřit. Považujeme rok a půl společné práce na velmi přínosný zejména pro rodiny žijící na ubytovnách a v sociálně vyloučených lokalitách z důvodu nabídky komplexních služeb pro rodiny.

# Závěr a doporučení pro další spolupráci

V závěru bychom rády shrnuly přínosy poskytování dvou sociálních služeb v prostředí ubytoven.

Ubytovny vnímáme jako místo, kde se kumulují negativní sociální charakteristiky. Lidé, kteří zde žijí, tak čelí **komplexu problémů, jako jsou nezaměstnanost, diskriminace, nízká kvalifikace, nízké příjmy, špatná kvalita bydlení, špatný zdravotní stav či rozpad rodiny**. Z těchto důvodů je nezbytné, aby zde působily sociální služby, které mohou reagovat na komplexnost a provázanost problémů rodin. Za efektivní řešení, které vyplývá z našich zkušeností, považujeme spolupráci takových služeb, které pracují s dětmi i dospělými členy rodin a jsou schopny reagovat jak na zakázky “tady a teď”, tak pracovat na dlouhodobých zakázkách.

Projekt Příležitost pro matky na ubytovnách pokládáme za výjimečný v tom, že:

- se věnuje tématům spojeným se zvyšováním informovanosti matek žijících na ubytovnách o jejich právech;
- díky doprovázení sociální službou posiluje jejich schopnost k samostatnému řešení vlastní životní situace;
- je jedinečný v rámci města Brna;
- pracuje s celou rodinou – s matkami (i otci) a jejich dětmi v předškolním věku.
- reaguje na vzrůstající potřeby sítování sociálních služeb a dalších institucí (např. OSPOD).
- se zaměřuje i na předškoláky žijící na ubytovnách – pracuje s nimi v jejich přirozeném prostředí a poskytuje podporu při vstupu do vzdělávacího procesu.

Na základě našich zkušeností bychom rády motivovaly další sociální služby, aby vytvářely taková partnerství s dalšími institucemi (sociálními službami, OSPODy, školami atp.), aby pro své klienty vytvářely funkční podpůrnou síť. I přesto, že úzká spolupráce sociálních služeb s sebou nese nové otázky, dilemata a výzvy a klade velké nároky na jednotlivé sociální pracovnice a pracovníky, pokládáme tento způsob práce za nutný a z hlediska efektivity práce s klientem jediný možný.



**NADACE  
OPEN SOCIETY FUND  
PRAHA**



”Projekt podpořila Nadace Open Society Fund Praha z programu Dejme (že)nám šanci, který je financován z Norských fondů. Prostřednictvím Norských fondů přispívá Norsko ke snižování sociálních a ekonomických rozdílů a posílení vzájemné spolupráce v Evropě. Podporuje především ochranu životního prostředí, výzkum a stipendia, rozvoj občanské společnosti, péči o zdraví, děti, rovnost žen a mužů či zkvalitňování justice. Program Dejme (že)nám šanci podporuje rovné příležitosti žen a mužů v pracovním i osobním životě a prevenci a pomoc obětem domácího násilí v České republice. Spravuje ho Nadace Open Society Fund Praha, která od roku 1992 rozvíjí hodnoty otevřené společnosti a demokracie v České republice“. [www.osf.cz](http://www.osf.cz); [eeagrants.org](http://eeagrants.org); [www.dejmezenamsanci.cz](http://www.dejmezenamsanci.cz)



Ratolest Brno, z. s., je nestátní nezisková organizace založená v roce 1995. Jejím posláním je pomáhat sociálně znevýhodněným dětem, mladým lidem a rodinám řešit jejich nepříznivou životní situaci anebo jí předcházet tak, aby měli rovné šance žít kvalitní život a začlenit se do společnosti. Ratolest Brno svými činnostmi podporuje a rozvíjí dobrovolnictví.



RATOLEST BRNO, z.s.  
třída Kpt. Jaroše 7b, 602 00 Brno  
[www.ratolest.cz](http://www.ratolest.cz)  
[www.facebook.com/ratolestbrno](https://www.facebook.com/ratolestbrno)