

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Katedra studií občanské společnosti



**Spolupráce nestátních neziskových organizací a Oddělení sociálně
právní ochrany dětí v Ústí nad Labem a okolí**

Diplomová práce

Řešitelka: Bc. Markéta Murgová

Vedoucí školitelka: Mgr. Dana Moree, Dr.

Praha 2020

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a s použitím pramenů a literatury řádně citovaných a uvedených v seznamu literatury. Práci jsem nevyužila k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, že tato diplomová práce může být zveřejněna v elektronické knihovně FHS UK a může být využita i jako studijní text.

V Praze dne 31.7.2020

.....
podpis

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Daně Moree, Dr. za věnovaný čas, vstřícnost, věcné rady a připomínky při vedení této diplomové práce. Dále bych ráda poděkovala své rodině a přátelům za trpělivost a podporu.

Abstrakt

Tato diplomová práce si klade za cíl zjistit, jak probíhá spolupráce mezi Oddělením sociálně právní ochrany dětí a nestátními neziskovými organizacemi působícími ve stejné oblasti v Ústí nad Labem a přilehlém okolí. Jedná se o případovou studii, která se snaží hlouběji zmapovat přístupy a postoje angažovaných pracovníků obou institucí, jejich vzájemnou propojenost, identifikovat nedostatky a navrhnout oblasti skrývající potenciál pro zlepšení této spolupráce. V teoretické části představují různé typologie zabývající se vztahem státu a organizací občanské společnosti a zasazují je do kontextu vybraného města, které je specifické výskytem mnoha sociálně vyloučených lokalit spojených s dalšími negativními jevy, jež rozdělují společnost. A právě do této napjaté atmosféry vstupují obě instituce jako zástupci státu a občanské společnosti.

Abstract

Main target of this master thesis is to determine ways of cooperation between Office for Social and Legal Protection of Children and nonprofit non-governmental organisations (NGOs) active in the same professional area in Ústí nad Labem and its surroundings. The paper introduces a case study aiming for deeper understanding of views and attitudes of workers from both institutions, their interconnectedness and interaction, identifying shortcomings and suggesting areas with potential of improvement. The theoretical framework consists of different typologies of government – NGOs relations, which are then applied to the context of the chosen location that represents a town with many socially excluded areas and other negative phenomena. This results in a specifically divided society and tense atmosphere in which both institutions operate as representatives of government and civil society.

Klíčová slova

Nestátní neziskové organizace, OSPOD, Ústí nad Labem, případová studie, občanská společnost – stát, sociálně právní ochrana dětí, hloubkové rozhovory

Obsah

| | |
|--|-----------|
| Úvod | 7 |
| 1 Občanská společnost a stát | 10 |
| 1.1 Konceptuální rámec | 10 |
| 1.2 Ukotvení nestátních neziskových organizací a škála kooperace – konflikt..... | 13 |
| 1.3 Ekonomické teorie a teorie sociálních počátků | 15 |
| 1.3.1 Teorie selhání státu/trhu..... | 16 |
| 1.3.2 Teorie vzájemné závislosti | 16 |
| 1.3.3 Teorie důvěry..... | 16 |
| 1.3.4 Teorie sociálních počátků..... | 17 |
| 1.3.5 Česká republika: smíšený typ | 19 |
| 1.4 Další modely vztahu stát – NNO | 21 |
| 1.4.1 Young: Alternativní modely vztahu státu a NNO | 21 |
| 1.4.2 Najam: Model čtyř C | 22 |
| 1.5 Konflikt a kooperace v ČR | 24 |
| 2 Sociálně právní ochrana dětí..... | 25 |
| 2.1 OSPOD v Ústí nad Labem..... | 26 |
| 2.2 NNO působící v oblasti sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem..... | 27 |
| 2.3 Pomáhající profese..... | 29 |
| 2.4 Identita pomáhajícího pracovníka..... | 31 |
| 3 Kontext výzkumu – statutární město Ústí nad Labem | 33 |
| 3.1 Statistiky a fakta..... | 33 |
| 3.2 Sociálně vyloučené lokality | 35 |
| 3.3 Vzdělání a pracovní příležitosti v Ústí nad Labem..... | 38 |
| 4 Metodologie výzkumu | 40 |
| 4.1 Výzkumné otázky | 40 |
| 4.2 Design výzkumu | 41 |
| 4.3 Metoda sběru dat..... | 42 |
| 4.4 Výběr vzorku | 43 |
| 4.5 Analýza dat | 44 |
| 4.6 Zhodnocení dat | 45 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 5 | Etika výzkumu | 46 |
| 6 | Interpretace výsledků | 48 |
| 6.1 | Zjištění od pracovníků NNO | 48 |
| 6.1.1 | <i>Vnímání OSPODu vs. postoje ke spolupráci</i> | 48 |
| 6.1.2 | <i>Chápání NNO vůči OSPODu</i> | 53 |
| 6.1.3 | <i>Vliv zkušenosti</i> | 55 |
| 6.1.4 | <i>Mody spolupráce</i> | 58 |
| 6.1.5 | <i>Přetížení OSPODu</i> | 63 |
| 6.1.6 | <i>Mlčenlivost</i> | 67 |
| 6.1.7 | <i>Individualismus a identita pomáhajícího pracovníka</i> | 70 |
| 6.1.8 | <i>Pozitivní změny</i> | 73 |
| 6.2 | Zjištění od pracovníků OSPODu | 74 |
| 6.2.1 | <i>Vnímání NNO a OSPODu</i> | 74 |
| 6.2.2 | <i>Iniciativa na spolupráci</i> | 78 |
| 6.2.3 | <i>Dobrovolnost NNO vs. povinnost OSPODu</i> | 79 |
| 6.2.4 | <i>Přetížení OSPODu</i> | 83 |
| 6.3 | Shrnutí zjištění a identifikace oblastí s potenciálem pro zlepšení spolupráce | 85 |
| | Závěr | 91 |
| | Zdroje | 95 |
| | Přílohy | 100 |

Úvod

Tématem diplomové práce je vzájemný vztah organizací občanské společnosti a státu v oblasti sociální a právní ochrany dětí v Ústí nad Labem, přesněji kooperace neziskových organizací a Oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD).

Ústecký kraj dlouhodobě představuje region s největším počtem sociálně vyloučených oblastí v České republice, což má za následek další sociální problémy včetně navyšování počtu obyvatel bez základního vzdělání, nezaměstnaných a prohlubování sociálních rozdílů (Čada a kol., 2015). Přirozeně je zde i vysoký počet rodin, které žijí na pokraji chudoby a nedokážou řádně uspokojit potřeby dětí, proto v této oblasti aktivně působí místní neziskové organizace, jež se snaží o zlepšení situace těchto rodin. Vedle nich stojí oficiální oddělení pro sociálně právní ochranu dětí, které je svázáno státními nařízeními, se kterými jeho zaměstnanci často nesouhlasí, jelikož v praxi nefungují (Angermannová, 2019). Nějaké změny se již podařilo prosadit, ale zaměstnanci stále zůstávají ve vyjednávání se státem nespokojeni. Ústí nad Labem se potýká s problémy, které jsou specifické pro celý ústecký region. Ve většině ostatních krajů se vyskytují jen ojediněle, a to s mnohem slabšími projevy. Město proslulé přímo modelovými příklady sociálního vyloučení bylo vždy napřed s výskytem sociálních problémů, které se začaly v jiných koutech republiky projevovat až o několik let později (Brož a kol., 2007). Přestože by bylo ideální k problémům přistupovat na základě principu subsidiarity, je OSPOD stále vázán státním systémem. Nestátní neziskové organizace (NNO) naopak na stát vázány nejsou, proto se zde nabízí vzájemné doplnění služeb a možností obou institucí za účelem komplexního řešení situace klientů.

Cílem diplomové práce je podat ucelenou představu o vzájemné komunikaci a spolupráci vybraných organizací občanské společnosti a OSPODu v oblasti sociální a právní ochrany dětí v Ústí nad Labem, zmapovat jejich přístupy, efektivitu a vzájemnou propojenost, identifikovat nedostatky a navrhnout oblasti možného zlepšení. OSPOD se neustále potýká s malým počtem zaměstnanců kvůli náročnosti práce, nízké prestiži povolání sociálního pracovníka a frustraci se státními opatřeními v sociální oblasti. Existují i případy, kdy zaměstnanci OSPOD opouštějí a přecházejí

do NNO. Zaměřím se proto na vztah neziskových organizací a OSPODu a budu se snažit zjistit, jestli vůbec a jakým způsobem mezi nimi probíhá komunikace, srovnat limitace a možnosti obou stran a zjistit potenciál pro zlepšení vzájemné spolupráce, která by teoreticky mohla vést i ke společnému nátlaku na změnu státních opatření.

Vzhledem k tématu práce se teoretická část zabývá různými podobami vztahů občanské společnosti a státní sféry se zaměřením na Českou republiku. Zmiňuji teorii sociálních počátků, která představuje vůbec první typologii vztahu stát – organizace občanské společnosti (OOS) a stojí za vznikem mnoha dalších teorií na toto téma. Ačkoliv teorie sociálních počátků není autory představena vyloženě jako model vztahu stát – OOS, ale model vzniku a vývoje občanského sektoru v jednotlivých zemích obecně, popisuje postoj státu vůči sociálnímu zabezpečení. Konkrétní postoj a sociální politiky státu se pak odrážejí na počtu NNO působících v oblasti poskytování sociálních služeb.

Z novějších teorií, které volně navazují na Salamonovu a Anheierovu (1998) teorii sociálních počátků, považuji za nejdůležitější Najamovu (2000) typologii o čtyřech C, která představuje 4 různé podoby vztahu státu a OOS v závislosti na shodě v cílech a prostředích. Dle Potůčka (2005) je vztah státu a občanské společnosti obecně velmi komplexní a komplikovaný, a to zejména v post-komunistických zemích. Představuje různé scénáře kooperačního a konfliktního charakteru vztahů občanské společnosti a státu. V kooperačních scénářích spolu stát a OOS komunikují a spolupracují a v konfliktním scénáři stát vytlačuje občanský sektor na periferii. Stát, stejně jako občanská společnost, se vyznačuje selháním v určitých oblastech, a naopak přednostmi v oblastech jiných, čímž se mohou obě strany při dobré spolupráci vzájemně doplňovat (Potůček, 2005; Skovajsa, 2010). Tendence hodnotit vztah státu a OOS na základě konfliktního či kooperativního charakteru je patrná ve všech existujících modelech, proto je můžeme chápat jako pomyslnou škálu vhodnou k interpretaci těchto vztahů.

V práci nechybějí ani základní fakta o Ústí nad Labem nezbytná k přiblížení výjimečné sociální situace, která se stala dlouhodobým problémem města, jenž

zhoršuje jeho reputaci vůči jiným krajským městům a jejíž řešení je stále v nedohlednu. V kapitole *Kontext výzkumu – statutární město Ústí nad Labem* se snažím rozvést debatu o počátcích a příčinách tohoto problému. Důležitou roli v mé debatě hraje vzdělání, které by se mohlo zdát jako vhodný nástroj sociální změny, ale v tomto případě spíše představuje jistý paradox. Město se totiž může pyšnit velkou státní univerzitou (Univerzita Jana Evangelisty Purkyně) s osmi fakultami, jež se zapojuje jak do místních, tak i mezinárodních projektů a programů, ale i přesto se nejen město, nýbrž celý region vyznačuje nejnižší mírou vzdělanosti v České republice. Příčiny a možné dopady na sociální situaci v Ústí nad Labem dále rozvádím. Empirická část se zaměřuje na samotný výzkum, který si klade za cíl zodpovědět dvě předem stanovené výzkumné otázky, a to sice jak funguje spolupráce nestátních neziskových organizací, OSPODu a státu v oblasti sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem a přilehlém okolí a kde se nachází potenciál pro zlepšení této spolupráce. Subjekty výzkumu jsou pracovníci vybraných neziskových organizací a sociální pracovníci zaměstnaní u OSPODu.

Vzhledem k důležitosti kontextu pro celý výzkum, jsem si jako design výzkumu vybrala případovou studii, která zohledňuje veškeré aspekty sociální reality, kterou se snaží nejen popsat, ale i pochopit, vysvětlit a odůvodnit (Ritchie, Lewis, 2003). Případová studie navíc umožňuje kombinovat různé typy sběru dat, což považuji vzhledem k charakteru svého výzkumu za žádoucí (Baxter, Jack, 2008). Jako primární metodu sběru dat jsem si vybrala polostrukturované rozhovory se zaměstnanci vybraných nestátních neziskových organizací i OSPODu, které obohatím o informace z již poskytnutých rozhovorů pro média. Data jsem analyzovala zvláště pro respondenty ze strany OOS a pro zaměstnance OSPODu a stejně tak představuji zjištění, které v závěrečné části interpretace shrnuji, identifikuji zásadní problémy a navrhuji oblasti k vylepšení spolupráce.

1 Občanská společnost a stát

1.1 Konceptuální rámec

Občanská společnost tradičně představuje oblast nacházející se mezi trhem, státem a rodinou. (Skovajsa, 2010) Její subjekty nazýváme obecně organizace občanské společnosti (OOS), které mohou nabývat různých právních forem. Zpravidla však veškeré formy splňují 5 společných znaků, které poprvé určili Salamon a Anheier (v Skovajsa, 2010):

- Organizovanost
- Soukromý charakter
- Pravidlo omezeného rozdělování zisku
- Samosprávnost
- Dobrovolnost

Těchto pět znaků představuje tzv. strukturálně-operacionální definici organizací občanské společnosti a v praxi znamená, že se jedná o společenství lidí, které je institucionalizované, tudíž vytváří právní subjekt, je oddělené od státu a funguje nezávisle na něm. Převážná většina generovaného zisku putuje zpět na hlavní činnost organizace. Organizace rozhoduje sama o sobě nezávisle na vnějších aktérech a zahrnuje alespoň minimální podíl dobrovolné práce a stejně tak členství v nich je dobrovolné a vychází z vlastní iniciativy člena.

Salamonova a Anheierova definice představuje znaky ideálního typu organizací občanské společnosti, tzn. v praxi najdeme organizace, které se více či méně od těchto znaků vychylují, a přesto bychom je na základě jejich filantropického principu identifikovali jako organizace občanské společnosti. Filantropie paradoxně není ve znacích zohledněna, ačkoliv ji můžeme považovat za součást pravidla

omezeného přerozdělování zisku, v rámci nějž musí větší část zisku být investována na hlavní činnost organizace (v ČR je to minimálně 50%), která vždy bývá filantropická.

Ve své práci i výzkumu se držím tohoto vymezení organizací občanské společnosti a vztahuji je na všechny nestátní neziskové organizace, jejichž pracovníci se výzkumu účastnili. Ačkoliv mají organizace různé právní formy, které je od sebe odlišují, základních pět znaků splňují stejně jako filantropický požadavek.

V této práci se budu zabývat organizacemi občanské společnosti, které splňují charakteristiku popsanou Salamonem a Anheierem a které dále nazývám nestátní neziskové organizace (NNO). V teorii organizací občanské společnosti často dochází k nejasnosti v pojmosloví, proto považuji za důležité vysvětlit, proč jsem si zvolila právě tento výraz. Jelikož většina výzkumů, teorií a literatury z oblasti občanského sektoru pochází ze zahraničního prostředí, opírá se i české názvosloví o mezinárodně uznávaný pojem *non-governmental organisation*, zkráceně *NGO*. Do češtiny bychom tento pojem doslova přeložili jako *nevládní organizace*, ale problém je v tom, že anglické *government* je výrazem, který je ekvivalentem toho, čemu v českém jazyce říkáme *stát*, tedy nejen vláda, ale celý politický aparát, který řídí zemi. Nabízí se zde tedy překlad *nestátní organizace*. Tento pojem je však nepřesný, jelikož zahrnuje veškeré organizace, které nepocházejí od státu, tzn. organizace, které splňují pouze jednu podmínku ze Salamonovy a Anheierovy definice organizací občanské společnosti, a tudíž není na taková uskupení aplikovatelný. Jak v českém, tak v mezinárodním prostředí se využívá dalšího pojmu – nezisková organizace, *nonprofit organisation*. Tento pojem označuje organizace, jejichž primárním cílem není generování zisku, tudíž se jedná o další neúplné označení organizací občanské společnosti. Čím dál častěji se proto v odborné zahraniční literatuře vyskytuje spojený pojem *nonprofit non-governmental organisation*, který spojuje oba názvy v jedno. Podobně se vyskytuje výraz *not-for-profit non-governmental organisation*, který je vzhledem k diskutabilnímu charakteru výrazu „nonprofit“ (neziskový) nejvhodnějším. Oba uvedené pojmy jsou však příliš dlouhé a nepraktické, proto se v mezinárodním prostředí pro jednodušší vyjádření ustálila spíše zkratka *NGO* a vyjádření non-

governmental organisation, které ale skrývá stejný význam jako *nonprofit non-governmental organisation* a stejně tak i *not-for-profit non-governmental organisation*.

V českém prostředí najdeme jednotný překlad posledních dvou zmíněných pojmů, a to sice nestátní/nevládní neziskové organizace, jelikož výraz „not-for-profit“ je příliš složitý na překlad. Podobně jako v mezinárodním prostředí, dochází tedy i v tom českém k zaměnitelnosti pojmů, které ve finále skrývají stejný význam. Přesto však považuji za nejvhodnější používat výraz nestátní neziskové organizace (NNO), který je ze všech používaných pojmů jednoznačně nejjasnější a nejpřesnější.

Po ujasnění názvosloví pro občanskou společnost a její organizace je žádoucí ujasnit si pojem *stát*, který se může na první dojem zdát jasný a zřejmý, avšak v jeho významu často dochází k nejasnostem, např. i vlivem mezinárodního prostředí, kdy se objevuje zaměňování vlády a státu a jsou tak staveny na jednu úroveň. Státem v této práci chápu celý politický aparát, který řídí Českou republiku, to znamená vládu, parlament a organizace, které založil stát či útvary, které vykonávají státní moc v přenesené působnosti.

OSPOD neboli oddělení sociálně právní ochrany dětí právě spadá pod územní samosprávu, tedy státní správu v přenesené působnosti, proto jej také považuji za složku státu. Tato instituce je zřizována krajským úřadem a opírá se o zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Pracovníci jak NNO, tak OSPODu spadají do kategorie prací, kterým se říká pomáhající profese. Jako pomáhající profese můžeme identifikovat povolání, která se zaměřují na profesionální poskytování pomocných služeb, nejčastěji ve zdravotnictví a sociálních službách (Géringová, 2011).

V práci často zmiňují tři typy pracovníků: sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a terénní pracovníky. Za terénního pracovníka je považován jakýkoliv pracovník, ať už sociální, či v sociálních službách, jehož náplní práce je alespoň částečné docházení za klienty domů, tedy do terénu. Sociální pracovník vykonává svou práci v oblasti sociálních služeb, poskytuje poradenství, vykonává sociální šetření a je kvalifikován pro analytickou a metodickou činnost. Od pracovníka

v sociálních službách ho odlišují především vyšší nároky na kvalifikaci a širší kompetence. Pracovník v sociálních službách se zaměřuje spíše na přímou pomoc klientovi v terénu. Pracovníky OSPODu i NNO můžeme tedy souhrnně klasifikovat jako terénní pracovníky s tím rozdílem, že v NNO jsou jak sociální pracovníci, tak pracovníci v sociálních službách a na OSPODu jsou výhradně sociální pracovníci.

1.2 Ukotvení nestátních neziskových organizací a škála kooperace – konflikt

Občanská společnost je vždy pevně spojena s historickými, společenskými i politickými prvky okolí, ve kterém vznikala a vyvíjela se. Jsou to právě tyto prvky, které udávají její ráz a jedinečnost a pochopitelně dávají formu také vztahu občanské společnosti a státu. Rymsza a Zimmer (2004) tento fenomén nazývají *ukotvení neziskových organizací* („*embeddedness of Nonprofit Organizations*“) a charakterizují jej na základě tří různých perspektiv, které se ve výzkumu vztahů NNO a státu vyskytují, a které nám – jak popíši níže – spíše vyjadřují možné oblasti výzkumu vztahů NNO a státu, ale nepřináší nástroj, skrze nějž by bylo možné tyto vztahy zkoumat komplexněji.

Existuje však jeden prvek, který nevyhnutelně prochází interpretacemi veškerých modelů vztahů státu s NNO, a který skrývá analytický potenciál a tím je míra kooperace (či můžeme říct i konfliktu). Míra, do jaké spolu stát a NNO kooperují a zda jsou již představené modely konfliktní či kooperativní, je bezpochyby důležitým prvkem v analýze tohoto vztahu. Kooperace je ovšem široký pojem a může představovat mnoho scénářů¹ tohoto vztahu, proto je nutné k ní přidat i protipól konfliktu. Dimenze kooperace – konflikt pak představuje škálu možných scénářů vztahu státu NNO, které se pohybují na této ose v různé vzdálenosti od kooperace či konfliktu, což mi umožňuje je lépe charakterizovat.

Potůček (2008) považuje za obecně kooperativní vztah státu a NNO scénář, kdy občanská společnost monitoruje činnost státu, zjišťuje nedostatky a mobilizuje tlak na stát ve věcech, které považuje za důležité. Stát na problémové věci upozorní a

¹ Např. Potůček (2008) představuje dva různé základní kooperativní scénáře.

vyžaduje od něj jejich řešení, ve většině případech OOS možná řešení navrhnou samy. Stát na upozornění OOS reaguje a snaží se představený problém vyřešit navržením příslušných programů a mobilizací zdrojů a zadá je svým orgánům, komerčním firmám či samotným OOS k dispozici a realizaci vytvořených programů. (Potůček, 2008)

V klasickém konfliktním scénáři dle Potůčka (2008) přicházejí organizace občanské společnosti, stejně jako v kooperativním scénáři, s inovativními řešeními sociálních i jiných problémů, upozorňují na problematické situace a vytvářejí nátlak na stát s požadavkem na jejich řešení. Stát však na požadavky OOS nereaguje a dále implementuje politiku bez ohledu na problémy, na které OOS upozornily. Namísto OOS podporují své rozpočtové a příspěvkové organizace, které si v krajním případě berou za vlastní inovativní řešení problémů, se kterými původně přišla občanská společnost. V takovém případě nelze usuzovat jinak než, že stát vidí v občanské společnosti ohrožení a jeho řešením je nedat občanské společnosti možnost se projevit.

Tyto modelové scénáře jsou velmi obecné a dá se předpokládat, že reálné scénáře budou mnohem komplexnější a konkrétnější s prvky specifickými pro prostředí, ve kterém je NNO zakotvené. Na téma navíc Potůček nahlíží pouze z pohledu státu, který reaguje na podněty NNO, jež považuje za samozřejmé, a nezohledňuje již možné postoje NNO vůči státu. Nabízí však zásadní a jednoduchý náhled na škálu kooperace – konfliktu, která je základním nástrojem pro analýzu vztahů státu a NNO. Právě od ní se vyvíjí další teorie těchto komplexních vztahů, jejichž autoři přinášejí konkrétnější scénáře a nové nástroje pro jejich zhodnocení.

Na rozdíl od škály kooperace – konfliktu nenesou výše zmíněné perspektivy představené Rymaszou a Zimmer (2004) analytickou hodnotu, ale jsou důležité pro ukotvení mého výzkumu tím, že uchopují různé oblasti, které se ve výzkumu vztahu státu a NNO vyskytují. Dosavadní výzkum se díval na vztah státu a NNO ze tří různých hledisek – legislativního, advokačního a z hlediska veřejné politiky (Rymsza, Zimmer, 2004).

- *Legislativní perspektiva* zakotvení NNO zkoumá legislativní možnosti a omezení neziskového sektoru v porovnání se státem. Ráz legislativního

charakteru neziskových organizací udává stát, který má v tomto ohledu navrch, a i svými nejmenšími opatřeními vyjadřuje svůj postoj k neziskovému sektoru jako takovému. Na vytváření legislativy, která formuje jejich působení se tedy NNO nemohou napřímo podílet, nicméně se mohou vůči konkrétním opatřením aktivizovat a vytvářet nátlak na stát.

- *Advokační hledisko* zkoumá do jaké míry NNO vykonávají svou advokační funkci ve směru ke státu. Na rozdíl od legislativní perspektivy je toto hledisko pevně v rukou NNO a jejich zájmu o komunikaci a hájení požadavků svých a svých klientů. Nejedná se však o aktivizaci pouze ve směru ke státu, ale také směrem k občanům, a to konkrétně, zda opravdu dávají občanům prostor k vyjádření a zda je skutečně můžeme považovat za politické aktéry v předfázi schvalování zákonů.
- *Veřejná politika* je třetím hlediskem, které Rymysza a Zimmer (2004) dávají do souvislosti s výzkumem sociálního státu a zdůrazňují fakt, že NNO představují důležité aktéry v oblasti zdravotního a sociálního zabezpečení po celém světě a jsou lépe vybaveny dosáhnout větší efektivity v poskytování služeb než stát (Rymysza, Zimmer, 2004). Právě tato perspektiva je pro mou práci důležitá, jelikož sociálně právní ochrana dětí spadá do oblasti sociálního zabezpečení a pomoci, kterou zajišťují jak NNO, tak stát. Budu tedy zkoumat vztahy NNO a státu z hlediska veřejné politiky dle Rymyszy a Zimmer (2004).

1.3 Ekonomické teorie a teorie sociálních počátků

Vůbec jedni z prvních, kteří představili typologii vztahů státu a NNO byli Salamon a Anheier (1998). Ti ve svém výzkumu možného vzniku OOS ve spojitosti se státem reflektují ekonomické teorie vzniku, které shrnují do pěti modelů a obohacují je o teorii sociálních počátků, která na rozdíl od ekonomických teorií zahrnuje i historické, kulturní a sociální pozadí národních států. Ne všechny teorie jsou však tématu práce relevantní, proto zde rozeberu jen ty, které nabízejí potenciál pro další interpretaci vztahů NNO a OSPODu.

1.3.1 Teorie selhání státu/trhu

V této teorii nastupují OOS tam, kde selhává trh či stát. Pokud jedna složka nezvládá poskytovat potřebné služby a vznikne tak jejich nedostatek, začnou tyto služby zajišťovat OOS (Salamon, Anheier, 1998). Je zřejmé, že tento problém nastane především v heterogenních společnostech s mnoha odlišnými sociálními, etnickými či náboženskými skupinami, ve kterých panují odlišné názory na to, které veřejné statky jsou potřebné. Čím větší je heterogenita populace, tím větší bude neziskový sektor (Salamon, Anheier, 1998). Vzhledem k pluralitě názorů na důležitost jednotlivých služeb a jejich nedostatek, a to nejen mezi NNO a státem, ale NNO samotnými, spadá tato ekonomická teorie zcela jasně do konfliktní kategorie.

1.3.2 Teorie vzájemné závislosti

Teorie vzájemné závislosti představuje kooperativní verzi teorie selhání státu/trhu. Dle ní vedle sebe stát, trh a občanská společnost fungují jako prvky, které se vzájemně doplňují a jsou na sobě závislé (Salamon, Anheier, 1998). I přes existující pluralitu názorů je kooperativní v tom smyslu, že si stát, trh a OOS kompenzují své nedostatky, což jim vytváří vzájemnou závislost. Tato teorie je v podstatě identická s kooperativním scénářem dle Potůčka (2008), který představuje nejideálnější možnou verzi kooperativního vztahu mezi státem a NNO.

1.3.3 Teorie důvěry

Teorie důvěry poukazuje na selhání státu v uskutečňování obchodních transakcí. Smluvní selhání spočívá v tom, že stát nedokáže vytvořit dostatečně důvěryhodné prostředí pro uzavírání obchodních smluv. Tzn., stát jako obchodník má vždy více informací než kupující, který nemá dostatek informací na to, aby dokázal hodnotu a kvalitu zboží racionálně posoudit stejně jako si nemůže být nikdy stoprocentně jistý, zda informace, které stát poskytuje, jsou validní. Spotřebitelé dají pak při koupi raději přednost OOS, které nemají důvod zatajovat informace a nevstupují na trh s úmyslem zisku. (Salamon, Anheier, 1998)

Důvěra je v pomáhajících profesích velmi důležitý faktor, který utváří podobu vztahu pomáhajícího a klienta. Teorie důvěry, tak jak ji popisují Salamon a Anheier vidí NNO jako primární disponenty důvěry ve vztahu vůči klientovi v kontrastu se státními institucemi a nastiňuje tak konfliktní scénář, přičemž zdrojem konfliktu je v tomto složitém vztahu klient využívající sociální služby.

1.3.4 Teorie sociálních počátků

Tato teorie se od ostatních liší tím, že bere v potaz i historický kontext vytváření společnosti. Zaměřuje se sice na národní státy, ale dá se aplikovat i na menší společnosti a společenství. V kontextu tématu této práce je obzvláště důležitá z toho důvodu, že vychází z teorie sociálního státu, a tudíž se zabývá velikostí občanského sektoru v oblasti sociálního zabezpečení a poskytování sociálních služeb a porovnává je se sociální politikou státu. Salamon a Anheier (1998) rozlišují celkem čtyři typy společností v závislosti na působnost občanských organizací v oblasti sociálního zabezpečení v porovnání se státem:

- *Liberální typ* představuje společnost, kde má stát poměrně nízké výdaje na sociální péči a naopak zde působí velký a pestrý občanský sektor, jako je tomu v USA a dalších anglofonních zemích. Neochota státu zvýšit výdaje na sociální podporu naznačuje konfliktní scénář spolupráce organizací občanské společnosti a státu. Lidé se sdružují do vzájemně prospěšných společností a komunit, kde kumulují kapitál a prostředky, aby se o sebe a další členy mohli postarat sami. K tomu však musí existovat předpoklady a stát musí existenci těchto společenství podporovat, jinak se z liberálního typu může stát etatistický.
- *Sociálně-demokratický typ* je ve své podstatě protipólem liberálního typu, jelikož se vyznačuje velkými výdaji státu na sociální péči a poměrně malým občanským sektorem působícím ve této oblasti. Z historického hlediska se jedná o národy, kde se politické moji ujala dělnická třída a zřídila silný sociální stát, jako tomu bylo u skandinávských zemí. V takovém prostředí není pro organizace občanského sektoru sociálního zaměření příliš velký prostor. Vzhledem k monopolu státu na sociální zabezpečení je zde paradoxně také

patrný konfliktní scénář, stejně jako u typu liberálního. To ovšem neznámá, že NNO nemohou působit v jiných oblastech, např. kulturních, ekologických, vzdělávacích, volnočasových či jako platformy pro politické vyjádření.

- *Korporativistický typ* najdeme tam, kde má stát v oblasti sociální velkou působnost, ale stejně tak nestátní občanský sektor, který se státem spolupracuje. Stát zde nezajišťuje sociální služby přímo, ale právě skrze skupinu vybraných organizací občanské společnosti. Těmi často bývají různé charity založené církví v jednotlivých diakoniích. Celý korporativistický model tak funguje na základě subsidiarity (Skovajsa, 2010). Země, kde se tento model vyskytuje, jsou Německo, Rakousko nebo Francie. Jedná se o model kooperativního scénáře, který nám nastiňuje, jak může fungovat spolupráce státu, který má zájem spolupracovat na sociální politice s místními občanskými organizacemi, které jsou více spjaté s komunitou a jsou tudíž schopné lépe identifikovat problémy. Ve společnostech tohoto typu ovšem tato spolupráce vychází z historické tradice elit a lze si jen těžko představit, že by byla nastolena v naší společnosti se silnou střední třídou.
- *Etatisický typ* představuje v Salamonově a Anheierově typologii poslední model, který je extrémní v tom, že představuje společnost s nízkými sociálními výdaji státu a taktéž téměř neexistující organizovanou občanskou společnost. Veškerou moc má v rukou stát, který do jisté míry zavádí určité sociální politiky, avšak nedostatečně. Některé sociální služby poskytují soukromé firmy, ale nejčastěji se o sebe a své příslušníky musí postarat rodina sama. Příkladem etatistického modelu společnosti je Japonsko. Tento typ představuje nejradikálnější formu konfliktního scénáře a v podstatě nástroj k upevnování státní moci.

Table III. Models of Third-Sector Regime

| Government Social Welfare Spending | Nonprofit Scale | |
|---------------------------------------|-------------------|-------------|
| | Low | High |
| Low | Statist | Liberal |
| High | Social Democratic | Corporatist |

Obr. 1: Čtyři typy občanské společnosti v rámci teorie sociálních počátků (Salamon, Anheier, 1998, s. 228)

1.3.5 Česká republika: smíšený typ

Salamon a Anheier (1998) sami uznávají, že ve většině zemí se nevyskytuje čistě jeden z uvedených modelů, ale spíše znaky kombinující několik typů dohromady. Stejně tak je tomu i v České republice, na jejíž občanské společnosti se velmi podepsala čtyřicetiletá vláda komunistického režimu, během něžž bylo veškeré občanské shromažďování pod kontrolou státu. Vzhledem k tomu, že sociální výdaje byly v této době vysoké a plně v rukou státu, dle typologie Salamona a Anheiera (1998) nesla tehdejší československá společnost rysy sociálně-demokratického modelu. Český sociolog Skovajsa (2010) považuje komunistický režim ČSSR za nedemokratickou verzi sociálně-demokratického modelu.

Od roku 1989 však začala vznikat spousta nových autonomních OOS s liberálními vlivy přicházejících zejména z USA, které doplňují stát o své vlastní sociální služby (Skovajsa, 2010). Jedním z velkých aktérů v sociální oblasti se ovšem stala i církev, která v podobě církevních právnických osob začala zřizovat regionální charity poskytující mnoho různých služeb (např. v Ústí nad Labem se jedná o komunitní centra či nízkoprahová zařízení) na základě principu subsidiarity, tudíž můžeme mluvit také o znacích korporativistického modelu. Z toho vyplývá, že Českou republiku nemůžeme typologicky zařadit čistě ani do jednoho z uvedených modelů, jelikož představuje jejich smíšený typ.

Podobně bychom v českém prostředí nacházeli i stopy tří výše zmíněných ekonomických teorií, a to konkrétně při aplikování na situaci sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem. Dle údajů ze sčítání lidu v roce 2011 totiž lze Ústecký region v porovnání s ostatními kraji považovat za národnostně heterogenní, a to zejména s vysokým podílem vietnamské, německé a romské etnické menšiny. Tento fakt je v souladu s teorií o selhání státu/trhu o to víc, že rozdílnosti ve skladbě obyvatel najdeme i na úrovni sociální, vzhledem k faktu, že Ústecký kraj vykazuje dlouhodobě největší podíl sociálně vyloučených lokalit (Čada a kol., 2015) kde žije mnoho rodin na okraji chudoby a jsou závislí na sociální podpoře státu, jež se vzhledem k neměnnosti situace zdá být nedostatečná.

V celém regionu začaly proto koncem minulého tisíciletí vznikat NNO kladoucí důraz na poradenství, vedení a mentoring pro rodiny s dětmi, na vzdělávací a volnočasové aktivity a prostory pro seberealizaci dětí. Zejména v Ústí nad Labem jsou takové organizace hojně zastoupeny. Tyto organizace dále identifikují aktuální kolektivní i individuální sociální problémy ve městě a vzhledem k jejich nezávislosti na stát jsou schopny na ně rychleji reagovat a poskytovat potřebné služby. V případě dobrých vztahů těchto organizací a OSPODu se zde nabízí možnost kooperativního scénáře v podobě teorie vzájemné závislosti.

Co se týče teorie důvěry, situace v oblasti sociálně právní ochrany dětí v České republice je poněkud komplikovanější. Každoroční průzkumy mezi občany dlouhodobě vykazují vysokou míru nedůvěry vůči nestátním neziskovým organizacím (Centrum pro výzkum veřejného mínění, 2018, 2019, 2020). Špatná pověst českých NNO, jejíž kořeny sahají do doby komunistické, se ovšem zdá být zanedbatelná v oblasti sociálně právní ochrany na lokální úrovni. OSPOD jakožto státní složka bývá v myslích občanů tradičně spojen s odebíráním dětí z rodin, což v nich apriori vyvolává pocity nedůvěry. Svědčí o tom i velké množství článků a reportáží komerčních médií, která se snaží tento zakořeněný stereotyp vyvrátit (Štágl, 2019; Endrštová, 2017; Smrž, 2016). Ovšem zda tomu tak skutečně je a nejedná se jen o zastaralé přesvědčení, by bylo třeba potvrdit výzkumem veřejného mínění.

Otázkou je, zda je vůbec relevantní v případě OSPODu zjišťovat důvěru v celou instituci vzhledem k tomu, že s rodinami jedná v zastoupení přidělení terénní pracovníci. Dle výzkumu Levínské, Bittnerové a Doubka (2017) je důležitá spíše právě důvěra v konkrétního člověka, který pomáhající instituci zastupuje. Pomáhající a jeho přístup hrají klíčovou roli v procesu nastavování pravidel a jejich dodržování, která jsou klíčová pro nastavení žádoucích změn.

1.4 Další modely vztahu stát – NNO

Teorie sociálních počátků inspirovala řadu nových výzkumů, které problematiku vztahu státu a občanské společnosti obohatily o nové prvky a poznatky. Přinášejí sice různé úhly pohledu na věc, ovšem ve všech těchto teoriích nalezneme již zmíněný jednotící prvek dimenzi konfliktu – kooperace, ačkoliv v mnoha případech není tato dimenze explicitně zmíněna.

1.4.1 Young: Alternativní modely vztahu státu a NNO

Možná nejvýrazněji ovlivněn Salamonem a Anheierem a jejich prací o vztazích státu a NNO byl Young (2000), který popsal tři alternativní modely vztahů státu a NNO. Nezabývá se však vztahy mezi státem a NNO obecně, ale zaměřuje se na NNO jakožto poskytovatele služeb.

V prvním *doplňkovém* typu obohacují NNO společnost o služby, které stát nebyl schopen sám poskytnout a je jich potřeba. Tento typ se zdá být založen na teorii selhání státu/trhu či teorii vzájemné závislosti, ovšem autor na problém nenahlíží z pohledu konfliktu či kooperace a nijak nerozvádí postoje státu k NNO či naopak. Pouze poukazuje na heterogenost společnosti a její rychlou schopnost změny, kvůli které musí NNO doplňovat státní služby o své (Young, 2000).

V *typu komplementárním* jsou NNO chápány jako partneři státu, které stát financuje, aby poskytovali určité služby. Zde už je patrné přiblížení k pólu kooperace, autor zde dokonce odkazuje na Salamona a jeho přesvědčení, že stát a NNO vstupují do vztahu, který je oboustranně výhodný a je založen na roli státu jakožto zdroje financí a NNO jako poskytovatele služeb, které vyjadřuje i v teorii vzájemné závislosti a

korporativistickém typu teorie sociálních počátků (Young, 2000; Salamon, Anheier, 1998).

Ve třetím a posledním *adverzním typu* stojí NNO a stát proti sobě jako protivníci, kdy NNO uplatňují svou advokační funkci a vyžadují po státu konkrétní politické změny a dohlíží na odpovědnost politických aktérů vůči společnosti. Tento typ je jasně konfliktní a ve své podstatě ani nikdy nemůže být kooperativní, když NNO do vztahu vstupují v negativní reakci na konkrétní politický akt státu.

Youngova teorie je v podstatě další rozpracování ekonomických teorií o vztahu státu a NNO v přímé návaznosti na Salamona. Zároveň má i další nedostatky, např. fakt, že jednotlivé typy se vzájemně nevylučují (Rymsza, Zimmer, 2004). I přesto však tyto alternativní modely přinášejí novou typologii, která má oporu v ekonomických teoriích o vzniku neziskového sektoru.

1.4.2 Najam: Model čtyř C

Jeden z nejrozpracovanějších modelů vztahu stát – NNO je Najamův (2000) model čtyř C (*The Four C Model*), který se vyznačuje tím, že na rozdíl od ostatních modelů (např. Potůček; Salamon a Anheier) bere v potaz i postoje NNO směrem ke státu. Najam (2000) na základě odlišností nebo naopak shod v cílech (*ends*) a prostředcích (*means*) státu a NNO v konkrétních oblastech veřejné politiky přišel s čtyřmi ideálními typy vztahu státu – NNO.

- *Kooperace (Cooperation)* představuje kooperativní vztah, ve kterém stát i NNO mají stejné cíle a používají k jejich dosažení stejných prostředků. V dnešní době se tento vztah často objevuje v podobě NNO, které působí jako obchodní partner státu v oblasti poskytování služeb (Najam, 2000).
- *Komplementarita (Complementarity)* zastupuje kooperativní vztah, kde NNO a stát sdílí stejné cíle, ale liší se v prostředcích. Dle Najama (2000) odlišné prostředky za předpokladu společných cílů nijak nepřekáží kooperativnímu vztahu. Mobilizace odlišných zdrojů a poskytování různých služeb z obou stran

se může dobře doplňovat a obě strany pak nevyhnutelně míří k vzájemné dohodě a porozumění.

- *Kooptace (Co-optation)* je vzácný konfliktní vztah, kdy NNO a stát sice používají podobných prostředků k dosahování svých cílů, nicméně jejich cíle se liší. Dle Najama (2000) se v literatuře tento vztah objevuje jako silně konfliktní, kdy stát využívá NNO jako katalyzátorů pro uplatnění svých cílů, což je velmi jednostranný pohled na věc. Najam (2000) říká, že kooptace funguje i druhým směrem a NNO se snaží ovlivnit stát a přesvědčit je o svých cílech.
- *Konfrontace (Confrontation)*, jak již napovídá název, popisuje konfliktní vztah, ve kterém se stát ani NNO neshodují na cílech ani prostředcích. Vzájemně považují přesvědčení druhé strany za neetické a nepatřičné. Najam (2000) upozorňuje, že tento vztah je nevyhnutelný v případech, kdy NNO vznikají v reakci na konkrétní státní politiky, které považují za neetické i jinak nevhodné (často se jedná o sociální hnutí).

Figure 1. The Four-C's of NGO–Government Relations

| | | Goals (Ends) | |
|------------------------------|------------|-----------------|---------------|
| | | Similar | Dissimilar |
| Preferred Strategies (Means) | Similar | Cooperation | Co-optation |
| | Dissimilar | Complementarity | Confrontation |

Obrázek 2: Najamův model 4 C

Najam (2000) jasně a zřetelně popisuje typologii, která poskytuje analytický nástroj pro zkoumání vztahu stát – NNO celosvětově, nicméně, jak poukazují Rymsza a Zimmer (2004), ve své práci nepředstavují žádný výzkum, který by jejich argumentaci řádně potvrdil. Jedná se tedy o příliš teoretickou argumentaci, která je ale ojedinělá a relevantní oboustranností svého přístupu. Ačkoliv autor nazývá jednotlivé typy jako vztahy, jedná se spíše o možné scénáře kooperativních a konfliktních vztahů se zaměřením na konkrétní cíle, jelikož i v jedné oblasti veřejné politiky se může

vyskytovat více těchto scénářů v závislosti na dílčí cíle. Lze předpokládat, že i v oblasti sociálně právní ochrany dětí můžeme najít jiný typ spolupráce např. v přístupu k náhradní rodinné péči a jiný typ zase v přístupu ke vzdělávání či řešení chudoby. Dá se ale předpokládat, že OSPOD i NNO budou mít podobné cíle, ale svým charakterem se budou nevyhnutelně lišit v prostředcích, což by naznačovalo komplementární typ.

1.5 Konflikt a kooperace v ČR

Jak v konfliktních, tak kooperativních scénářích narážíme v českém prostředí v oblasti sociálně právní ochrany dětí na fakt, že OSPOD nepředstavuje přímou moc státu, ale funguje v rámci přenesené působnosti (jedná se o územní samosprávu), tudíž je sám omezen zákony vycházejícími od Ministerstva práce a sociálních věcí, jež jsou stejné pro všechny regiony. To ovšem v důsledku znamená, že zákonná opatření jsou v některých regionech úspěšná a přinášejí žádanou sociální změnu a v jiných regionech naopak situaci nepomáhají. Ústí nad Labem se svými specifickými problémy, které jsou v práci popsány v další kapitole, spadá spíše do kategorie druhé. Potvrzuje to i fakt, že vedoucí odboru sociálních věcí v Ústí nad Labem podala několik rozhovorů pro známá média, ve kterých diskutuje o nutnosti změny systému poskytování sociálních dávek a dalších a vyjadřuje očividnou nespokojenost s komunikací vůči státu (Angermannová, 2018, 2019). V této rovině, kde se státní složka snaží se státem vyjednávat a prosazovat změny, přičemž ministerstvo nereaguje dostatečně rychle a v dostatečné míře, je relevantní představit si kooperativní scénář mezi OSPODem a NNO jako jednotnou sílu tlačící na stát společně. Aby taková kooperace byla účinná, musí mezi NNO a OSPODem již existovat fungující systematická komunikace, vzájemná důvěra a jasné stanovení společných cílů, tedy typ kooperace dle Najama. Taková kooperace se zdá být ideální pro prosazování sociálních změn směrem ke státu.

Konfliktní scénář mezi NNO a OSPODem si můžeme představit jako prohloubení důvodů vedoucích ke zhoršené komunikaci mezi dvěma aktéry. Neexistující komunikace, a tudíž i spolupráce eliminuje potenciál pro vytvoření společného efektivního nátlaku na stát. Přestože obě strany (NNO i OSPOD) mohou mít stejný cíl, podobné námitky, připomínky a nápady na prosazení změny sociálního

zabezpečení, které by zlepšily situaci v oblasti sociálně právní ochrany dětí, budou mít pouze dílčí vliv, kontradikce stát vs. občanská společnost zde zůstane zachována. Na rozdíl od kooperativního scénáře, ve kterém by NNO a OSPOD fungovaly jako jeden územně vymezený celek v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, který by měl zastoupení jak v občanské společnosti, tak ve státní správě a mohl tedy působit relevantněji a důvěryhodněji.

2 Sociálně právní ochrana dětí

Sociálně právní ochranu dětí upravuje zákon č. 359/1999 Sb., který ji definuje následovně jako:

- ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jejich jmění,
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny
- zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině

Jedná se tedy o nástroj, kterým orgány sociálně právní ochrany dětí ochraňují a dohlíží na dodržování práv a svobod dětí. Orgánem sociálně právní ochrany dětí se rozumí instituce, která se plně řídí zákonem č. 359/1999 Sb, což jsou krajské a obecní úřady, ministerstvo či úřad práce. Sociálně právní ochranu dětí dále vykonávají obce, kraje, komise pro sociálně právní ochranu dětí a pověřené osoby. Z tohoto výčtu vyplývá, že organizace občanské společnosti mezi orgány sociálně právní ochrany dětí nepatří a nejsou tudíž vázány tímto zákonem. Zároveň ale nemají stejné pravomoci jako oficiální orgány. Nazývám je proto NNO působící v oblasti sociálně právní ochrany dětí.

Orgány sociálně právní ochrany dětí pomáhají nezletilým dětem, kterým z určitého důvodu nejsou vlastní rodiče schopni poskytnout dostatečnou výchovnou péči. Jedná se především o děti, jejichž rodiče zemřeli nebo neplní práva vycházející

z rodičovské povinnosti či svého rodičovského práva zneužívají. Nejde však vždy výhradně o selhání ze strany rodičů, orgány sociálně právní ochrany dětí se zabývají i případy, kdy děti vedou zahálčivý život, který se projevuje např. zanedbáváním školní docházky, požíváním návykových látek, pácháním trestných činů či prostitucí.

Výkon orgánů sociálně právní ochrany dětí je velmi širokosáhlý, a to od poradenské činnosti v rámci prevence, až po zprostředkování osvojení a pěstounské péče. Orgány sociálně právní ochrany dětí aktivně vyhledávají problémové rodiny s dětmi, poskytují jim poradenské služby a projednávají nedostatky, pracují s nimi v terénu, činí opatření omezující nepříznivé vlivy. Pokud nejsou dlouhodobě znát znaky zlepšení či je dítě v mimořádném ohrožení, může orgán rozhodnout o nutnosti zadání náhradní rodinné péče pro dítě a zprostředkovat ji. Jedná se o nejzazší opatření, ke kterému dochází až v nejkrajnějších případech.

Nepřímo do sociálně právní ochrany dětí spadají i soudy, se kterými orgány sociálně právní ochrany dětí přicházejí často do styku např. v rámci zastoupení dětí u soudu. Stejně tak s nimi spolupracují i některé NNO, konkrétně ty, které poskytují právní poradenství či jiné služby týkající se soudních řízení.

2.1 OSPOD v Ústí nad Labem

Oddělení sociálně právní ochrany v Ústí nad Labem je orgánem sociálně právní ochrany dětí, který spravuje město a jenž se řídí zákonem o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. Společně s oddělením sociální práce, oddělením sociální prevence a oddělením náhradní rodinné péče spadá do odboru sociálních věcí statutárního města Ústí nad Labem. Mimo zákon se ústecký OSPOD, stejně jako všechny ostatní orgány sociálně právní ochrany dětí, musí řídit také standardy kvality sociálně právní ochrany vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí. Ministerstvo poskytuje orgánům manuál, který jim pomáhá držet se těchto standardů a zároveň jim zadává povinnost vypracovat různé metodiky, směrnice a jiné dokumenty.

Dle standard má i OSPOD v Ústí nad Labem vypracované informační materiály pro veřejnost, rodiče i děti samotné. Mezi své hlavní služby řadí sociální a

právní poradenství, zastupování dětí v soudních řízeních, terénní sociální práce, podporu při řešení nepříznivých životních situací, zprostředkování náhradní rodinné péče². Je však třeba upozornit, že náhradní rodinou péčí se primárně zabývá oddělení náhradní rodinné péče, které je po jejím uplatnění v kontaktu s rodinami, dohlíží na ně a poskytuje pěstounským rodičům i osvojitelům poradenství a další služby. Z dokumentu Rozdělování případů mezi OSPOD a OSP jasně vyplývá, že požadavek o náhradní rodinné péči podává oddělení náhradní rodinné péče na Krajský úřad, který jej pak formálně zpracuje. Z dokumentu není jasné, jak do rozhodování o náhradní rodinné péči vstupuje OSPOD, ale vzhledem k tomu, že vykonává práci, která se náhradní rodinné péči snaží předejít a teprve poté, když žádné použité nástroje nepomáhají, jde případ do vedlejšího oddělení, se zdá jasné, že je to opravdu OSPOD, který rozhoduje o náhradní rodinné péči.

Podobně jako informační letáky má OSPOD na svých webových stránkách k dispozici i seznam institucí, se kterými spolupracuje. Je mezi nimi i několik NNO. Zároveň však najdeme i leták s informacemi o jednotlivých organizacích poskytujících služby pro rodiny s dětmi, kde jsou jmenovány téměř všechny, a to i s popisem jejich jednotlivých služeb, adresou sídla a kontakty.

2.2 NNO působící v oblasti sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem

V Ústí nad Labem existuje více jak desítka NNO, které pracují s rodinami s dětmi a snaží se zlepšit jejich sociální či ekonomickou situaci a dotýkají se tak oblasti sociálně právní ochrany dětí, kterou se zabývá OSPOD. Nevztahuje se na ně zákon č. 359/1999 Sb., ale zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jejich nezávislost na státu umožňuje NNO větší volnost a flexibilitu práce. Zároveň je však tato pozice staví do nevýhody vůči oficiálnímu orgánu sociálně právní ochrany dětí, tedy OSPODu, jelikož nemohou činit žádná legislativní opatření. Kvůli tomu mohou NNO v oblasti sociálně právní ochrany dětí vykonávat pouze preventivní a poradenskou složku.

² Převzato z dokumentu vydaného OSPODem: *Informace pro občany*.

Pokud prevence dlouhodobě neprojevuje žádné pozitivní účinky, musí zakročit OSPOD, který má pravomoc činit legislativní opatření.

Nejčastější službou poskytovanou NNO v oblasti sociálně právní ochrany dětí jsou sociálně aktivizační služby (SAS) pro rodiny s dětmi, což jsou služby poskytované rodině s alespoň jedním dítětem pod 18 let, u kterého je z důvodu dlouhodobě krizové sociální situace ohrožen jeho vývoj. SAS zahrnuje různé formy pomoci, od vzdělávacích a aktivizačních činností, přes terapeutické služby až po právní poradenství.

Většina organizací má ve městě již dlouholetou tradici a jsou mezi jinými aktéry a místními institucemi důvěrně známé. Jako příklad může být uvedena Spirála, z.s., která působí ve městě nejdéle, a to již od roku 1998. V průběhu let zavedla spoustu nových projektů – od nonstop poradenské telefonní linky, až po vzdělávání odborníků a profesionálů v oblasti sociálních služeb. Spousta místních organizací nejen pracuje v terénu a poskytuje tak sociálně aktivizační služby, zároveň se věnuje i dalším projektům, jako jsou již zmíněné poradenské linky, komunitní centra či nízkoprahová zařízení. Dlouhodobě zde také působí organizace Člověk v tísni, o.p.s., která se v Ústí nad Labem specializuje na pomoc rodinám s dětmi ze sociálně vyloučených lokalit, kde nabízejí např. různé vzdělávací aktivity. V reakci na špatnou sociální situaci v Trmicích vznikla v roce 1998 romská organizace Romano Jasnica, z.s., která je dodnes jedinou romskou organizací pohybující se v oblasti sociálně právní ochrany dětí ve městě. V dnešní době se nesoustředí již pouze na Trmice, ale rozšířila svou působnost i na další obce v Ústeckém kaji. Dalším důležitým aktérem v oblasti sociálně právní ochrany dětí je Oblastní charita Ústí nad Labem, jež má právní formu evidované právnické osoby církve a poskytuje sociální služby a zázemí nejen pro ohrožené sociálním vyloučením nebo přímo sociálně vyloučené, ale také pro osoby bez přístřeší či pro seniory.

Vzhledem k tomu, že jsou výše uvedené organizace pouze příklady organizací pohybujících se v sociálně právní oblasti dětí v Ústí nad Labem a ani zdaleka se nejedná o jejich úplný výčet, je na místě říct, že je mezi NNO poskytujícími služby

rodinám s dětmi ve složité životní situaci poměrně velký výběr, obzvláště v porovnání s dalšími vybranými městy v Ústeckém kraji, kde mají NNO v této oblasti podstatně menší pokrytí (např. Děčín, Louny, Most). Na rozdíl od OSPODu, který má absolutní autoritu, se musí NNO potýkat s konkurencí, která může mít jak pozitivní, tak negativní důsledky.

Z právního hlediska představují organizace občanské společnosti právnické osoby zapsané ve veřejných rejstřících, které mohou nabývat různých právních forem, včetně obchodních společností. Organizace občanské společnosti, na které se zaměřuji v této práci, sledují určitý veřejně (ale může být i soukromě) prospěšný cíl a v českém prostředí mívají nejčastěji následující formy: spolek, nadace či nadační fond, obecně prospěšná společnost, ústav, evidované právnické osoby církve.

V Ústí nad Labem působí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí nestátní neziskové organizace s právní formou spolku (z. s.), ústavu (z. ú.), obecně prospěšné společnosti (o. p. s.) a evidované právnické osoby církve. Až na obecně prospěšné společnosti, které od 1. ledna 2014 již nemohou vznikat a řídí se zákonem č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a o změně a doplnění některých zákonů, se všechny tyto právní formy řídí Novým občanským zákoníkem.

2.3 Pomáhající profese

Pracovníky v oblasti sociálně právní ochrany dětí můžeme identifikovat jako příslušníky pomáhajících profesí, bez ohledu na to, zda působí v orgánu sociálně právní ochrany dětí či v nestátní neziskové organizaci. Géringová (2011, s. 21) termín pomáhající profese definuje jako „...skupinu povolání, která jsou založená na profesní pomoci druhým lidem. Patří mezi ně například zdravotnické profese, pedagogické profese, profese zaměřené na sociální pomoc a dále také duchovní, psychologové, terapeuti.“ Autorka také klade důraz na společné rysy těchto profesí, kterými se liší od ostatních povolání. Nadnáší vztah klienta a pomáhajícího a stejně tak „zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího do pracovního procesu.“ Vztah klienta a pomáhajícího zdůrazňují i Levínská, Bittnerová a Doubek (2017), kteří chápou pomáhající profese jako instituce, které vytváří most mezi majoritou a minoritou, která je ohrožena

sociálním vyloučením, či se v něm již nachází. Most udržuje smířlivé vztahy mezi těmito dvěma skupinami, zároveň ale také udává hierarchické uspořádání společnosti (Levínská, Bittnerová, Doubek, 2017). Na jednu stranu tedy představuje nástroj, který marginalizovaným skupinám nabízí cestu pro zapojení do širšího společenského života, zároveň ale slouží jako samotný indikátor marginalizace a prevence neočekávaného jednání. Hlavní funkcí pomáhajících institucí, které tyto mosty budují je totiž nejen pomáhat, ale i kontrolovat (Novotná, 2014 v Levínská, Bittnerová, Doubek, 2017).

V rovině sociálně právní ochrany dětí za tyto instituce můžeme považovat jak OSPOD, tak NNO pohybující se ve stejné oblasti. Diskutabilní je, do jaké míry se dají NNO považovat za kontrolní instituci. OSPOD je do jisté míry represivní složka státu, jejíž úkolem je bez pochyby vytvářet dohled ve stejné míře jako pomáhat. NNO kontrolní funkci projevují v menší míře vzhledem k jejich dobrovolnému charakteru. Přestože se obě skupiny institucí nutně nezabývají pouze pomocí marginalizovaným osobám, často pracují s klienty, kteří jsou postiženi sociálním vyloučením, chudobou či jinými společensky nepřijímanými jevy, jako je např. domácí násilí, drogy či ilegální práce. V kontextu Ústí nad Labem se nacházejí všechny zmíněné negativní jevy, ovšem jednoznačně nejvýraznějším je prostorové sociální vyloučení (Brož a kol., 2007). Ústecký kraj je region s dlouhodobě nejvyšším počtem sociálně vyloučených lokalit a jsou to právě rodiny pocházející z těchto lokalit, které se často stávají jejich klienty (Čada a kol., 2015). Svědčí o tom i fakt, že mnoho NNO sídlí právě v těchto lokalitách a specializují se právě na ně, jelikož každá lokalita je v něčem specifická. OSPOD a NNO se tedy sice opravdu pokouší vytvářet onen most a zapojit klienty z těchto znevýhodněných situací do společenského života ústecké majority, ale nesmíme zapomenout, že klienty těchto institucí jsou i rodiny z řad majority, které se sice většinou potýkají s problémy jiného rázu (např. složité rozvody rodičů), ale i v majoritních rodinách může docházet k problémům podobným jako v rodinách ze sociálně vyloučených lokalit.

2.4 Identita pomáhajícího pracovníka

V každé pomáhající profesi je mnohem více než v jakýchkoliv jiných profesích důležitá osobnost konkrétního pracovníka, který vstupuje do vztahu s klientem. Nejen, že k práci musí mít osobnostní předpoklady a patřičné vzdělání, ale jeho práci také výrazně formuje jeho vlastní pohled na sebe sama, svou identitu v tomto specifickém vztahu.

Pomáhající pracovník v sociálních službách nejčastěji nese identitu terénního pracovníka, buď v podobě sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách. Způsobilost k výkonu práce sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách popisuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle tohoto zákona je sociální službou chápána „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začleňování nebo prevence sociálního vyloučení*“. Sociální pracovník vykonávající tuto práci musí mít buď vyšší odborné vzdělání „*získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost*“ nebo minimálně bakalářské vysokoškolské vzdělání v jednom z jmenovaných oborů. Pracovníkovi v sociálních službách stačí pouze dokončené základní vzdělání s podmínkou absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Levínská, Bittnerová, Doubek (2017) ovšem ve svém výzkumu s pracovníky OSPOD anonymizovaného kraje jasně ukazují, že dle samotných pracovníků OSPOD vysokoškolské vzdělání není zárukou dobrého sociálního pracovníka.

Ačkoliv se ve většině případů jedná o terénní pracovníky a ve výzkumu jsem jednala výhradně s terénními pracovníky, nemusí tomu být vždy. Konkrétně v NNO, kde mají pracovníci větší volnost v rozdělení pracovních povinností, ale zpravidla pracovníci dochází za rodinami do jejich vlastního prostředí. Levínská, Bittnerová, Doubek (2017) vlivy na formování identity terénního pracovníka rozdělují do dvou kategorií – do jedné spadají jejich zkušenosti, vlastní motivace a pohnutky vedoucí k dobrovolné volbě výkonu práce terénního sociálního pracovníka, druhá souvisí

s organizací, ve které působí, s identifikací s jejími standardy, postupy, přesvědčeními a v neposlední řadě s jejím etickým kodexem. Pravděpodobně tedy bude i rozdíl v chápání své identity a přikládání významu terénní práce u pracovníků OSPOD a NNO.

Levínská, Bittnerová a Doubek (2017) dávají u terénních pracovníků NNO důraz na důvěru klientů. Zajímavé je, že se nejedná ani tak o důvěru v konkrétní organizaci, jako spíše o důvěru k jednotlivým pracovníkům. Klienti přicházejí totiž do kontaktu jen s konkrétními pracovníky, kteří s nimi komunikují a budují vzájemný vztah. Svým chováním a přístupem pak pochopitelně reprezentují organizaci a vytvářejí negativní či pozitivní konotace. Veškeré vztahy však pocházejí od jednotlivců. Budování důvěry je dlouhodobý proces, který se nesmí uspěchat a jenž je nezbytný k dosažení úspěchu spolupráce mezi klientem a terénním pracovníkem (Levínská, Bittnerová, Doubek, 2017). Důvěra je tedy jedním z nejdůležitějších prvků identity pracovníků NNO jakožto terénních pracovníků. Dá se předpokládat, že ve srovnání s NNO bude OSPOD disponovat menší mírou důvěry ze strany klientů. NNO totiž dávají rodinám v nouzi na vybranou, klienti vstupují do vztahu dobrovolně, zatímco OSPOD tuto svobodnou volbu potenciálním klientům nemůže poskytnout a jako kontrolní složka státu má pravomoci spolupráci klienta nařídit, ne však vůči NNO.

Pomáhající pracovníci se občas musí potýkat s potenciálním sociálním vyloučením sebe samých, a to zejména v lokalitách s vysoce heterogenní strukturou obyvatelstva, jako tomu je právě v případě Ústí nad Labem. Vzhledem k blízkému vztahu terénních pracovníků s jednotlivci z marginalizovaných skupin je majorita může chápat jako příslušníky těchto skupin či je považovat za sympatizanty, což je samotné staví do skupiny obyvatel ohrožené vyloučením nebo minimálně ztrátou svého dosavadního společenského postavení. (Levínská, Bittnerová, Doubek, 2017)

3 Kontext výzkumu – statutární město Ústí nad Labem

3.1 Statistiky a fakta

Ústí nad Labem je statutární město nacházející se na severozápadě České republiky. Jedná se o krajské město Ústeckého regionu a se svými okolními obcemi vytváří obec s rozšířenou působností s více jak 113 tisíci obyvateli (Český statistický úřad, 2020). Leží na soutoku Bíliny a Labe a je centrálním městem Ústeckého kraje. Nachází se zde Univerzita Jana Evangelisty Purkyně se svými celkem 8 fakultami zaměřenými na různé technické, umělecké, zdravotnické i humanitní obory. Je jedinou státní univerzitou v celém kraji, a tudíž hlavním centrem vzdělanosti na Ústecku. Město je důležitým železničním a silničním uzlem, zejména pro spojení s Německem a má dlouholetou průmyslovou tradici (Spolchemie, a.s., Setuza, a.s.).

Město má v republice negativní reputaci, co se kvality života týče. Svědčí o tom i *index kvality života*, který je každý rok vypočítáván v rámci projektu *Obce v datech* z mnoha dílčích indexů z oblasti zdraví, životního prostředí, materiálního zabezpečení a vzdělání a služeb. Ústí nad Labem se v žebříčku tohoto indexu pravidelně umísťuje na posledních místech a nejsou na tom jinak ani ostatní města z Ústeckého kraje. Pro rok 2019 se Ústí nad Labem objevilo na 179. místě z celkem 206 obcí, pro které je index vypočítáván. Stejně tak data z Českého statistického úřadu svědčí o horším postavení celého regionu ve většině oblastech života v porovnání s jinými kraji. Dle *indexu kvality života* je v Ústí nad Labem kamenem úrazu především oblast materiálního zabezpečení a vzdělání, které v projektu představují jednu souhrnnou oblast a v níž se město umístilo na 3. nejhorší příčce. Do tohoto indexu spadají indikátory jako je nezaměstnanost, nabídka pracovních míst na Úřadu práce i na portálech, dostupnost bydlení, index exekucí, základních i středních škol atd.

Právě nezaměstnanost v Ústí nad Labem představuje kritický faktor. Ve statistikách Českého statistického úřadu (ČSÚ) a Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) se město pravidelně umísťuje na posledních příčkách. MPSV vydává k poslednímu dni každého měsíce aktuální statistiky o stavu nezaměstnanosti, v nichž je hlavním indikátorem podíl nezaměstnaných osob, který vyjadřuje podíl dosažitelných uchazečů

o zaměstnání ve věku 15–64 let ze všech obyvatel ve stejném věku (MPSV, 2012). Dle těchto statistik byl ke dni 31.7.2019 podíl nezaměstnaných osob v Ústí nad Labem – okres 4,6, což je 6. nejhorší podíl ze všech okresů. Pro celou ČR byl ke stejnému dni podíl nezaměstnaných osob 2,7, což poukazuje na výrazný rozdíl a jen potvrzuje závažnost situace v Ústí nad Labem. Takto výrazný rozdíl mezi celorepublikovým průměrem a okresními statistikami vykazuje Ústí nad Labem dlouhodobě. Jedná se však o problém celého kraje, nikoliv pouze Ústí nad Labem. Mezi nejhoršími 7 okresy, co se podílu nezaměstnaných osob týče, se vyskytnou další tři významná města Ústeckého regionu, a to sice Most, Chomutov a Louny, přičemž Děčín na 12. místě si nevede o moc lépe.

Co se týče nabídky práce, vzhledem k jednotvárnému zaměření města není zrovna překvapivé, že nedosahuje vysokých čísel. Převládají zde pracovní místa v průmyslu a stavebnictví, v převážné většině jiných odvětví je zde nedostatečný výběr v poměru k počtu obyvatel, což zapříčiňuje, že mnoho obyvatel dojíždí za prací do okolních měst v Ústeckém kraji, do Prahy i Německa, které je díky skvělému železničnímu spojení lehce dosažitelné.

Paradoxem je místní univerzita a statistiky vypovídající o úrovni vzdělanosti. I přes to, že Univerzita Jana Evangelisty Purkyně vzdělává cca 7 tisíc studentů celkem, patří Ústí nad Labem dlouhodobě k městům s podprůměrnou úrovní vzdělanosti obyvatelstva. Přestože neexistují aktuálnější statistiky než ze sčítání lidu v roce 2011, dá se předpokládat, že se situace nijak výrazně nezlepšila. V roce 2011 byl podíl lidí s úplným středním nebo dosaženým vyšším vzděláním ve všech hlavních městech 44–50 %, ovšem kromě Karlových Varů, Jihlavy a Ústí nad Labem, ve kterých byly hodnoty podprůměrné (ČSÚ, 2011). Karlovarský a Ústecký kraj vůbec dosáhly ve vzdělávacích statistikách nejméně příznivých výsledků. Vzdělání s maturitou nebo vyšší v těchto regionech získalo pouhých 35% obyvatel starších 15 let (ČSÚ, 2011). Obdobný podíl obyvatel dosáhl středního vzdělání nebo vyučení bez maturitní zkoušky. Pouze základní vzdělání zde má více jak pětina populace a vysokoškolský titul získalo necelých 8 % (ČSÚ, 2011).

Ústecký kraj dlouhodobě představuje region s nejvyšším počtem sociálně vyloučených lokalit (SVL), kde žijí na pokraji chudoby nejen jednotlivci, ale i celé rodiny (Čada a kol., 2015). Tyto rodiny často potřebují pomoc v oblasti sociální a právní ochrany dětí, proto právě zde působí terénní pracovníci OSPODu nejčastěji. A stejně tak se tyto rodiny stávají často klienty místních nestátních neziskových organizací. V České republice tvoří většinu obyvatel SVL Romové, proto je třeba brát v úvahu, že v českém prostředí se s fenoménem SVL nevyhnutelně pojí i fenomén etnické diskriminace, a to i přes dlouholetou snahu o jejich integraci³ (Čada a kol., 2015). Jako příklad poslouží jeden z mediálně nejznámějších konfliktů týkajících se romské menšiny v České republice, konkrétně spor o vybudování zdi v Matiční ulici.

Zed', o jejíž výstavbě rozhodlo zastupitelstvo města v roce 1998, měla oddělovat rodinné domky většinového obyvatelstva od sociálně vyloučených skupin Romů žijících v pomalu chátrajících činžovních domech. Ke stavbě došlo o rok později, nicméně zed' si vysloužila vysokou mediální pozornost nejen v republice, ale i v zahraničí, což vyústilo v obsáhlou mezinárodní diskusi a negativní ohlasy volající o stržení zdi. Rada města nakonec pod nátlakem rozhodla o rozebrání zdi a dnes její pozůstatky slouží k oplocení místní zoologické zahrady. (Roček, 2018)

Dle Agentury pro sociální začleňování žije v sociálně vyloučených oblastech přibližně 80-85 % všech Romů v zemi.

3.2 Sociálně vyloučené lokality

Jak již napovídá samotný název, sociálně vyloučené lokality jsou konkrétní prostory, kde se shromažďují lidé, u nichž je možné identifikovat znaky sociálního vyloučení (Čada a kol., 2015, s. 18). V České republice se pro sociální vyloučení nejčastěji používá definice, kterou představila organizace Člověk v tísni ve své publikaci z roku 2007: „*Sociálním vyloučením (exkluzí) rozumíme proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi*

³ Ústecký kraj byl dokonce jedním z prvních regionů, kde začal stát zřizovat střediska pro výchovu romských dětí, nejčastěji formou letních táborových škol (Pavelčíková, 2004).

tyto zdroje řadíme především zaměstnání, bydlení, sociální ochranu, zdravotní péči a vzdělání.“ (Brož a kol., 2007, s. 6)

V publikaci autoři také zmiňují faktory, které mohou vést k sociálnímu vyloučení (Brož a kol., 2007, s. 8-9). Dělí je na vnější, což jsou faktory vycházející z charakteru okolní společnosti (např. lokální specifika trhu práce, bytová a sociální politika státu, diskriminace, stigmatizace a předsudky ve společnosti), a vnitřní, které naopak pochází od člověka jako jednotlivce a jeho vlastní vůle (např. neschopnost hospodařit s penězi, ztráta pracovních návyků či příliš nízká motivace k řešení vlastních problémů). Mimo tyto vlivy, které představují příčiny sociálního vyloučení, autoři představují také jeho mechanismy, tedy způsoby, kterými jsou tyto lidé vytlačováni na okraj společnosti. Mezi tyto mechanismy řadí ekonomické, kulturní, symbolické, užší sociální a v neposlední řadě také prostorové vyloučení, jehož uplatněním v praxi vznikají právě sociálně vyloučené lokality (Brož a kol., 2007, s. 9).

Čada a kol. (2015) tvrdí, že k sociálnímu vyloučení dochází v momentě, kdy se u jednotlivce sejde několik výše zmíněných faktorů najednou. Navíc upozorňuje, že je nutné odlišovat sociální vyloučení a chudobu, jelikož chudoba vyplývá pouze z ekonomických faktorů. Nevylučuje však, že se sociální vyloučení dá vnímat jako extrémní forma chudoby.

Prostorem označovaným jako sociálně vyloučené lokality mohou být konkrétní ulice, samostatné objekty či celé městské čtvrti. Jako příklady si můžeme konkrétně v Ústí nad Labem uvést ulici Matiční, několik objektů v Mojžíři a městskou část Předlice. Tyto SVL bývají mezi laickou veřejností označovány jako *ghetta*, což svádí k negativním konotacím a předsudkům.

V Ústí nad Labem bylo v roce 2015 celkem 7 vyloučených lokalit (v celém Ústeckém kraji jich bylo 89) s odhadovaným počtem obyvatel pohybujícím se mezi 7500 až 8700 (Čada a kol., 2015). Velkou většinou obyvatel těchto lokalit tvořili Romové, v některých lokalitách (Nový svět) dokonce v určitou dobu představovali 100% skladbu obyvatelstva (Brož a kol., 2007). Nejčastěji se jedná o početné romské rodiny, jejichž členové se musí vypořádat nejen s chudobou, ale i etnickou diskriminací

a dalšími problémy – jedním z nich je i nedostupné bydlení. Nemovitosti v sociálně vyloučených lokalitách často patří soukromým podnikatelům, kteří je dlouhodobě pronajímají za neúměrně vysoké ceny, proto se vlastníkům těchto nemovitostí začalo veřejně nazývat *obchodníci s chudobou*. Pro tamní obyvatele je nereálné hledat si bydlení mimo tyto oblasti. Dle průzkumu Člověka v tísní (Brož a kol., 2007) se romští obyvatelé SVL při odpovědi na inzeráty setkali s předsudky a etnickou diskriminací, jelikož jim byly automaticky přisuzovány negativní vlastnosti jako lenost, lhaní, agresivita či nízké IQ. Nezbyvá jim tedy často nic jiného, než vzít si úvěr na bydlení, který často nezvládají splácet, proto se buď zadluží nebo se uchýlí k úvěrovým podvodům (Brož a kol.). Ve snaze zlepšit situaci a oslabit obchodníky s chudobou vyhlásilo město od roku 2019 na celém svém území tzv. *bezdotkatkovou zónu*, tedy pozastavení vyplácení pomocných doplateků na bydlení. Toto opatření mělo právě těmto podnikatelům zabránit v kumulování dalších sociálně slabších osob v sociálně vyloučených lokalitách. Opatření se však nevyhnulo ani vedlejším negativním následkům – došlo k uzavření několika ubytoven a jejich bývalí obyvatelé se náhle ocitli bez domova.

Se SVL se nevyhnutelně pojí i obchod s drogami. Ve výzkumu Člověka v tísní (Brož a kol., 2007) se uvádí, že v SVL Předlice jsou tvrdé drogy jako pervitin a heroin velmi rozšířené. Vaří se zde i prodávají. Pro užívání drog v SVL je typické, že je mezigenerační – tzn. drogy spolu užívají prarodiče, rodiče i děti, pro které jsou drogy běžná věc. Konkrétně v Předlicích je výroba a distribuce drog výhradně v rukou majitelů nemovitostí (obchodníků s chudobou) – tzv. Moraváků. Jedná se o Romy pocházející z velkých bohatých moravských rodin. Vzhledem k tomu, že je Ústí nad Labem centrem výroby a distribuce drog v celém Ústeckém kraji, působí tu dvě nestátní neziskové organizace (DRUG-OUT Klub, z.s., Oblastní charita Česká Kamenice), které poskytují sociální služby a odborné poradenství pro drogově závislé. (Brož a kol., 2007).

Některé SVL v Ústí nad Labem (např. již zmiňované Předlice) představují již na první pohled velký kontrast oproti klasickým bytovým jednotkám nacházejících se v okolních ulicích. Žijí tak vedle sebe dvě skupiny lidí, které si sebe navzájem

nevšímají a vedou si vlastní způsob života. Nejen v Předlicích, ale i kolem jiných SVL, kde na první pohled žádný kontrast není znát (např. Nový svět), existuje neviditelná bariéra, která město rozděluje na dva naprosto odlišné světy.

3.3 Vzdělání a pracovní příležitosti v Ústí nad Labem

Projekt *Obce v datech*, v rámci něž se vypočítává index kvality života pro vybraných 206 obcí v České republice, zahrnuje i index materiálního zabezpečení a vzdělání, který pro Ústí nad Labem ze všech indexů dopadl nejhůře, a to sice s hodnotou 0,2 (nejvyšší možné hodnocení je 10). Index materiálního zabezpečení a vzdělání se skládá z dalších dílčích indexů týkajících se vzdělání, zaměstnání a exekucí. Ovšem indexy vzdělání se zabývají dostupným vzděláním pouze z hlediska kapacit mateřských, základních a středních škol. Index materiálního zabezpečení a vzdělání nemá nic do činění se vzdělaností obyvatel, ale s dostupností vzdělání. Dostupné vzdělání je ovšem předpokladem pro dobrou vzdělanostní úroveň, takže i přesto, že se nejedná o samotný indikátor vzdělanosti, je třeba vzít jej v potaz. Index v sobě navíc zahrnuje dílčí index kvalitních středních škol, který zahrnuje informaci o podílu kvalitních středních škol na celkovém počtu středních škol na území obce, přičemž kvalitní střední školy byly identifikovány na základě výsledků studentů státních maturitních zkoušek.

Dle organizace CERMAT se Ústecký kraj od roku 2015 soustavně umisťuje na posledních místech v podílu studentů zapsaných k maturitní zkoušce na populaci 19letých občanů v kraji, ačkoliv rozdíly mezi kraji nejsou v tomto ohledu nijak výrazné. Zarážející je však výrazný rozdíl v čisté neúspěšnosti i neúčasti na maturitní zkoušce, které kraj vykazoval mezi lety 2015 a 2019 oproti ostatním krajům. Ústecký kraj vykazoval jasně nejvyšší neúspěšnost i neúčast. Zdá se, že tyto dva fenomény spolu souvisí, proto se zde nabízí otázka, zda je důvodem nízká kvalita výuky či spíše nízká motivace ke studiu žáků. (CERMAT, 2019)

Ačkoliv nemáme statistiky o vzdělanosti či výsledcích maturity v samotném městě, dá se leccos odvodit. V Ústí nad Labem se nacházejí dvě gymnázia, což je pro krajské město s více jak 90 tisíci obyvateli poměrně málo, obzvlášť v porovnání

s jinými městy. Mimo gymnázia zde najdeme zastoupení všech typů středních škol – středních odborných škol, středních odborných učilišť ukončených výučním listem, lyceí i nástavbových oborů. Z oborového hlediska zde výrazně převažují střední školy průmyslového a technického charakteru a ostatní obory mají buď nedostatečné zastoupení nebo chybí úplně. Důsledkem toho je vysoká popularita a prestiž gymnázií, která mají i vysokou kapacitu – Gymnázium Jateční ve své výroční zprávě za školní rok 2018/2019 uvádí celkový počet studentů v prezenční formě 700 (Gymnázium Jateční, 2019). Právě tato prestiž je jedním z nástrojů prohlubování sociálních rozdílů mezi obyvateli.

Ve městě existuje oddělení mezi etnicky romskými a českými obyvateli nejen v oblasti bydlení, ale i vzdělávání. V praxi to znamená, že v rámci základního vzdělání chodí děti z etnicky českých rodin do vybraných prestižních škol, kde převážná většina žáků pochází právě z těchto rodin, děti z etnicky romských rodin pak chodí do jiných škol, které jsou považovány za méně prestižní. Děti z rodin žijících v sociálně vyloučených lokalitách pak chodí do škol, které se nacházejí buď přímo v lokalitě nebo velmi blízko, což vede k homogennímu složení žáků jak na základních, tak středních školách. Moree (2019) ve svém výzkumu uvádí dva důvody, proč se v oblastech s výskytem sociálně vyloučených lokalit ve školách objevuje silně koncentrovaná etnická skladba, a těmi jsou spádovost a neochota přijímat děti z vyloučených lokalit do jiných škol. Ředitelé škol s minimálním zastoupením dětí ze SVL i škol s většinovým zastoupením se shodují na tom, že problémy často pramení od rodičů dětí ze SVL, kteří se školou nespolupracují a nejsou ochotni docházet do pedagogicko-psychologické pracovny (Moree, 2019). Důvodem často bývá řešení jiných problémů spojených se slabou sociální situací, ne vždy se však ředitelé a další pedagogičtí pracovníci snaží zjistit příčinu zdánlivého nezájmu ze strany rodičů.

Podobné problémy následují příslušníky romského etnika i do pracovního života. V důsledku nepropustnosti vzdělání mnoho romských dětí skončí pouze se základním vzděláním či výučním listem a uchází se o práci v dělnických odvětvích, což je v ČR odvětví dlouhodobě nejzatíženější nezaměstnaností (ČSÚ, 2019). Při hledání zaměstnání se tedy musí potýkat nejen s nedostatkem pracovních míst, ale také

s etnickou diskriminací, jelikož je klasickou praxí, že zaměstnavatel dá na základě pevně zakořeněných předsudků přednost uchazeči etnicky českého původu (Moree, 2019; Brož a kol., 2007). Nejhůře jsou na tom obyvatelé těch SVL, které mají obzvláště špatnou pověst, např. Předlice. Zaměstnavatelé raději dají přednost obyvatelům jiných oblastí. Pokud si přeci jen legální práci najdou, bývá to většinou za pomoci pracovní agentury, což pro nové zaměstnance ovšem představuje finanční znevýhodnění, jelikož poplatky agentuře se podepíše na jejich čisté mzdě a vydělávají si tak za stejnou práci mnohem méně peněz než ostatní zaměstnanci, kteří nejsou zaměstnaní prostřednictvím pracovní agentury (Moree, 2019). Obyvatelé SVL rychle zjistí, že je pro ně finančně výhodnější pobírat sociální dávky a občas je kombinovat s nelegální prací, ze které mají reálně vyšší zisk, a navíc je pro ně dostupnější (Brož a kol., 2007).

4 Metodologie výzkumu

4.1 Výzkumné otázky

Ve výzkumu zabývajícíím se vzájemným vztahem OSPODu a nestátních neziskových organizací pohybujících se ve stejné oblasti byly formulovány následující výzkumné otázky.

- 1. Jak funguje spolupráce OSPODu a nestátních neziskových organizací pohybujících se v oblasti sociálně právní ochrany dětí z perspektivy angažovaných pracovníků?*

Tato otázka mi pomůže blíže pochopit vzájemný vztah těchto dvou institucí a porozumět procesům, ke kterým v něm dochází. Budu tak moci vymezit postoje a názory jednotlivých pracovníků NNO a OSPODu vůči sobě navzájem. Zjistím, zda dochází ke komunikaci mezi aktéry, jak konkrétně probíhá a jaké zkušenosti s touto komunikací převládají. Zjistím, zda mají obě strany stejně vytyčené cíle a jakých prostředků k dosahování těchto cílů využívají. Zároveň mi tato otázka pomůže nastínit, jaká panuje atmosféra mezi pracovníky OSPODu a NNO, zda má jejich spolupráce spíše kooperativní či konfliktní scénář.

2. *V jakých oblastech se nachází potenciál pro zlepšení spolupráce?*

Touto otázkou navážu na poznatky obsažené v odpovědi na první výzkumnou otázku. Na základě popsaných postojů jednotlivých pracovníků a modů spolupráce vyhodnotím nejlepší možné změny ve spolupráci tak, aby obě strany fungovaly nejefektivněji a využívaly své klady i zápory v jednání mezi sebou. Budu zjišťovat, jaké změny by rádi viděli samotní respondenti, které by vedly k ulehčení jejich práce a zároveň větší efektivitě celé oblasti sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem. Postoje jednotlivých pracovníků mi nabídnou nejen konkrétní kroky ke zlepšení této specifické spolupráce, ale také další nahlédnutí do představ jednotlivých aktérů o své roli v organizaci, ve které působí a celém komplexním procesu sociálně právní ochrany dětí. Obě tyto otázky mají nevyhnutelně komplementární charakter.

4.2 Design výzkumu

Vzhledem k charakteru výzkumných otázek považuji za vhodné využít kvalitativní výzkum, který umožňuje zaměřit se komplexně na určitý fenomén a na základě poznávání jeho detailů popsat a porozumět jeho sociální realitě. Kvalitativní charakter nabízí několik designů výzkumu, které formují jeho podobu a udávají jeho jednotlivé kroky. Pro svůj výzkum využívám designu případové studie, jenž je nejčastěji používán při snaze odpovědět na otázky začínající na *jak* a *proč*. Aplikuje se v případech, kdy se výzkumník snaží o pochopení a vysvětlení určité sociální reality za zvážení veškerých faktorů a v rámci zasazení do širokého kontextu (Baxter, Jack; 2008).

Případová studie je pro můj výzkum vhodný kandidát zejména kvůli svému důrazu na kontext, do kterého je případ zasazený – tedy v jeho přirozeném prostředí – a z teoretické části je patrné, že kontext je pro téma tohoto výzkumu obzvláště důležitý. Případová studie je navíc velmi flexibilní, co se týče jednotlivých metod sběru dat a umožňuje výzkumníkovi kombinovat více různých zdrojů informací (Švaříček, Šedřová a kol., 2007).

Design výzkumu případové studie ovšem může mít více podob, proto se dělí do několika typů na základě přístupu k analýze vybraného jevu. Vybrala jsem si proto deskriptivní případovou studii, která popisuje vybraný proces či fenomén v jeho přirozeném kontextu (Baxter, Jack; 2008). Ve svém výzkumu se tedy snažím o detailní popis a také porozumění sociální realitě vybraného případu. Analyzovaným případem je vztah OSPODu a NNO pohybujících se ve stejné oblasti v Ústí nad Labem.

4.3 Metoda sběru dat

Data jsem získávala prostřednictvím hloubkových polostrukturovaných rozhovorů. Polostrukturovaný rozhovor je výhodný v tom, že si výzkumník předem připraví soubor několika otázek zasahujících do konkrétních okruhů zkoumaného fenoménu, ale zároveň může do rozhovoru vstupovat spontánními dotazy a doplňujícími otázkami (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007). Polostrukturovaný rozhovor je tedy do určité míry standardizovaný, ale zároveň poskytuje výzkumníkovi volnost při nalezení nových témat či detailů a ve vedení rozhovoru obecně. Soubor několika předpřipravených otázek slouží jako směrodatný nástroj pokrytí všech aspektů fenoménu a zároveň přetlumočení výzkumných otázek prostřednictvím konkrétnější dílčích otázek. Výzkumné otázky zpravidla bývají příliš obsáhlé na to, aby mohly být respondentům položeny ve své původní podobě (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007). Rozhovory probíhaly formou přímého kontaktu či skrze platformy poskytující videohovory a byly nahrávány na diktafon.

Kromě hloubkových rozhovorů, které jsem sama získala v terénu, jsem ve výzkumu v menší míře použila i rozhovory, které zprostředkovaly komerční média a zveřejnily je na svých webových stránkách. Tyto rozhovory mi posloužily nejen jako analytický zdroj, ale také doplňující zdroj informací k výzkumu. Vzhledem k vysokému postavení dotazovaného v hierarchii sociálně právní ochrany dětí rozhovory považuji za velmi cenný a relevantní zdroj.

4.4 Výběr vzorku

Výzkumný vzorek v tomto případě představují respondenti polostrukturovaných rozhovorů, které dělím do dvou skupin. První skupinou jsou pracovníci NNO, kteří poskytují služby v oblasti sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem a druhou skupinu respondentů tvoří pracovníci OSPOD Ústí nad Labem.

V kvalitativních výzkumech se běžně využívá záměrného výběru vzorku, to znamená, že respondenti nejsou vybíráni náhodě, tak, aby každý z vybrané populace měl stejnou pravděpodobnost účasti, nýbrž jsou vybíráni na základě konkrétního záměru a určitého parametru. Respondenti tedy mají určité společné znaky, které je dělají specifické oproti široké veřejnosti – může se jednat jak o společenské či demografické znaky (např. na základě lokality působení - Ústí nad Labem) či o konkrétní zkušenosti, chování, role (Baxter, Jack, 2008).

Pro své rozhovory jsem vybírala pracovníky NNO a OSPODu, kteří vyhovovali mým předem stanoveným kritériím. Nejzásadnějším kritériem se pro mne stalo územní vymezení působnosti, tedy Ústí nad Labem a přilehlé okolí a osobní zkušenosti s komunikací s druhou institucí. Během výzkumu vyšlo najevo, že se jedná především o terénní pracovníky sociálně aktivizační služby (SAS), bez ohledu na to, zda působí jako sociální pracovníci či pracovníci v sociálních službách, proto se po získání prvních tří respondentů kritérium zúžilo na pracovníky NNO poskytující tuto konkrétní službu.

V případě získávání respondentů z řad pracovníků NNO jsem nejprve kontaktovala telefonicky či prostřednictvím emailu zástupce organizací, které jsou na webových stránkách ústeckého OSPODu uvedeny pod štítkem „spolupracující organizace,“ a poté, co se mi podařilo získat prvních pár respondentů, jsem pokračovala kombinací techniky sněhové koule a kontaktováním organizací stojících mimo list spolupracujících organizací, ale i tak poskytujících služby ve stejné oblasti.

Technika sněhové koule je založena na doporučení dalších potenciálních účastníků na výzkumu od dosavadních respondentů (Baxter, Jack, 2008). Bohužel tato technika ne vždy fungovala, jelikož dosavadní respondenti často dávali doporučení na sociální pracovníky, kteří neodpovídali mým kritériím (např. působili mimo

vymezenou lokalitu). Odpovědi NNO byly různé, od absence reakce a negativní odpověď po opětovém zkontaktování až po velmi ochotné a kladné reakce.

Získávání respondentů z řad pracovníků OSPOD se prokázalo být složité. Důvodem byly především nečekané okolnosti výzkumu. První kontakt s vedením OSPODu proběhl asi týden před vypuknutím koronavirové krize v zemi. Úřady se zavřely veřejnosti a pracovníci OSPOD neměli možnost poskytnout rozhovor přes video-platformy, jako tomu bylo u dvou respondentů z řad NNO. Pracoviště OSPODu se navíc zavřelo i pro klienty a pracovníci museli fungovat i během těchto ztížených pracovních podmínek. Bez ohledu na to, že reakce na prvotní kontakt byla negativní a pozitivní odpověď se mi podařilo získat až později po obnovení komunikace s jiným pracovníkem z vedení, který mou poptávku po respondentech rozšířil mezi další pracovníky, rozhovory musely počkat na skončení nouzového stavu, kdy se kanceláře OSPOD se opět otevřely veřejnosti. Přes vedení OSPOD projevil zájem o spolupráci na výzkumu pouze jeden pracovník, žádala jsem tudíž vedení o opakovaný apel a sama jsem začala kontaktovat jednotlivé pracovníky, na které jsem dostala doporučení přímo z řad NNO. Při opakovaném pokusu zkontaktovat pracovníky telefonicky, se mi povedlo zastihnout pouze jednoho pracovníka, který se nakonec rozhodl na výzkumu nepodílet. Prostřednictvím emailové komunikace se mi nakonec podařilo získat alespoň dva respondenty.

Celkem jsem získala 10 respondentů, 2 pracovníky OSPODu a 8 pracovníků z řad NNO. Výzkumu se účastnil pouze jeden muž a zbytek byly ženy. Všechny ukázky rozhovorů jsem se rozhodla genderově anonymizovat použitím ženského rodu a falešných jmen.

4.5 Analýza dat

K analýze rozhovorů jsem použila otevřené kódování, které je vhodnou metodou analýzy v široké škále kvalitativního materiálu (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007). Slouží jako nástroj pro rozebrání množství dat, kterým jsou následně přiřazovány významy důležité pro zodpovězení výzkumných otázek, jimž se říká kódy. Kódy jsou

poté na základě implicitní podobnosti přiřazeny do kategorií, které identifikují témata vyskytující se v textu a ulehčují tak následnou interpretaci (Uwe, 2014).

Kromě analýzy rozhovorů, které jsem sama v terénu nahromadila, jsem analyzovala i rozhovory získané komerčními médii za použití obsahové analýzy. Obsahová analýza se soustředí jak na obsah, tak na kontext daného textu, kdy se výzkumník zaměřuje na hledání témat, způsob, jakým jsou prezentována a jak často se v textech objevují (Baxter, Jack, 2008). Já jsem ovšem v textech analyzovala pouze části relevantní k tématu mého výzkumu, nikoliv text jako celek. Tyto rozhovory mi posloužily nejen jako analytický zdroj, ale také doplňující zdroj informací k výzkumu. Vzhledem k vysokému postavení dotazovaného v hierarchii sociálně právní ochrany dětí rozhovory považuji za velmi cenný a relevantní zdroj.

Analyzovala jsem zvlášť dvě skupiny dat: rozhovory s pracovníky NNO a rozhovory s pracovníky OSPODu. Ačkoliv se obě skupiny aktérů pohybují ve stejné oblasti působení, obě jsou něčím specifické a mají odlišné možnosti a omezení. Tyto odlišnosti je možné podchytit pouze za předpokladu, že budou obě skupiny analyzovány zvlášť.

4.6 Zhodnocení dat

Je třeba upozornit, že část výzkumu probíhala za doby koronavirové krize, a proto zčásti ovlivnila jeho podobu. Výzkum se musel přizpůsobit zcela novým a nenadálým podmínkám, které byly nejvíce patrné v části sběru dat. Vlivem situace, která neumožňovala přímý kontakt s jinými lidmi, došlo k přenesení rozhovorů do formy elektronické, konkrétně za pomoci video-hovorových platforem, které samy o sobě nepředstavují nevýhodu, ale ztěžují proces přepisování rozhovoru a nesou s sebou další rizika ohledně průběhu rozhovoru (např. vliv technických potíží na pohodlí respondenta, krátké výpadky vedoucí ke ztrátě toku myšlenek...).

Při dotazování jsem se snažila zachovávat neutrální postoj. Ovšem to, zda je neutralita opravdu možná, je otázka, o které výzkumníci do teď diskutují (Baxter, Jack, 2008). Výzkumník sám disponuje vlastními názory na daný fenomén, které se

nevyhnutelně utvářejí během první části výzkumu, kdy si o fenoménu výzkumník zjišťuje informace, získává teoretické poznatky a prochází dosavadní výzkumy. To vše může vést k neobjektivnímu pohledu na věc. Výzkumník si musí také dávat pozor, aby se vyhnul sugestivním otázkám, které často bývají nekonkrétní, příliš široké a stavějí dotazovaného do pozice, kdy neví, co odpovědět, a tak často začne odpovídat stylem, který si myslí, že od něj výzkumník očekává. Švaříček a Šed'ová (2007) upozorňují, že to neznamena, že by se sugestivní otázky nemohly v rozhovoru vůbec objevit, ale je třeba je ponechat na konec jako konfrontační otázky, které mohou respondenta nabádat k dalšímu zamyšlení nad fenoménem z jiného úhlu pohledu.

Počtení nepoměr respondentů z NNO a OSPODu způsobuje výrazný rozdíl v množství získaných dat, což se projevuje i v následující interpretaci výsledků, kdy zjištění pro skupinu respondentů z řad pracovníků NNO jsou mnohem detailnější a obsáhlejší než ta pro respondenty působící na OSPODu.

5 Etika výzkumu

Výzkum zasahuje do oblasti sociálně právní ochrany dětí, která představuje velmi citlivou tematiku už jen z toho důvodu, že terénní pracovníci pohybující se v této oblasti zasahují do života jiným lidem a mohou jej reálně měnit. Proto bylo třeba vytvořit si etický rámec výzkumu, kterého je nutno se držet. S příbytkem nových informací získaných z rozhovorů se jeho hranice postupně zužovaly a ve finále měl výrazně striktnější podobu než před samotným konáním výzkumu.

Respondenti ze strany NNO byli seznámeni s anonymizací nejen jejich osoby, ale také organizace, ve které působí. Pro účely interpretace zjištění jsem všem respondentům přiřadila ženská jména a zuniformovala tak jejich gender. Jakékoliv názvy organizací a konkrétní jména byla z útržků výpovědí vyjmuta. V případě vyjádření o nejmenovaných pracovnících jsem se vzhledem ke specifičnosti českého jazyka držela uniformizace v podobě ženského tvaru. Stejně tak jsem zaměnila

konkrétní názvy lokalit, kde daný respondent pracuje, za obecná pojmenování, abych se vyhnula možné identifikaci i ze strany osob, které jsou do problematiky angažované a mají o ní rozsáhlou znalost.

Naprosto stejným způsobem jsem anonymizovala respondenty z řad pracovníků OSPODu. Vzhledem k důležitosti společenského kontextu, místa výzkumu, a tedy i uvedení názvu města, však nebylo možné zajistit anonymitu OSPODu jako instituce. Vedení instituce bylo o této skutečnosti informováno a na stvrzení svého svolení s uvedením jména a s ním spojených možných rizik mi poskytl podepsaný informovaný souhlas⁴.

Pro zajištění příjemné a pohodové atmosféry jsem nechala výběr místa pro uskutečnění rozhovorů na respondentkách samotných. Před rozhovorem jsem je představila s výzkumem a poučila o použití poskytnutých informací, anonymizaci a dala jim prostor k otázkám týkajícím se výzkumu. Jedna z respondentek si nepřála být nahrávána na diktafon, což jsem respektovala a její odpovědi si zapisovala formou poznámek. Během rozhovorů jsme přišli na citlivá témata, ke kterým se pak respondentky občas vracely s požadavkem, aby v práci nebyly uváděny, což jsem pokaždé respektovala. Po skončení rozhovoru jsem respondentkám nechala prostor na své vlastní iniciativní vyjádření k tématu, kdy občas zdůraznily konkrétní názor, který již dříve zmínily, a na doplňující dotazy z jejich stran. Jako poslední jsem jim nabídla zaslání finální verze diplomové práce. Zejména velký zájem o výsledky výzkumu projevíly respondentky z řad NNO.

⁴ Vzor viz příloha.

6 Interpretace výsledků

Pro větší přehlednost nejprve představím zjištění zvláště pro pracovnice⁵ NNO a zvláště pro OSPOD a následně je budu porovnávat, identifikovat paralely a odlišnosti a dále interpretovat.

6.1 Zjištění od pracovnic NNO

6.1.1 Vnímání OSPODu vs. postoje ke spolupráci

Respondentky vnímají OSPOD téměř jednotně, a to konkrétně z hlediska jeho charakteristik v porovnání s NNO. Nejčastějším a nejvýraznějším prvkem, který se v odpovědi vyskytuje, jsou jeho kompetence a možnosti, které mu jsou zajišťovány v mezích zákona:

„(...) on ten OSPOD tam jako taky má tu svoji váhu, mají pravomoce, že jo, můžou prostě nakázat, což my nemůžeme, můžou prostě doporučit a fakt jako... mají tu legislativu, kterou my nemáme.“ - Radka

Od toho se dále odvíjí jeho nařizovací pravomoc, možnost činit legální opatření a jejich provázanost a vliv na další státoprávní složky a úřady. Respondentka Tereza navíc zdůrazňuje, jak se tento vliv odráží v rychlosti práce OSPODu v kontrastu s NNO:

„A zároveň jako OSPOD má návaznost na úřad práce a jiný a jsou tam jako lepší páky než u nás, no. Jako mimořádně okamžitá pomoc funguje prostě úplně jinak, když požádá pracovnice OSPODu. Jako ta naše váha neziskovky na úřadu práce, na magistrátu, je strašně malá. Když se řekne OSPOD, tak prostě ta spolupráce jako s magistrátem, s úřadem práce, je pro ně strašně jednoduchá.“ - Tereza

⁵ V rámci zachování anonymity respondentů používám v celé interpretaci pro jejich označení výhradně ženského rodu. Generalizující maskulinum je zachováno v případě, kdy mluvím o pracovnicích OSPODu či NNO obecně a nevztahuji myšlenku pouze na respondenty.

Vedle opory, kterou jim zákon poskytuje, vidí i jeho negativa, a to konkrétně v jeho omezujícím charakteru, který pracovníkům OSPODu v mnoha věcech svazuje ruce:

„(...) větší omezení má OSPOD, který je vázán SPO⁶, takže je hodně legislativně omezený, musí se pohybovat v mezích tohoto zákona.“ - Aneta

Ačkoliv je vnímání OSPODu jako disponenta legislativních kompetencí v určité míře prostoupeno všemi rozhovory, postoje a přístupy k samotné spolupráci s OSPODem se velmi liší. Na jedné straně máme pracovníce, kteří považují za výhodnější se spolupráci s OSPODem pokud možno vyhnout a na straně druhé pracovníce, které naopak spolupráci s OSPODem nevidí jako překážku a můžou ji dokonce považovat za výhodnou. Ve skutečnosti však nejde tak ani o spolupráci instituční, ale spolupráci individuálních pracovníků obou stran na konkrétních případech, jelikož je to právě tato společná práce, která definuje vztahy mezi OSPODem a danou NNO, jak ještě ukážu dále.

Respondenti, kteří se spoluprací s OSPODem nemají problém, zdůrazňují právě kompetence OSPODu, které jsou chápány jako doplněk jejich služby SAS a za dobře nastavené spolupráce mohou rozšiřovat a urychlovat komplexní pomoc klientům, jak zmiňuje Alice:

„...a myslím si, že přínosem – což se mi teď ukázalo – bylo to, kdy já jsem teď řešila třeba rodinu, kdy v té pandemii ze dne na den měli přijít o byt a jakoby ta moje ruka může dosáhnout až někam, ale ta ruka toho úředníka mnohem dál. Takže potom byla situace, kdy já jsem kontaktovala OSPOD, že se řeší taková situace, že tadyta moje rodina tadyto, tadyto, tadyto a že bych potřebovala pomoc, protože teda já sice můžu obvolat ty azyláky atd., ale zase z toho pověření toho úřadu je to jakoby rychlejší než jako z mojí strany.“ - Alice

Tento případ je navíc velmi specifický v tom, že naznačuje spolupráci s OSPODem z vlastní iniciativy pracovníka NNO i v případě, kdy spolupráce nebyla

⁶ Zákon o sociálně právní ochraně dětí

předem nastavená. Respondentka sice u tohoto konkrétního případu blíže nespécifikuje, zda klienti již předem s OSPODem spolupracovali, ovšem z důrazu na počátek komunikace z vlastní iniciativy a podrobného popisu aktuální situace klienta se dá předpokládat, že předchozí spolupráce neexistovala. Alice tuto situaci podává jako pozitivní spolupráci s OSPODem, usuzují tedy, že reakce OSPODu dopadla podle jejího očekávání. To je samo o sobě zajímavé zjištění, jelikož OSPOD nemá v popisu práce řešit bytové podmínky, což zdůraznila i jedna z respondentek ze strany OSPODu.

Na druhém pólu stojí respondentky, které by se raději spolupráci s OSPODem vyhnuly, pokud to není nezbytně nutné. Negativní postoje se zdají být mnohem komplexnější a vyvěrají z různých důvodů, určila jsem si proto tři odůvodnění negativních přístupů pracovníků NNO vůči OSPODu, které jsou zastoupeny nejčastěji.

První a nejextrémnější typ představuje respondentka Klára. Na obecnou otázku, zda existuje spolupráce mezi organizací, ve které působí, a OSPODem, a jak tato spolupráce probíhá, odpověděla, že vůbec k žádné spolupráci nedochází. Po zúžení otázky na komunikaci s OSPODem, jsme se dobraly skutečnosti, že organizace – a ona sama jako terénní pracovníce – s OSPODem do jisté míry spolupracuje, ačkoliv je u ní a pravděpodobně u celé organizace ochota ke spolupráci nižší. Zkrátka s OSPODem komunikuje tak málo a na konkrétních případech spolupracuje tak výjimečně, že veškeré dosavadní zkušenosti ani nepovažuje prvoplánově za spolupráci.

„Ale my se jim jako snažíme pomoci, aby tam ten dohled byl co nejmenší, aby neměli ty problémy právě takhle s tím OSPODem, aby jim ty děti nesebrali.“ - Klára

Klára chápe část své práce jako pomoc klientům před dohledem OSPODu, proto je pro ni nějaká spolupráce nemyslitelná. Komunikují spolu pouze, pokud organizaci kontaktuje přímo OSPOD, který tak ale činí výhradně z důvodu dílčích úkonů či specifické základní materiální služby, které OSPOD nemůže rodině poskytnout, jinak zde systematictější spolupráce neprobíhá:

„Jo, to se stává [že nás kontaktuje OSPOD], ale jenom s tím, že tam mají třeba rodinu, která má prostě problémy. Ať po finanční jako stránce nebo třeba jenom zajištění

nějakýho oblečení. Takový základní jako věci. Ve většině případů si to pak OSPOD řeší s nima sám. Nebo nějaký sepsání nějaký žádosti, třeba na otcovství většinou.“

- Klára

Jedná se o nejnegativnější postoj k OSPODu, který se v odpovědích vyskytuje, ale je třeba upozornit, že další respondentka ze stejné organizace také vyjádřila přesvědčení, že OSPOD by měl být až poslední možný článek pomoci a služba SAS existuje od toho, aby právě na zásah OSPODu nedošlo. To může již poukazovat na negativní sentiment vůči OSPODu předávaný v rámci organizace. Názory na OSPOD a konkrétní výpovědi jsou velmi podobné a odvíjí se od stereotypní představy o OSPODu jako „strašákovi úředníkovi,“ který z rodin bere děti a umisťuje je do náhradní rodinné péče.

Vůbec chápání OSPODu jako poslední možné volby v případě, že se klient nikam neposouvá ani po dlouhodobé intenzivní práci NNO, se vyskytuje u více respondentek. V takovém pojetí je služba SAS chápána jako předstupeň a možná i prevence před zásahem OSPODu, který je třeba kontaktovat až v krajní nouzi, kdy je dítě opravdu fyzicky ohroženo. Tento přístup shrnuje ve své odpovědi Tereza, u které je ale patrný odsun od extrémního chápání OSPODu jako „strašáka,“ jenž se objevuje u Kláry:

„Protože odběr a práce na OSPODu by mělo být to poslední, co v té rodině přijde. Neziskový organizace a služby jako je SASka jsou vlastně placený za to, aby pracovaly s tím klientem předtím, než dojde k tomu OSPODu, jo. (...) Protože tu práci, kterou oni tam začnou dělat, tu můžeme prvotně udělat my. Až když opravdu je ta situace bezvýhodná, tak by se měl dostat ten klient na OSPOD. (...) protože pro naše rodiny, když se řekne OSPOD, tak to znamená automaticky odběr dětí. Ale ono to tak přece není, jo. Takže ten prvotní jejich strach prostě... je důležitější asi pro nás, když jsou víc v klidu, když s nima pracujeme, než když na ten OSPOD směřují přímo.“ - Tereza

Poslední výrazný negativní postoje vůči OSPODu ze strany respondentek z řad NNO navazuje také na negativní konotace s OSPODem, které v sobě má zakořeněné ne pracovník NNO, nýbrž klient a široká veřejnost. Od postoje Terezy se tento přístup

liší především jeho odůvodněním – Tereza Nerada navazuje spolupráci s OSPODem kvůli strachu, který způsobuje klientům a u tohoto typu je to z důvodu zachování důvěry klienta. OSPOD je považován za hrozbu ztráty důvěry klienta vůči terénními pracovníky. Důvěru klienta vůči NNO obecně považují všechny respondentky za středobod úspěšné spolupráce s klienty. Získávání důvěry je složitý proces, který se dlouhodobě utváří a proměňuje v závislosti na jednání angažovaných aktérů a vnějších okolností. Vstup OSPODu do komplexně vybudovaného důvěrného vztahu může znamenat obrát v chápání NNO klientem, který ji neber již jako svého partnera, ale partnera OSPODu. Radka ve své odpovědi výstižně vyjadřuje tento typ negativního postoje z důvodu zachování důvěry klienta a zároveň ukazuje, jak se v podstatě pozitivní chápání OSPODu nemusí nutně shodovat s následnými postoji k navázání spolupráce.

„No, ono to pak jako je blbý i vůči tomu klientovi, protože jakmile my začnem spolupracovat s OSPODem – neříkám, že to je špatně jo, on ten OSPOD tam jako taky má tu svojí váhu, mají pravomoce, že jo, můžou prostě nakázat, což my nemůžeme, můžou prostě doporučit a fakt jako... mají tu legislativu, kterou my nemáme. Ale jakmile prostě je tam spolupráce já, klient, OSPOD, tak ten klient mě už nevnímá jako rovnocennýho partnera a vnímá mě jako partnera OSPODu. A to už je takový to narušení většinou i důvěry a oni vědí, že jako... už jsem ten úředník najednou jo, už nejsem jakoby prostě ten někdo, ke komu se můžou přijít vypovídat, je to takhle ve většině případů.“ - Radka

Důvěra klienta je pro respondentky obzvláště důležitá, až zásadní. Obzvláště ve vyloučených lokalitách, kde často dochází ke společensky nepřijatelným jevům, které pro klienty představují velmi citlivé téma.

„(...) ta rodina, když přichází sama, tak vám otevírá prostě jakoby domácnost, že jo. A otevírá vám prostě témata, který nejsou příjemný, jo. Ať je to domácí násilí, ať je to sexuální zneužívání, ať je to prostě drogová scéna, prostituce a tohleto s těma rodinama fakt jako jedeme. A ne v malým. Tak si tam tu důvěru fakt musíte navázat (...)“ - Radka

Radka dále považuje za naprosto normální a přijatelné, že mají klienti větší důvěru v NNO než OSPOD a že by to tak i být mělo. Ve velmi krajních případech je dokonce hrozba OSPODu jako „strašáka úředníka“ potřeba jako motivace pro rodiče, aby sami začali mít zájem na posunu své vlastní situace.

Je zřejmé, že jednotné vnímání OSPODu z hlediska jeho charakteristik a výhod se neodráží v postojích a přístupech ke spolupráci u jednotlivých pracovníků NNO. Postoje jsou velmi odlišné, pohybují se v rozmezí od negativních stereotypních představ o OSPODu až po aktivní naklonění ke spolupráci s OSPODem. Důvod těchto odlišných názorů je třeba hledat jinde a odpovědi respondentek právě jinou oblast nabízí.

6.1.2 Chápání NNO vůči OSPODu

Respondentky chápou svou práci v NNO jako jakýsi pojící článek mezi klientem a OSPODem. NNO poskytují služby klientům, které mu pomáhají pochopit, porozumět a zorientovat se v byrokracii a vedou je v každodenním životě krok po kroku s účelem zlepšovat postupně svou životní situaci. Opět tedy narážíme na chápání práce NNO jako jakýsi most, ačkoliv na rozdíl od Levínské, Bittnerové a Doubka (2017) se nejedná o vytvoření spojení mezi klientem a veřejností, ačkoliv ani to odpovědi nevyklučují, nýbrž mezi klientem a OSPODem, tedy státem. NNO nejen hájí zájmy klienta, ale zároveň klientovi vysvětluje požadavky OSPODu.

„A já tuhle službu vnímám jako nějaký přemostění mezi tou rodinou, mezi tím klientem a mezi tím OSPODem nebo nějakou jinou institucí. A případně jako pomoc, když nás osloví ta rodina jakoby sama.“ - Adéla

Pracovnice tedy vnímají samy sebe a své kolegy v NNO jako jakési tlumočníky OSPODu vůči klientům s tím, že služba ovšem funguje i opačně. Dagmar zdůrazňuje, proč je vůbec takovéto služby potřeba:

„Ty lidi většinou nechápou, co po nich kdo chce, takže je docela důležitý, aby tam byl nějaký prostředník při tom jednání a dovysvětlilo se (...).“ - Dagmar

Zdá se, že klienti často nevědí, jak si jednání OSPODu vyložit a nechápou, co po nich konkrétně chce. Respondentka ze strany OSPODu uvádí, že se v poslední době zvyšuje počet klientů, kteří jsou negramotní, což jen svědčí o obecně se zhoršující situaci ve městě a potřebě průvodce či mentora pro tyto klienty, jelikož OSPOD nemůže s ohledem na vysoký počet klientů zvládat navíc ještě tuto roli.

„Ono jich tam je strašně málo a jít na kontrolu jednou za dva měsíce, nebo za měsíc, je strašně malinko, jo, pro tu rodinu. Tam opravdu většinou jako na OSPOD se dostanou rodiny, když už to tak řeknu, který potřebujou neustálý dohled. Prostě nějaké jako průvodce tím dnem by se jim hodil, tím životem.“ - Radka

Nejde však nutně jen o negramotné, nevzdělané či problémové klienty, ale klienty, kteří nemají čas se formalitami ustavičně zabývat. Tam NNO funguje jako průvodce těmito formalitami i jako psychická podpora. Petra například zmiňuje případ, kde podporu potřebuje osoba, které byly OSPODem svěřeny do péče dětí a vykresluje tak, jak tato podpora funguje v praxi:

„Víme o rodině, která je sledovaná OSPODem, ta babička vlastně, která má v pěstounský péči ty svoje dvě vnoučata, ty jsou teda velice nemocný, tak tam ta spolupráce probíhá výborně s tím, že tam se dochází s tou klientkou na ten OSPOD, když si není jistá – protože má toho zkrátka hodně – co musí hlídat a je to opravdu strašně psychicky náročný pro tu klientku. Kdyby tam zůstala sama, (...) tak prostě se v tom úplně ztratí a vůbec nedokáže fungovat tak jako hezky, tak jak to funguje s námi. A tam ta spolupráce funguje zrovna pěkně.“ - Petra

Ať už spolu dle respondentek mají OSPOD a NNO aktivně spolupracovat či jen ve vyhraněných případech, často vzájemný vztah obou institucí vystihují na základě jejich specifických charakteristik, kterými se doplňují. V odpovědích se toto chápání nejčastěji vyskytuje pod dualismem OSPOD jako kontrola, NNO jako podpora.

OSPOD je ten, kdo nařizuje, kontroluje a dělá právní zásahy, zkrátka se jedná o represivní složku, která zastupuje stát. NNO jsou v tomto duálním vztahu chápány spíše jako mentoři, průvodci životem, kteří radí klientům co dál a jaké konkrétní kroky

musí podniknout. Takové pojetí vztahu je zdůrazněno téměř u všech respondentek, bez ohledu na jejich postoje odvíjející se z osobní či institucionální zkušenosti.

„(...) to vůbec vnímání ty neziskovky a vnímání toho státu jakoby OSPODu v rámci toho klienta. Ten klient OSPOD vnímá jako kontrolu, jako někoho, kdo mu odebere děti, jako někoho, kdo chce jenom zlo, řekneme-li. A neziskovku, tu neziskovku vnímá jako... na začátku taky takhle, než vůbec jako zjistí – on s tím nemá zkušenosti. (...) po několika třeba dvou tři schůzkách zjistí, že tihle sociální pracovníci jsou vlastně spolupracující, uměj – chtějí spíš ty rodině pomoci, poradit, ukázat ten směr, najít ty možnosti, který ta rodina vlastně neví, nezná, tak jim vlastně nabízí různé možnosti, kudy se jako vydat v řešení ty situace, takže si myslím, že je to dobře pro toho klienta. Je tam prostě někdo, kdo kontroluje ty výsledky a je tam dobře, mít tam i někoho, kdo je tam jako vedle něho jako partner a chce vlastně tu situaci řešit a pomoci mu to vyřešit.“ - Alice

Alice považuje obě složky, jak kontrolu, tak podporu, za nezbytné, aby bylo možné klientům komplexně pomoci a posunout jejich situaci k lepšímu. Nejde tedy jen o to, že se můžou v těchto dvou složkách doplňovat, ale také o to, jak je vnímá klient.

6.1.3 Vliv zkušenosti

Odlišnost v přístupech pracovníků NNO k OSPODu se v rozhovorech sice neprojevuje odlišnostmi v chápání OSPODu jako instituce, nýbrž zkušeností celé instituce a jejích pracovníků. Respondentky přikládají zkušenosti vysokou důležitost a často na ni i odkazují při popisu svých postojů či zhodnocení spolupráce. Ať už se jedná o pozitivní či negativní přístupy, je to právě zkušenost, která je formuje a udává směr, kterým se budou dále utvářet.

Zkušenost můžeme chápat ve dvou rovinách – instituční zkušenost, která představuje jakési obecné zhodnocení spolupráce NNO a OSPODu jako institucí a její proměnlivost v čase, a osobní zkušenost, která představuje spolupráci jednotlivých pracovníků NNO a pracovníků OSPODu na konkrétních případech. Vliv instituční zkušenosti se projevuje především v souvislosti s pozitivními postoji ke spolupráci a

objevuje se v podobě pověsti organizace. Pracovnice NNO se ke spolupráci staví kladně, jelikož OSPOD reaguje rychle a ochotně na jejich požadavky, a to je částečně důsledkem dlouhodobě dobrých vztahů a dobré pověsti NNO na OSPODu.

„Já si myslím, že je to i tím, že vlastně – řeknu laicky - oni nás mají vyzkoušený, že ta spolupráce funguje, že mají od nás ten pozitivní ohlas vlastně od jiných kolegyní třeba, který nám taky dodávají rodiny z toho OSPODu. Tak si to třeba i mezi sebou řeknou, že jsme jako taková ta organizace, která je funkční, dobře se s náma spolupracuje a řešíme ty situace rychlejš, třeba, nebo jsme flexibilnější.“ - Alice

Alice usuzuje, že jednou z příčin dobré spolupráce může být konzistentní pozitivní instituční zkušenost. Myslí si také, že na základě této zkušenosti docházelo k doporučení organizace mezi pracovníci OSPODu a pozitivní postoje se předávaly dál, až vznikla jakási dobře hodnocená celoinstituční zkušenost, se kterou se identifikují všichni pracovníci OSPODu.

Rozšíření negativních postojů mezi pracovníci NNO se zdá být podobné tomu, jak Alice chápe reprodukci dobré zkušenosti na OSPODu, ze které posléze vzniká pozitivní pověst konkrétní organizace. Zdá se, že negativní dílčí zkušenosti jednotlivých pracovníků NNO se předávají na kolegy a utvářejí tak pověst OSPODu v organizaci. Ve výpovědích respondentek ze stejných organizací se projevují podobné postoje a názory, dokonce i odkázání na stejné konkrétní případy, vždy s vysoce negativním ohlasem na spolupráci s OSPODem. Jsou to právě tyto momenty nefungující spolupráce, které se vstípi pracovnícům do paměti, ačkoliv se často nejedná o jejich vlastní klienty, ale případy kolegů:

„Jo, já si třeba vzpomínám na případy mojí kolegyně – to jsem teda nebyla já – kdy ta spolupráce probíhala špatně, ne zcela funkčně z jejího pohledu, a pak jako to udělalo velmi špatný vztahy mezi tou organizací i tou pracovníci naší a toho OSPODu, protože pak se to vyřikávalo jakoby... no pak to bylo hodně nepříjemný.“ - Adéla

Z individuální negativní zkušenosti či dokonce sporu mezi jednotlivými pracovníci z obou stran může vzniknout spor, který přesahuje na úroveň celých institucí a i po jeho vyřešení zůstává již jakási negativní stopa či vzpomínka. Stejnou

tendenci ke sporům na instituční úrovni prokazuje výpověď Radky, která popisuje zkušenost své kolegyně s údajným pochybením ze strany pracovnice OSPOD, která vyústila v situaci, kdy si obě instituce vehementně hájily výpovědi svých pracovníků, které nebyly podloženy důkazy a vzájemně si protiřečily. Vedení obou institucí se tím dostalo do neřešitelného sporu, jehož následky jsou v organizaci cítit do teď.

„(...) není to můj příběh, je to příběh kolegyně, která tady už teda není, kdy pracovnice OSPODu pochybyla (...) a bylo z toho velký halo, protože samozřejmě naše vedení to nemohlo nechat být, chtělo to prostě řešit a vlastně tím tam vzniknul takový jako, že vedení OSPODu si bránilo svou pracovníci, která tvrdí, že to tak prostě nebylo, ale tam nebylo jinde kudy. (...) Takže tam bylo jako dost velký pochybení, každopádně pracovnice je tam dál, dál je hájená, ale ta s náma teda nekomunikuje vůbec, ani teda my s ní.“ - Radka

Fakt, že kolegyně angažovaná v tomto příběhu již v organizaci nepracuje, ale stále její zkušenost přetrvává v myslích jejích kolegyně, naznačuje právě tuto dědičnost příběhů a zkušeností, na které se pak odkazují i pracovnice, kterých se příběh vůbec netýkal.

Zkušenost je utvářena mnoha různými vlivy a vedle vlivu vlastní zkušenosti pracovnice NNO se spoluprací s OSPODem se objevuje ještě jeden zásadní faktor, který ačkoliv je respondentkami pouze zmíněn, a nikoliv více rozveden, skrývá potenciál pro další interpretaci. Dvě z respondentek se shodují, že na obecnou pověst konkrétních organizací ve městě má vliv politická situace v Ústí nad Labem. Respondentky popisují vliv nepřímý, kdy je politická kampaň mířena proti klientům NNO či určitým SVL a ne výslovně vůči konkrétním NNO. Ovšem vzhledem k faktu, že NNO působící v daných oblastech hájí zájmy lidí, vůči kterým je kampaň vedena, vytvářejí tyto kampaně ve společnosti negativní povědomí i o těchto organizacích. Radka ve své výpovědi vysvětluje, jak tyto kampaně ovlivňují postoj územní samosprávy vůči organizaci:

„Ona vůbec pověst [název organizace] ve městě není úplně dobrá. My jsme takový ty, co za prvý nelibivě pomáhaj v lokalitách, který nejsou oblíbený, na kterých si město

jede propagandu, viz. nedávno byly volby, tak jak to bylo na těch billboardech: ‚Vyženeme verbež z města‘ nebo něco takovýho, nebo hmyz z města a bylo to mířeno přesně jako na tyhle ty naše klienty, a to my uplně jako za tímhle nestojíme, takže nejsme oblíbený ve městě, tím pádem vlastně ani na magistrátu (...)“

Ani jedna z respondentek však vliv politiky nijak více nerozvádí, spíš se zaměřují na konkrétní politické kroky, které byly namířeny proti jejich klientům:

„Tím, že jako bylo vyhlášený OOP⁷. Tak dopadlo vlastně na ty nejchudší rodiny, na ty, který si to jako opravdu nezasloužily. To byl spíš jako takový populistický krok, jo, než by opravdu uvažovali nad tím, jaký dopady to bude mít na tyhle lidi. Chápu jako, že většina populace to bohužel vzalo jako pozitivně, ale na tyhle lidi, na ty to dopadlo jako strašně.“

Jedná se o politické kroky, které byly z pohledu respondentek městem vykonány účelně s cílem vyhovět většinové společnosti. Ve finále však tyto kroky ještě více zhoršují jejich už tak špatnou situaci a vrhají neblahé světlo na organizace, které se jim snaží pomoci a zhoršují jejich spolupráci s úřady a dalšími městskými orgány, včetně OSPODu.

6.1.4 Mody spolupráce

Spolupráce pracovníků NNO a OSPODu se dá chápat ve dvou možných rovinách. První je systematicky nastavená spolupráce v rámci celých institucí a druhou představuje spolupráce jednotlivých pracovníků obou institucí na konkrétních případech klientů.

Systematická spolupráce se odvíjí z přesně nastavených postupů, pravidel a způsobů komunikace, na kterých se obě strany předem dohodly. Takováto spolupráce je nastavena mezi OSPODem, soudem a čtyřmi NNO, z nichž jedna dokonce o spolupráci vydala informační brožurku, která je mířena na rodiče procházející si složitou situací, jež by mohla mít negativní dopady na dítě, a vybízí je, aby využili

⁷ Opatření obecné povahy týkající se vyhlášení bezdoplatkové zóny na celém území města Ústí nad Labem.

služeb NNO i OSPODu a nechali si pomoci. Jedna z mých respondentek působí právě v jedné z organizací, které touto spoluprací s OSPODem disponují, proto se mi podařilo nahlédnout na ní blíže. Jedná se o dva roky starou iniciativu, kdy se na popud jedné NNO sešlo několik organizací a OSPOD, aby se prodiskutovala dosavadní nepříznivá situace ohledně sociálně právní ochrany dětí ve městě a pojednalo se o možných změnách, které by vedly k jejímu zlepšení. Šlo o organizace, které spolu i před zahájením této iniciativy intenzivně komunikovaly a spolupracovaly, vzájemně doporučovaly klientům své služby, které jsou ve městě ojedinělé. Zároveň měly i doposud do jisté míry nějak nastavenou spolupráci s OSPODem. Projednávací schůzka byla zaměřena na zefektivnění dosavadních postupů tak, aby všechny angažované instituce „měly stejné informace a uměly si je efektivně předávat,“ jak říká respondentka Aneta.

„(...) v praxi to vypadá tak, že OSPOD identifikuje problém, který se dítěte či celé rodiny týká a předává kontakt na rodiče příslušné organizaci, která se každá zabývá jiným odvětvím (...)“ - Aneta

Instituce se také dohodly na konkrétních modech spolupráce jako např. na skupinové edukaci či případových konferencích. Obě jsou založeny na přímé schůzce aktérů, přičemž skupinové edukace vždy probíhají v jedné organizaci za přítomnosti pracovníků z dalších organizací, kteří na případu pracují a OSPOD je o průběhu schůzky posléze kontaktován. Naopak je tomu v případových konferencích, které svolává OSPOD v případě, že je v rodině opravdu závažný problém, který je potřeba řešit komplexně za využití specializace NNO a klienty konfrontovat napřímo.

Důvodem iniciativy byla nepřesnost poskytovaných informací o službách jiných institucí, které si klienti často buď přebrali jinak, než jak byly myšleny, či je vědomě používali proti konkrétním institucím ve svůj prospěch, a to dokonce i u soudu.

„Před iniciativou se často stávalo, že rodiče chodili od jedné organizace ke druhé a snažili se získávat kulky na toho druhého, informace si pak převraceli dle své libosti a používali je proti tomu druhému u soudu. A my třeba až pak později zjistili, že rodič byl před návštěvou naší organizace už i v jiných organizacích, aniž bysme o tom věděli

(...) dnes se to už stát nemůže, jelikož máme přesně stanovený řád kam koho kdy poslat a informace si mezi sebou předáváme.“ - Aneta

Zda tato spolupráce opravdu vede k nějakému zlepšení, se uvidí až koncem roku, poté, co bude poprvé hromadně zhodnocena z pohledu všech aktérů a rozhodne se, zda bude potřeba ještě nějaké věci upravit.

Ostatní NNO s OSPODem spolupracují na bázi konkrétních případů, tzn. pracovníce NNO komunikují pouze se zaměstnanci OSPODu, se kterými mají stejné klienty. Může se jednat o klienty, kteří práci s OSPODem započali ještě předtím, než se spojili s NNO nebo o klienty, kteří se potřebují v určité oblasti pomoci legálním zásahem státu, kdy pracovníce NNO kontaktují OSPOD. V těchto případech se veškerá komunikace odehrává na velmi osobní, individuální rovině, tzn. že i samotné zkontaktování se odvíjí od zkušenosti a sympatií pracovníc NNO s pracovníky z OSPODu. Pokud si kdokoliv z NNO prošel tak silnou negativní zkušeností s konkrétním pracovníkem OSPODu, jako tomu bylo v případě, který popisovala Radka, tak organizace s daným pracovníkem ukončí dlouhodobě spolupráci a v případě nutnosti kontaktuje její kolegyni.

„Jo, tam jako navazujeme rodiny jen s určitýma pracovníkama.“ - Radka

První komunikace o možné spolupráci na případě vždy vzniká z iniciativy jedné strany. Ve výpovědích se nejčastěji objevují případy, kdy OSPOD klientovi NNO doporučí, případně kontaktuje NNO kvůli nějaké konkrétní službě, kterou sami nemohou zajistit. Nejčastěji se jedná právě o službu SAS ve vybraných lokalitách, kde přímo NNO či jejich pobočky sídlí a mohou tak být s klienty v kontaktu mnohem častěji a pracovat s nimi intenzivněji, než by se svými možnostmi zvládal OSPOD.

Způsobů započetí komunikace je opravdu mnoho a liší se napříč jednotlivými organizacemi. Dle některých respondentek je pracovníci OSPODu nekontaktují, nýbrž pouze doporučí, dle jiných se s nimi spojí prostřednictvím telefonu či emailu a dle dalších se domlouvají na přímých schůzkách jejich organizace s OSPODem, které čas od času mají.

„My máme jednou za čtvrt roku společný schůzky s OSPODem, týká se to jen naší SASky. (...) Takže vlastně jakoby pracovníci z OSPODu, vedoucí z OSPODu a my se sejdem jednou za čtvrt roku a tam si prostě řekneme buď k těm rodinám, který máme v trojdohodě něco anebo právě OSPOD jakoby řekne: ‚Hele, mám tu teď prostě rodinu – nevím – Novákovou, jsou z [název SVL⁸] a potřebuju tam mít prostě větší dohled a potřebuju, abyste jim pomohli s dávkama – nevím – domluvit lékaře a takhle, můžete tam vstoupit.‘ Jo, takže takhle si to prostě předáváme anebo nám zavolaj, je to prostě na tom pracovníkovi.“ - Radka

Tyto přímé schůzky ve spolupráci figurují často, mnoho organizací má s OSPODem alespoň jednou začas nastavené pravidelné schůzky za přítomnosti vedení, kde diskutují o klientech, na kterých vzájemně spolupracují a potenciálních nových klientech. Scházejí se i konkrétní pracovníce samy spolu, když je zrovna potřeba něco vyřešit. V takovém případě je ale pracovníce NNO spíše v roli doprovodu klienta, který si potřebuje na OSPODě něco zařídit nebo si jej tam pracovník OSPODu pozval. Stává se také, že OSPOD klientovi danou NNO doporučí, ale nedá tento fakt NNO předem vědět, přičemž zároveň klient, který dobrovolně do NNO dorazí, neoznámí pracovníci NNO, že už s OSPODem spolupracuje a pracovníce tento fakt zjistí až později.

„Takže nás kontaktuje OSPOD sám, že má nějakou rodinu, kterou by potřebovali, abychom s ní dále spolupracovali my anebo my dostaneme sami nějakou rodinu – nebo dostaneme, ona nás vyhledá ta rodina – my vlastně v rámci tý naší spolupráci vlastně dojdeme k tomu, že ta rodina je vlastně i ve spolupráci s OSPODem, takže na základě toho potom kontaktujeme OSPOD, že my vlastně také spolupracujeme. A děláme vlastně nějaký společný schůzky, abychom tý rodině komplexně vlastně pomohli s tou situací (...)“ - Alice

Komunikace ovšem probíhá oboustranně, proto je třeba zvážit i vlastní iniciativu pracovníc NNO ke zkontaktování a navázání komunikace s OSPODem. Postoje ke zkontaktování OSPODu ze strany NNO se velmi liší. Tento rozpor se odvíjí

⁸ Jedná se o SVL, kde pobočka organizace působí.

od odlišných postojů pracovníků NNO vůči OSPODu, které byly zmíněny výše. Alice a Adéla obě aktivně kontaktují OSPOD z vlastní iniciativy a vytváří tak atmosféru vhodnou ke spolupráci. V těchto případech nejde ani tak o oslovování OSPODu kvůli legální pomoci klientům, ale spíše o aktivní kontaktování při volných kapacitách.

„No, my kontaktujeme teda tak... třeba my je kontaktujeme s kolegyní tak, že když třeba ukončujeme nějaký klienty a máme najednou třeba nějakou volnou kapacitu, tak první, co vlastně děláme, je, že voláme na OSPOD nebo píšeme email, že máme volnou kapacitu a že můžeme přijmout nějakou novou rodinu.“ - Alice

Adéla kontaktuje OSPOD stejně jako Alice při volné kapacitě, a navíc ještě při různých změnách, které v organizaci probíhají, např. když přechází na jinou lokalitu a ráda by se seznámila s pracovníky OSPODu, kteří mají danou lokalitu na starost.

„(...) my kontaktujeme OSPOD - takhle - když přecházím třeba z jedné lokality na druhou nebo přijde nová kolegyně nebo prostě víme, že máme volno, nabíráme nové klienty, tak já tam jdu, přinesu tam jako třeba letáky, setkám se s pracovníky OSPOD, který jsem dřív neoslovovala, protože jsem pracovala v jiných lokalitách, takže oslovím ty, který pracují ve stejné lokalitě jako v tuhle chvíli já, předám jim kontakty, letáky, zeptám se, jestli v tuhle chvíli nepotřebují pomoc jakoby v nějaký podpoře těch rodin.“ - Adéla

Alice a Adéla jsou ovšem mé jediné respondentky, které vyjadřují vlastní iniciativu na spolupráci, ba či jen komunikaci s OSPODem. Vedle nich stojí zbytek respondentek, které buď OSPOD neoslovují vůbec, pouze v krajních situacích nebo aspoň tento fakt ve svých výpovědích nezmiňují. Tereza navíc zmiňuje problematiku komunikaci z hlediska dosažitelnosti pracovníků OSPODu, což potvrzuje i má vlastní zkušenost se snahou dovolat se konkrétním pracovníkům:

„(...) Na ústeckém OSPODu je to trochu složitější, tam je složitější se i dovolat. (...) Jo, takže pokud OSPOD sám si nás nevyžádá k nějakému případu, nebo my vyložené neřešíme případ, kterej musí jít podle zákona jako přes OSPOD, tak se... tak můžu říct, že je i lepší se OSPODu vyhnout, v určitých případech. Dát tomu případu nějakou dobu šanci a zkusit ho vyřešit dřív, než se jako na ten OSPOD obrátíme.“ - Tereza

Problém je ovšem v tom, že pracovnice NNO, které neprojevují vlastní iniciativu na spolupráci s OSPODem, by právě rády viděly větší zájem ze strany OSPODu.

„No momentálně jako pro nás jako pro SASku by bylo ideální právě, kdyby se OSPOD trochu probudil a začal jako víc aktivně spolupracovat s těma neziskovkama. Ale opravdu jako spolupracovat. Tak to je asi všechno, co bysme od něj chtěli.“ - Tereza

Ačkoliv Tereza racionálně uvažuje nad tím, proč OSPOD neprojevuje větší iniciativu na spolupráci a vyjadřuje pro něj pochopení, faktem zůstává, že pro dobrou a fungující spolupráci je třeba aktivního zapojení obou stran. Je logické, že OSPOD bude spíše spolupracovat více s těmi pracovníky a organizacemi, které projevují zájem na vzájemné spolupráci. Alice, která tento zájem aktivně projevuje, nevyjadřuje dále žádný požadavek na aktivnější spolupráci ze strany OSPODu. Na druhou stranu Adéle, která také projevila aktivní zájem na spolupráci, by nevadilo, kdyby stejnou iniciativu občas pociťovala i ze strany OSPODu:

„A myslím si, že na to, kolik rodin je nám předáváno, tak vím, že ti pracovníci [OSPODu] maj těch spisů mnohem mnohem víc. A myslím, že je tam jako velkej prostor k tomu víc a intenzivnějš spolupracovat s těma neziskovkama a využívat tyhle služby.“ - Adéla

V komunikaci a iniciativě na zkontaktování druhé strany se bez debat nabízí velký prostor ke zlepšení, a to jak ze strany OSPODu, tak NNO. Dobře nastavená vzájemná komunikace je základem dobré spolupráce a jak si povšimla Adéla, častější komunikace ze strany OSPODu by celé instituci mohla dopomoci k redukci nadměru vysokého čísla značícího počet klientů, čímž se dostávám k dalšímu důležitému zjištění.

6.1.5 Přetížení OSPODu

Vzhledem k tomu, že se pracovnice NNO pohybují ve stejné oblasti jako pracovníci OSPODu, mají určité představy o optimální kapacitě klientů na každého pracovníka, které vycházejí z jejich zkušenosti. Mají také povědomí o reálném počtu

klientů OSPODu, který dosahuje čísla mnohem vyššího, než co považují za snesitelné. Příliš mnoho klientů na jednoho pracovníka dávají respondentky do spojitosti s nedostatkem zaměstnanců OSPODu a jejich omezenými časovými možnostmi, které jsou způsobené navíc ještě nadměrnou byrokracií, bránící jim v kvalitní intenzivní terénní práci. Z těchto důvodů respondentky téměř jednotně považují OSPOD za přetížený a často pro jeho pracovníky vyjadřují pochopení:

„(...) pracovníci OSPODu mají hodně – zrovna v Ústí – mají hodně rodin v evidenci, takže nemají třeba prostor k tomu, aby se jim věnovali intenzivně. (...) My máme omezenou kapacitu nějakých 10 rodin⁹ a oni mají kapacitu třeba pěti set rodin. (...) a my máme samozřejmě mnohem větší prostor pro tu intenzivní spolupráci s tím klientem.“ - Adéla

Respondentkám navíc v některých případech podtrhává přetížení ústeckého OSPODu srovnání s jinými OSPODy, se kterými mají osobní zkušenost. I přesto, že se srovnání vždy týká OSPODů z jiných měst v ústeckém kraji, OSPOD v Ústí and Labem je pokaždé ve srovnání vykreslen jako přetíženější:

„Na litoměřickém, tam máme strašně dobré zkušenosti, když řešíme něco, protože ti klienti mají většinou trvalý bydliště úplně (...) mimo Ústí nad Labem, takže Děčín, Teplice. Jedině Ústí mi jako trošku vázne a ta spolupráce by měla být lepší. Já chápu, že – i my těch klientů máme strašně moc – a že nedá se jako úplně všechno stíhat. Opravdu se to nedá. A pokud tam je jako málo prostě těch pracovníků, tak to nejde. Jako to musí každý pochopit (...)“ - Tereza

I přesto, že má Tereza k OSPODu v Ústí nad Labem spíše negativní postoj, který vyvěrá z převážně neutrální, občas negativní zkušenosti, dokáže si racionálně odůvodnit, proč pracovníci OSPODu nespolupracují s NNO tak intenzivně, jak by si představovala. Zdá se, že vytíženost ústeckého OSPODu je jakási obecná znalost a občas i způsob obhajoby nečinnosti jeho pracovníků. Právě nečinnost či absence reakce pracovníků OSPODu je jednou z věcí, která je dávána za vinu zahlcenosti celé

⁹ 10 rodin na pracovníci NNO

instituce. Petra má negativní zkušenost s OSPODem, kdy pracovnice nereagovala na upozornění od NNO o ohrožení dítěte. Je třeba ovšem vzít v úvahu, že upozornění přišlo anonymně právě z již zmíněného strachu ze ztráty důvěry klienta. Šlo o rodinu, kde matka byla drogově závislá, pracovnice NNO měla podezření, že i její partner je drogově závislý, což ovšem dle Petry není nezbytně důvodem k odebrání dítěte – skutečnost, kterou ve výpovědi silně zdůraznila. I přes podezření na domácí násilí však nebyla rodině poskytnutá dostatečná péče a celá situace měla špatný konec:

„(...) tuhle tu rodinu dostala na starost nová pracovnice, která tam působí a vlastně to nedopadlo jako podle našich představ. My jsme si mysleli, že opravdu začne tu rodinu víc sledovat, že opravdu tam bude velkej... větší ten dohled, že si na to jako dá pozor a ve finále prostě maminka se ztratila, že jo, dítě se ztratilo s ní, nikdo neví, kde jsou. My prostě jenom doufáme, že nebydlí někde pod mostem, jak už se nám taky několikrát stalo, takže tam někdy ten přístup toho OSPODu je takovej jako vlažnější, než bysme si my jako představovali, když jde o to dítě.“ - Petra

Z výpovědi Petry je patrné, že nečinnost OSPODu přenáší do individuální roviny a nepřisuzuje ji instituci jako takové, ale konkrétní pracovníci, které byl případ přidělen.

Podobnou zkušenost s nečinností OSPODu na konkrétním případě má Tereza, která má zkušenost s dítětem v rodině, kam bylo svěřeno OSPODem. Pracovnice i dítě samotné apelovalo několikrát na pracovníci OSPODu, že situace v rodině je nepřijatelná, ale situace se nikam neposunula.

„(...) několikrát jsme oslovovali pracovníci (...) že už ta situace je neúnosná, neví, co má dělat, že uteče z bytu, a nedělo se nic. Jako totálně nic. Jako kdy [dítě] přišlo a řeklo tady, že už jako nejde domů. Jako že zůstane spát venku ve dvacetistupňových mrazech, tak jsme volali do [název jiné NNO].“ - Tereza

Respondentky se k negativním situacím často staví s pochopením vůči omezeným možnostem pracovníků OSPODu. Je zde však patrné pomyslné „ale,“ které naznačuje, že i toto pochopení má své meze a že obhajoba zahlcením nebude vždy přijímána. Dle Dagmar je v některých případech zásah OSPODu nepostradatelný:

„Takže tohle bych jako fakt řekla, že je negativní, že v momentě, kdy by měli prostě docházet do těch rodin, (...) tak oni na to nemaj tu kapacitu, já to samozřejmě jako chápu, jo, ale jsou prostě situace, kdy vážně je to prostě potřeba, jo. A když už to jako urgujete (...) a ve finále zjistíte, že se neděje nic, tak to mi pak přijde ta práce akorát vniveč, jo, kdy my máme jakoby určitý možnosti a pak už ty možnosti jsou prostě na tom OSPODu, že jo, a ne jakoby na nás.“

Výpovědi respondentek nabízejí dva možné důvody nečinnosti OSPODu, kterou ve spolupráci považují za zásadní problém, a to přetížení OSPODu a individuální iniciativu jednotlivých pracovníků. To ovšem neznamená, že spolu tyto věci nemůžou souviset.

V reakci na přetížení OSPODu respondenty často vyjadřovaly vůli pomoci OSPODu s množstvím klientů a nabídnout intenzivnější terénní práci, kterou nabízí flexibilita NNO a ulevit tak pracovníkům OSPODu alespoň v tomto směru. Opakovaně se v této oblasti ve výpovědích objevuje chápání NNO jako potenciálního pomocníka OSPODu, jehož služby dostatečně nevyužívá. Dle Petry OSPOD málokdy projeví vlastní iniciativu na spolupráci, ačkoliv když už na spolupráci dojde, tak si ji pracovnice OSPODu pochvalují.

„(...) spíš je to o tom, že my máme tu rodinu, dozvíme se od tý rodiny, že jsou v hledáčku teda OSPODu, že s nima spolupracujou a pak teda na základě tý domluvy s tím klientem to vlastně sdělíme tomu OSPODu, že hele, je tady nějaká SASka, můžeme vám pomoci s čímkoliv. A oni najednou zjistí, jak je to paráda, jak celou dobu nemohli zajistit rodný listy třeba dětí a pak to jde jak na drátkách a najednou to jde, jo. Takže mě spíš mrzí to, že oni toho nevyužívaj, ačkoliv jsou tak přehlcení.“

Adéla upozorňuje na paradox, ke kterému u pracovníků OSPODu může dojít, a to, že jim jejich zahlcení zabrání uvědomit si, že rodina je vhodná ke spolupráci s NNO. Samotné zahlcení by pak tedy bránilo pracovníkům OSPODu obrátit se na NNO ohledně pomoci s jejich zahlcením.

„Já jako nevim, neznám jakoby ty důvody, proč třeba ne vždy oslovuje, ale můžu předpokládat, a já předpokládám, že je to třeba z toho, jak je zahlcena. Protože

ústeckej OSPOD má třeba oproti jiným OSPODům mnohem víc těch spisů, vede víc těch rodin a můžou být pracovníci tolik zahlcení, že jim to třeba nedochází nebo nemaj prostor k nějakému rozmyšlení, že by bylo dobrý tam přizvat neziskovku. Jo, ale to už jsou nějaký moje spekulace.“ - Adéla

Toto chápání NNO jako potenciálního pomocníka OSPODu se objevuje zejména s ohledem na rozdíl v počtu případů. Pracovnice NNO mají za to, že OSPOD by se na ně mohl častěji obracet s předáváním konkrétních rodin. Problém je ale dle respondentek právě v tom, co popsala Adéla – OSPOD se na NNO dostatečně neobrací a ony netuší, které rodiny v hledáčku OSPODu by mohly být vhodné pro spolupráci s NNO. Respondentky jsou si totiž vědomi, že OSPOD se oproti NNO potýká s velkým množstvím neaktivních a nemotivovaných klientů, kteří třeba ani nemají zájem na zlepšení své situace a OSPOD s nimi musí spolupracovat na rozdíl od NNO, které fungují na bázi dobrovolnictví a jakákoliv strana může spolupráci odmítnout či kdykoliv ukončit. I přesto většina z nich věří, že i na OSPODu se najde spousta rodin, která by byla vhodná pro práci s NNO, převážně tedy sociálně aktivizační službu. Radka dokonce chápe NNO jako jakýsi sekundární zdroj rodin, který by jim mohl zajistit více klientů, jelikož získávat klienty v terénu je problematické:

„(...) oni ty rodiny maj, že jo. My si je tady vyzobáváme z lokality, snažíme se z terénu. Když kolegyně má klienta, kterej si přijde třeba zavolat, snažíme se ty příběhy rozvést a ty klienty rozpovídat: proč si chcete volat do toho dětskýho domova, co se tam teda jako děje, můžeme vám pomoci? Tím pádem se toho ujme SASka, stáhne si jí a začne na ní pracovat, ale to jsou ty rodiny, který mám já. Ale OSPOD má těch rodin tady po celým Ústí – nevím - stovky, a ne všude by to muselo dojít do průšvihů, jo. Takže kdyby ten OSPOD s náma začal spolupracovat zavčasu, tak by to bylo jednodušší.“

6.1.6 Mlčenlivost

Obzvláště závažnou překážkou v navazování a nastavování spolupráce je ze strany pracovníků NNO mlčenlivost. Mlčenlivost ukládá jak zákon o sociálně právní ochraně dětí, kterým je vázán OSPOD, tak zákon o sociálních službách, který se vztahuje na NNO poskytující sociálně aktivizační služby. Zásadní rozdíl v mlčenlivosti

zákony ukládají v tom, že OSPOD nesmí promluvit o žádných skutečnostech, který během své práce o klientech zjistil a NNO musí mlčet pouze o faktických údajích. V praxi to znamená, že OSPOD by správně neměl poskytovat o klientech vůbec žádné informace, proto ji respondentky považují za největší úskalí v nastavování spolupráce. Navíc se na obě strany od roku 2018 nově vztahuje Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

„Tam je to strašně těžký, protože, aby jako – ochrana osobních údajů je jedna věc – ale skutečná faktická pomoc tomu člověku v danej okamžik, když nevíte, kdo to je, kde ho máte hledat, tak je to dost těžký. (...). Jo, je to takový kolečko začarovaný trošičku, tady v tom.“ - Dagmar

Kvůli možnosti sdílet si potřebné informace vytvářejí OSPOD, NNO a klient dohody o sdílení informací za určitých podmínek, tzv. trojdohody, které klient odsouhlasí svým podpisem. O problematickém nastavování spolupráce za ctění mlčenlivosti popisuje Petra, která pracuje v organizaci, jíž se za pomoci malého města v přilehlém okolí Ústí nad Labem přibližně před rokem a půl podařilo s OSPODem vyjednat novou systematictější spolupráci pro jednu ze svých poboček, která právě v daném městečku působí:

„Právě je to... je to takový... nedá se to úplně jako uchopit. Dlouho jsme hledali ty možnosti toho, jak by to šlo vlastně udělat, aby my jsme nic neporušovali, samozřejmě i ten OSPOD, aby nic neporušoval a vlastně všechno konzultujeme s těma klientama. Až když bysme měli samozřejmě podezření jako na nějaký nevhodný podmínky toho dítěte, na to týráni nedej bože, tak potom už není, co řešit, tam musíme hájit zájmy toho dítěte a tam už se nikoho na nic ptát nebudeme, no. (...) aby ty klienti neměli pocit, že je to nějak ohrožuje, že jsme prodloužená ruka toho OSPODu, to bysme teda neradi.“ - Petra

NNO, ve které Petra pracuje se potýkala jak s překážkou mlčenlivosti, tak vlastní nelibostí přistupovat na trojdohody mezi nimi, OSPODem a klientem, které jim zase ukládají povinné sdělování určitých informací a navíc představují hrozbu pro důvěru ze strany klienta, který by mohl organizaci začít vnímat jako partnera OSPODu.

Ve finále našli společným vyjednáváním alternativní způsob řešení situace, a to tak, že v momentě, kdy je třeba něco důležitého probrat s OSPODem, jednají tak vždy s vědomím a písemným souhlasem klienta.

„(...) protože nám bylo předloženo nejprve, že OSPOD bude chtít uzavírat s námi a s tou rodinou vždycky nějaké trojdohody, což se nám úplně nelíbilo, protože pro nás je důležitý ctít tu mlčenlivost. A ve finále jsme došli k tomu, (...) že to ten OSPOD nevyžaduje, takže v současné chvíli jsme domluvený tak, že asi jednou za měsíc chodíme na OSPOD mít takový jako sezení. (...) Všechno vlastně, co si sdělujeme, tak klienti vědí, podepisují nám to vlastně, že to vědí. (...) A OSPOD nás jednou za čas prostě vyzve... potřebují zprávu o spolupráci, takže tu my samozřejmě dáváme s tím, že my ty klienty seznamujeme s tou zprávou, kterou sepisujeme, s tím obsahem a maj možnost se k tom vyjádřit. (...) a může si tam i doplnit třeba s tímhle já nesouhlasím, nebo naopak si tam něco prostě doplnit podle svého.“

Podobně se zachovaly i čtyři NNO, které s OSPODem v rámci nové iniciativy navázaly systematickou spolupráci:

„podle zákona musíme dodržovat mlčenlivost, což byla jedna z věcí, o které jsme jednali před dvěma lety na zasedání pro novou iniciativu. Problémem je, že OSPOD i soud si často žádají o zprávy od naší organizace ze zasedání s rodiči, kteří ale my dle zákona nemůžeme dodat. Proto jsme společně vymysleli smlouvu o předání informací, kterou rodiče podepíší. Pokud nepodepíší, musíme to respektovat a OSPODu ani soudu žádné zprávy nepodávat. (...) Do teď se ale ještě nestalo, že by ji rodiče nepodepsali.“ - Aneta

Je tedy jasné, že ačkoliv nařízení mlčenlivosti OSPODu i NNO jasně ztěžuje jejich vzájemnou komunikaci, konkrétně předávání informací, lze se pojistit písemným souhlasem klienta o předávání informací, ačkoliv se jedná o byrokracii, která pracovnícím zabírá čas. Dle pracovníc z NNO, které nemají s OSPODem vyloženě nastavenou systematickou spolupráci, nedochází ke komunikaci s OSPODem tak často a do hloubky, proto v některých případech ani pracovnice mlčenlivost neberou jako nějakou velkou překážku, ale spíše jako samozřejmost.

6.1.7 Individualismus a identita pomáhajícího pracovníka

Právě důraz na pracovníky jako jednotlivce prostupuje téměř všemi rozhovory. Respondentky se často brání generalizaci OSPODu jako instituci a vyjadřují se spíše k jednotlivým pracovníkům a jejich přístupu k práci. Vývoj spolupráce nezáleží ani tak na tom, jak ji mají instituce nastavenou, jako na tom, jak se jí uchopí jednotlivé pracovnice bez ohledu na to, jakou mají mezi sebou instituce minulou zkušenost. Dobrá spolupráce na konkrétních případech se odvíjí od ochoty pracovníka OSPODu a jeho vnímání vlastní práce.

„No, tam to, spíš bych řekla, jako opravdu ne od toho systému jako takovýho, ale od povahy jednotlivých pracovníků. Opravdu je to jako... v týchle práci hodně narážíte na to, jaký ty lidi v té profesi jsou. Prostě jakým způsobem mají přístup k lidem, prostě z různých skupin a jaký, jaký prostě jsou.“ - Dagmar

Materiálu nasbíraného v rozhovorech na téma: „Není to o OSPODu, je to o lidech,“ je nejvíce ze všech těchto dílčích podkapitol. Jedná se o přesvědčení, které bylo zdůrazněno i několikrát během jednoho rozhovoru a je často dáváno právě do spojitosti s tím, jak pracovníci chápou identitu sama sebe jako pomáhajícího pracovníka. Respondentky podtrhávají důležitost terénních pracovníků jak v NNO, tak na OSPODu a výkon své práce berou jako poslání či životní styl.

„(...) jako to je prostě životní styl, tak jako sportovec, tak i sociální práce by měla být prostě životním stylem toho člověka. Je to jako dobro, který v něm prostě je, v tom člověku.“ - Tereza

Tereza příkládá sociální práci hodnotu dobra a zdůrazňuje důležitost empatie s klienty, dle níž by se mělo jednání řídit především a občas je třeba jí dát přednost před vnitřními normami a předpisy. Právě touto empatií s klientem mohou disponovat pracovnice NNO, které nejsou tolik vázány zákonem jako OSPOD.

„Nikde jako, když to ukládá zákon nebo nějaký pravidlo, to je něco, co je prostě vnitřním pravidlem, toho OSPODu, tak oni nejsou schopný, přejít na tu lidskou stránku

a prostě takzvaně se smilovat nad tím člověkem a říct prostě tak tady se tomu vyhnem, protože to je jako lepší a neříkejte to nikomu prostě (...)“ - Tereza

Ačkoliv by dle Terezy bylo lepší, kdyby se empatií řídily i pracovníci OSPODu, uvědomuje si, že to není možné, jelikož by šlo o porušení zákona. V tomto případě tedy empatie není možná z omezení zákona, na který klade největší důraz. Individuální přístup pracovníka pak pro ní spíše spočívá v jednotlivých charakteristikách jedince, které jí buď ztěžují či zlehčují komunikaci s OSPODem a formují tak její dosavadní zkušenost s OSPODem jako institucí. Má zkušenosti jak s milými, ochotnými a vstřícnými pracovníky, tak s arogantními, se kterými do teď nerada navazuje spolupráci.

Trochu z jiného úhlu pohledu na individuální přístup pohlíží Dagmar, která rozvedla dlouhou debatu na téma sociálního pracovníka jako jednotlivce a jeho vnímání své vlastní práce, které se pak odráží na výkonu práce samotné. Sociální práci obecně chápe jako poslání pomáhat lidem a přirovnává ji k jiným profesím, jako je lékař či učitel. Ačkoliv je do jisté míry ochotna omluvit nepříjemné chování konkrétních pracovníků jejich zahlcením a stresem, pod kterým musejí bezpochyby být, jedná se o práci, kterou si sami vybrali a kterou mohou kdykoliv opustit.

„Tam jako v momentě, kdy jako můžete mít etický kodexy zleva, zprava, můžete mít zákony, normy, standardy a kde co, ve výsledku to prostě je stejně o vás, jo. Někdy je to i o tom prostě říct si ano, dobře, mělo by to být podle tohohle a tohohle tak, ale ve výsledku vím, že prostě se musí jít tudy, jo, aby se to někam posunulo a nebát se. Jo a někdy jakoby si myslím, že v tom hraje roli právě pohodlnost.“ - Dagmar

Stejně jako Tereza tedy i Dagmar chápe omezení zákonem OSPODu, ale na rozdíl od ní klade větší důraz právě na chování a vlastní motivaci jednotlivce reálně pomoci dítěti a vyjadřuje občasnou nutnost jednotlivá nařízení obcházet. Pracovníci OSPODu si musí uvědomit, že riziko, že za své jednání budou mít problém či starosti navíc, je reálné a musí se s tím smířit. Jde o rizikové povolání, čehož si jsou někteří pracovníci velmi dobře vědomi, což jsou právě ti, se kterými je spolupráce výborná. Jiní se ze strachu a vlastního pohodlí riziku snaží vyhýbat, což se pak v nejhorsím

možném případě může podepsat na situaci klientů, kterým sociální pracovník svou pomocí ovlivňuje život. Právě zmíněnou pohodlnost Dagmar rozebírá více a tvrdí, že někteří pracovníci na OSPODu – právě ti, kteří se riziku vyhýbají a nevnímají ji jako poslání – projevují velkou neangažovanost k tématu jejich práce a jde jim jen o mechanické vykonání všech náležitostí jejich náplně práce, a ne o zlepšování situace rodin.

„Zkušenost mám asi já nevím, se třema čtyřma pracovníkama a ta spolupráce byla celkem jakoby – u jedny pani jako vysloveně výborná, vysloveně výborná – u některých je to takový jako, že se odbydou náležitosti na OSPODu, který oni si musí odškrtnout a výsledek je, že se to moc neřeší. Prost si to tam přijdou odsedět.“ - Dagmar

Respondentky zpravidla nenavazují novou spolupráci s konkrétními pracovníky OSPODu, pokud s nimi instituce, ve které působí, má silnou negativní zkušenost. Naopak mají vybrané pracovníky, u kterých zdůrazňují ochotu a dávají je za příklad dobře fungující spolupráce, která se předává mezi pracovníci NNO. Tyto pracovníky často kontaktují, ovšem jsou i situace, kdy nemají na výběr a musí kontaktovat pracovníka OSPOD bez ohledu na minulou zkušenost, a to vzhledem k jejich zaštiťování konkrétních lokalit, na což upozorňuje i Dagmar:

„Ono strašně záleží pod který vlastně pracovníky na OSPODu ti klienti prostě spadají. A pak to vychází z aktivity toho pracovníka z OSPODu, že jo.“ - Dagmar

Obzvláště složitá je práce na pobočkách nacházejících se v SVL je. Dle Radky mají pracovníci nejen OSPODu, ale i NNO velmi snížené standardy vůči lokalitě, kde působí, což považuje za zásadní problém. Fenomény, které jsou v jiných lokalitách, dokonce i v rámci SVL považovány za nepřijatelné, které je třeba řešit, jsou zde považovány za normální, nad kterými není třeba se nějak výrazně pozastavovat. To zapříčiňuje vlašný přístup vůči klientům ze strany OSPODu.

„Ono je to dost jako rozdělený, to Ústí samotný. Myslim si, že v lokalitách – jako ve vyloučených lokalitách, jako Krásný březno, Mojžíř, prostě Předlice – tak tady si myslim, že ta neziskovka jede stoprocentně víc než OSPOD. OSPOD tady působí jako strašák. Vlastně už bohužel ani to ne. Protože – a sám OSPOD to řek – má snížený

nároky na tajty lokality, takže to, co by se netolerovalo u Severní Terasy, tak tady se toleruje a je to smutný.“

6.1.8 Pozitivní změny

Při zhodnocení dosavadní zkušenosti poukazovaly respondentky na, ač pomalé, tak ale postupné zlepšení spolupráce a pozitivní změny v komunikaci. Toto zlepšení je zejména patrné u respondentek, které mají zkušenost v sociálně aktivizační službě delší jak dva roky. Často odkazují na minulost, kdy komunikace s OSPODem byla mnohem horší v porovnání s tím, jak funguje dnes a vzpomínají na doby, kdy se obě strany vzájemně chápaly spíše jako soupeři než potenciální pomocníci.

„Co se týče minulosti, tak úplně ty vztahy s tím OSPODem nebyly... nebyly v podstatě nejlepší, protože naše sociálně aktivizační služby se vždycky snažily o to, aby se děti neumísťovaly do ústavní výchovy, popřípadě, aby se vrátily do těch rodin, a ne vždycky jsme si sedli názorově s tím, co si myslí ten OSPOD, (...) takže tam nejdřív to bylo takový jiskřivější (...).“ - Petra

Petra špatnou spolupráci přikládá za vinu rozporu cílů OSPODu a NNO. Dle ní převládalo dříve chápání OSPODu vyloženě jako úřadu, který má umísťovat děti do náhradní rodinné péče, a to i u pracovníků samotného OSPODu. Vzhledem k tomu, že se NNO snažily pomoci rodině takovým způsobem, aby v ní děti mohly zůstat, docházelo přirozeně k častým sporům.

Pokud se podíváme do bližší minulosti, je patrné, že výrazné změny byly nastoleny během posledních dvou let, ať už se jedná o novou iniciativu v systematické spolupráci OSPODu a několika vybraných organizací, kterou popisovala respondentka Aneta, či o občasnou spolupráci na konkrétních případech. Bez ohledu na to, zda respondentky považují spolupráci za nedostatečnou či naopak, všechny se shodují, že pozitivní změny jsou v poslední době patrné. Některé respondentky dokonce tyto změny přikládají konkrétní personální změně na OSPODu, ke které došlo právě před dvěma lety.

„ ... teďka když jsme jednali s [novou konkrétní pracovnící], tak co nás potěšilo hodně, že tedy to odebrání dětí, tak není jako opravdu takový to, máte špatnou situaci, jste na tom opravdu bídně, bydlíte ve vyloučený lokalitě – když oni ti lidi mají prostě takovejhle standard životní – a že není prostě primární ty děti odebrat a umístit do ústavu, jo. Což to už jako musí být velký zanedbání samozřejmě (...)“ - Dagmar

Adéla zase vidí pozitivní změnu v nastolení konkrétního modu spolupráce. Pravidelné přímé schůzky pracovníc NNO i OSPODu za přítomnosti vedení považuje za přínosné především pro to, že nabízejí prostor k vyřikání jakýchkoliv nejasností. Jedná se o změnu, která byla nastolena přibližně před rokem a půl, tudíž také spadá do času pozitivního zlepšení spolupráce během posledních dvou let.

„Myslím si, že jako asi to bylo trošku horší než po tom, když začaly ty schůzky, z toho důvodu, že na těch schůzkách máme prostor, kde si vyřikat, když vnímáme, že třeba jako něco je špatně.“ - Adéla

Ačkoliv výpovědi respondentek ze strany pracovníc NNO vypovídají o řadě silných negativních zkušeností s OSPODem, dobrých zkušeností – zejména s konkrétními pracovníci OSPODu – začíná v poslední době přibývat. Z rozhovorů je patrných hned několik oblastí pro zlepšení, ale zdá se, že v poslední době k určitému zlepšení dochází a i respondentky samotné obecnou spoluprací, tak jak ji má jejich NNO nastavenou, hodnotí za spíše kladnou, pozitivní a fungující, a to obzvláště v kontrastu s minulostí.

6.2 Zjištění od pracovníc OSPODu

6.2.1 Vnímání NNO a OSPODu

Z řad OSPODu se mi podařilo získat pouze dvě pracovníce, u kterých se ukázalo, že mají velmi odlišný pohled nejen na vzájemný vztah NNO a OSPODu, ale i na NNO jako instituci. Justýna vyjadřuje jakýsi neutrální postoj k NNO, kdy k nim nemá vyhraněný pozitivní či negativní názor. Dle ní stojí NNO a OSPOD každý na druhé straně a mají zcela jiné mody působnosti.

„No asi zásadní rozdíl bych v tom nepoznala. Protože jak říkám, máme úplně odlišný spektra těch... tý práce v tý rodině.“ - Justýna

Obě strany tedy pracují s klienty naprosto jiným způsobem a mají odlišnou působnost. Dle Justýny nemá spolupráce s NNO žádný větší vliv na její práci jako sociální pracovnice. Pokud by spolupráce s NNO neprobíhala, tak by Justýna žádnou zásadní změnu ve výkonu své práce nepostřehla. Takové smýšlení může být způsobeno neznalostí fungování NNO, konkrétně jejich vnitřních procesů, možností a limitací. Tuto neznalost respondentka během rozhovoru i několikrát přiznává:

„Já to jakoby – říkám – oni jsou na jedné straně, my jsme na druhé straně a já to nemám zmapovaný ty jejich limity, kam až oni můžou nebo kam až by to mohli posunout, takže tohleto těžko nějakým způsobem se o tom můžu vyjádřit.“ - Justýna

Hana na rozdíl o Justýny má o procesech NNO a jejich možnostech velký a podrobný přehled, zvládne vyjmenovat konkrétní služby, kterých ona i další pracovníci OSPODu využívají a považuje NNO za důležité aktéry, jejichž spolupráce je důležitá a nenahraditelná. Ačkoliv vidí ve spolupráci určité nedostatky, má ke spolupráci spíše pozitivní postoj a nadnáší doplňkový charakter obou institucí.

*„(...) tak pro nás je to [spolupráce s NNO] obrovské benefit, protože se tam můžeme domluvit na nějakým doprovodě, že jo, něco vyřídit, spousta těch klientů začíná být negramotných, jo. (...) Oni neumějí si přečíst, neumějí vyřídit, neznají, netuší, jo.“
- Hana*

Obě respondentky zmiňují širokou působnost a množství práce na OSPODu, při kterém není možné fungovat jako podpora ještě pro základní každodenní problémy, např. právě jako uvedený doprovod na úřadech.

„My máme opravdu ten záběr ty naší náplně práce obrovské, jo, takže tam prostě je pak fakt potřeba mít ty dobrý SASky kolem sebe, dobrý nezisky (...)“ - Hana

Na rozdíl od pracovníků NNO se respondentky z řad pracovníků OSPODu neshodují tedy nejen v postojích vůči NNO, ale i v jejich vnímání. Navíc se jejich odpovědi liší i ve faktických záležitostech vůči NNO, jako je třeba vnímání jejich

počtu. Dle Justýny je v Ústí nad Labem v porovnání s jinými městy a kraji velmi malý počet NNO, které by poskytovaly služby v oblasti jejich působnosti. Naopak Hana si pochvaluje velký příbytek NNO za celých dvacet let její působnosti na OSPODu a mluví o velkém počtu NNO. Právě velké množství organizací v oblasti sociálně právní ochrany považuje za výhodu i pro OSPOD, jelikož nabízí klientům větší výběr a může sloužit i jako měřítko pro odhadnutí aktivní iniciativy klienta na zlepšení své vlastní situace:

„(...) i někdy to je takový to účelový, my nabídneme [klientům] SASku a oni: no to já sem slyšel tohleto, támhleto. No tak tady jsou další a už to zní divně, když mi odmítá třetí v pořadí, že jo (...)“ - Hana

Velké množství NNO a výhoda výběru ovšem znamená, že i OSPOD může mít své favority a při navazování kontaktu dávat přednost konkrétním NNO před jinými.

Ve výpovědích respondentek jsou NNO a OSPOD často dávány do přímého kontrastu a porovnávány, ať už se jedná o výhody či nevýhody, omezení a kompetence, kapacity, možnosti či nedostatky. Opět se zde objevuje důraz na kompetence OSPODu v porovnání s NNO, ačkoliv ne tak výrazně jako tomu bylo u respondentek z řad NNO. V rámci srovnání kompetencí i Hana podobně jako Justýna uznává jakousi odlišnost ve způsobech působení v oblasti sociálně právní ochrany dětí, ale na rozdíl od Justýny nedává tuto odlišnost do souvislosti s důležitostí spolupráce NNO a OSPODu.

Hana za obzvláště velkou výhodu NNO považuje jejich lokální zaměření. NNO působí přímo v oblasti bydliště klientů, jsou tedy jejich pravou rukou a mohou na jejich potřeby rychleji reagovat, na rozdíl od OSPODu, který sídlí v centru města a nemá možnost takto rychlou a přímou pomoc nabídnout. Můžeme zde tak vidět náznaky principu subsidiarity.

„(...) nezisk tam může jakoby vstoupit do té rodiny trošičku z jinýho jakoby pólu. (...) Je to pro ně [klienty] blíže, znají je v rámci té lokality, pohybují se tam, že jo, (...) to, že když potřebují někde vyplnit nějaký podklady, doklady, něco okopírovat, atd, tak přeci jenom ty kanceláře tam jsou a oni můžou přijít a můžou o tu pomoc požádat.“
- Hana

Toto lokální zaměření NNO jim tedy poskytuje i možnost více nahlédnout do života klientů a lépe identifikovat problémy, které nemusí být na první pohled jasné nebo mohou být dokonce úmyslně zatajeny. Pracovnice OSPODu navíc nemají tak rozsáhlé časové možnosti jako pracovníce NNO, vzhledem k tomu, že výraznou část jejich práce jim zabírá administrativa spojená s výkonem jejich práce. Nezávislost NNO na státu jim poskytuje uvolnění od byrokracie a dává tak větší časové možnosti věnovat se intenzivněji svým klientům. Sociální práce je pracovníci obou stran považována za časově náročnou.

Velmi výrazný důraz se u obou respondentek v chápání NNO vůči OSPODu objevuje u kontrastu dobrovolnost vs. povinnost. Justýna i Hana obě nadnášejí dobrovolný charakter NNO, který jim umožňuje odmítnout konkrétní klienty či s nimi kdykoliv ukončit spolupráci, zatímco OSPOD má povinnost poskytnout pomoc každému klientovi bez ohledu na to, jak moc jsou motivováni či je jejich situace bezvýchodná. Dobrovolnost NNO se vztahuje i na spolupráci s OSPODem a dle Justýny vykazuje taktický charakter. OSPOD je dle ní v myslích občanů stále chápán jako strašák, kterému je lepší se vyhnout, a tak pracovníce NNO mohou OSPOD chápat jako hrozbu ztráty důvěry klienta:

„(...) oni ty neziskovky jedou na bázi té dobrovolnosti a důvěrnosti s tím klientem. Jo, takže oni jakoby – nebo mně to aspoň tak přijde – že mnohdy cítí to, že když kontaktují OSPOD, tak že jakoby ten klient to může cítit jako podraz z jejich strany.“ - Justýna

Justýna mluví o důvěře pouze ve spojitosti s NNO, dokonce ji považuje za jiný mod působnosti, na kterém jsou NNO založeny. Dle Hany však důvěrou klientů disponují i pracovníce OSPOD a považuje ji za důležitý faktor. Souhlasí však s tvrzením Justýny, že samotná instituce OSPOD je chápána jako varování, hrozba či kontrola.

„Možná ten limit, že my jsme pořád přeci jenom ze strany těchle rodin, který víc tu potřebu pomoci mají jakoby ty, který přicházej, ty mocenský, který jsou ty zlý v uvozovkách atd. Někdy to pochopěj, že je tady ta snaha pomoci, pořád ale přeci jenom jsme takovým tím strašákem, bych řekla v těch rodinách některých.“ - Hana

6.2.2 *Iniciativa na spolupráci*

V návaznosti na odlišné vnímání a postoje NNO se u respondentek liší i vlastní iniciativa na zahájení spolupráce s NNO. Dle Hany je nastavená systematická spolupráce s minimálně čtyřmi NNO, což odpovídá nové iniciativě OSPODu a vybraných NNO k systematizaci spolupráce. Avšak i spolupráci na konkrétních případech s ostatními NNO považuje za dobře fungující a do jisté míry systematickou, vzhledem k pravidelným osobním schůzkám. Aktivně si zjišťuje informace o nových službách, které poskytují NNO, aby je mohla efektivněji doporučit klientům. Občas se k ní informace od NNO o nových službách dostanou až od klientů samotných.

„Takže potom je to o tom, že my jsme ty, který se začnou pít a chcem vědět a ty informace mít. Takže jsem je oslovila, že jo, pozvala jsem si sem v podstatě zástupce té organizace, abysme si to tady řekli, abysme si vyjasnili, co třeba jsou schopni nabídnout, jaký služby, jo, hned jsem prosila o letáčky, abysme prostě klientům mohli ty letáčky dát. Umisťuju je potom i různě na nástěnky, že jo, aby v prostě ty klienti věděli, abychom byli schopný vždycky tu službu poskytnout, že jo, pro tu rodinu.“

- Hana

Justýna nevykazuje vlastní iniciativu na aktivnější či lepší spolupráci. Ačkoliv nemá žádnou negativní zkušenost, o kterou by se se mnou podělila, chápe NNO jako aktéry, o kterých ví, že existují a jejich služby doporučuje klientům, ale vzhledem k jejich jinému záběru práce a poli působnosti nevidí důvod k hlubší spolupráci, ačkoliv uznává, že jejich charakteristiky se vzájemně doplňují.

Dle výpovědí od Justýny a Hany lze obecně říci, že nejčastěji klientům doporučují jednotlivé služby NNO a více již nechávají na klientech. V případě, že klient kývne na spolupráci s NNO ještě u pracovnice OSPODu, pak samotná pracovnice kontaktuje NNO:

„(...) on [klient] když teda předběžný zájem projeví, tak jako kontaktuji i tu organizaci, protože ono přeci jenom, když to pak ty informace jsou předány, tak ta spolupráce se navazuje rychlejc s těma klientama. Jo, ne vždy ty klienti mají telefony jo a podobně, takže i to se stává, že se ta organizace kontaktuje.“ - Justýna

Dle Hany se prvotní kontakt především odvíjí od okolností a považuje jej za kombinovaný – někdy je spolupráce vázána pouze přes vedoucí OSPODu, někdy ona jako pracovnice přímo kontaktuje konkrétní NNO a převážně tedy služby NNO doporučuje, přičemž pracovnice NNO se jí pak většinou ozve, že jejich organizace navázala s jejich klienty spolupráci. Jinak je však v obou výpovědích patrná absence prvotního kontaktu ze strany NNO.

Bez ohledu na jejich osobní postoje vůči NNO, převládá u Justýny i Hany výrazně pozitivní zkušenost. Justýna vysvětluje, jak se NNO zaměřují na menší problémy v rodině, které nespádají ještě do ohrožení dítěte a na něž OSPOD nemůže z hlediska svých časových možností intenzivně pracovat. Na konkrétním případě spolupráce navíc zachycuje jejich doplňující charakter.

„Jo, ale co pak jsem tu spolupráci měla, tak s tou neziskovkou nebyl problém domluvit se, určit si nějaký body, na kterých se bude pracovat, třeba já nevím – omezení výskytu štěnic v domácnosti a podobně, jo – takže nějakým způsobem oni tam tu rodinu vedli, protože to není zase úplně náš... naše profilace, abychom řešili tadyto, jo, my neřešíme úplně bytové podmínky, my řešíme opravdu to ohrožení toho dítěte, objektivní.“ - Justýna

6.2.3 Dobrovolnost NNO vs. povinnost OSPODu

Jak již bylo zmíněno výše, jedním z nejvýraznějších kontrastů v uchopení vztahu NNO a OSPODu je dobrovolnost NNO stojící proti povinnostem OSPODu. Respondentky tento rozpor dávají do spojitosti se specifiky jejich klientů. OSPOD se potýká s velkým množstvím nemotivovaných klientů, nejčastěji rodičů, kteří nejeví zájem zlepšit situaci svou a svých dětí. Tito neaktivní klienti zůstávají v hledáčku OSPODu dlouhodobě, jelikož jejich situace stagnuje. Ačkoliv je pracovníkům OSPODu jasné, že i přes vlastní snahu nemůžou situaci klientů bez jejich zájmu zlepšit, je jejich povinností s nimi pracovat. Stále je musí vést v evidenci a docházet za nimi do terénu. NNO nejsou touto povinností zatíženy, tudíž dochází k jakési selekci a kategorizaci klientů. OSPOD pracuje s neaktivními klienty a NNO s aktivními. To je

také jeden z důvodů, proč Justýna nevyvíjí větší iniciativu na zavedení hlubší spolupráce:

„(...) protože většina těch nebo téměř všechny ty organizace neziskové fungují na bázi dobrovolnosti, takže tam jako by ten klient by měl být motivovaný, a měl by tam nějakým způsobem chtít spolupracovat s tou organizací. (...) Protože opravdu se jakoby vyselektuje zlomek těch rodin, který jsou vhodné pro tu spolupráci s tou neziskovkou, jo.“ - Justýna

Aktivní klienti jsou ve výpovědích chápány jako klíč k dobré spolupráci NNO a OSPODu na konkrétních případech. Respondentky se vyhýbají generalizaci a kladou důraz na charakter jednotlivců, ačkoliv ten je zde směřován ke klientům, nikoliv pracovníkům, jako tomu bylo u respondentek z řad NNO.

„(...) ten nezisk a ta SASka je opravdu jako postavená na hodně ty dobrovolnosti, že jo. Když ten klient nechce, tak nemůže. Zase nechci to říct paušálně, ale jsou někdy pak případy, kdy oni řeknou: to víte, oni ale nespolupracujou, neprijdou atd. Tudíž my tu spolupráci ukončujem. Nebo my jsme vyčerpali už všechno, co jsme mohli. Jenže) jsou rodiny, který nikdy nebudou stoprocentně schopný fungovat, my s nima vždycky musíme dělat a vždycky s nima dělat budem.“ - Hana

Na rozdíl od NNO musí tedy OSPOD pracovat i s neaktivními klienty, se kterými je spolupráce dlouhodobá, někdy dokonce do té doby, kdy všechny děti v rodině nedosáhnou plnoletosti. Problémem ovšem je, že tento neaktivní přístup a záležitosti v rodině, které klienty vůbec dostaly do hledáčku OSPODu, začínají být dědičné.

„Takže oni jedou, a to je vzorec, že jo prostě. (...) a já když jsem tady začínala, vedli jsme je jako děti, že jo. A dneska už tadyty děti maj svý děti a jede se pořád dál, no.“ - Hana

Dle vedoucí odboru sociálních věcí v Ústí nad Labem je tento generační problém způsoben ztrátou pracovních návyků a absencí vzorů pro děti, které by tyto návyky projevovaly (Angermannová, 2019). Zdá se, že toto generační předávání

pohodlnosti a špatných návyků souvisí s nízkou úrovní vzdělanosti ve městě, která se rok od roku jen prohlubuje.

Právě dlouhodobost těchto problémů a spolupráce klientů vnímá Hana jako zásadní překážku služby SAS, kterou poskytují NNO. Služba podle ní nedostatečně reaguje na aktuální potřeby, jelikož je zaměřena příliš krátkodobě. Popisuje konkrétní případ, kde se za spolupráce NNO a OSPODu povedlo navrátit dříve odebrané děti zpět do původní rodiny, ale v momentě, kdy se tento cíl povedlo splnit, NNO v rodině ukončila spolupráci, což mělo za následek opakovaný propad situace rodiny, který opět skončil odebráním dětí do dětského domova. Dle Hany byl tento propad zapříčiněn právě ztrátou jakéhosi hlavního mentora, kterým pro ně byla služba SAS.

„ (...) ten SAS by měl bej trošku hozenej jiným stylem, nebo ten nezisk trošku. (...) Jsou rodiny, který budou celoživotně – dokud ty děti nedospějou – budou tu podporu nějakou prostě potřebovat. Budou potřebovat takový to – já nevím – je potřeba vyřídit dávky – vyřídili jste si je? Nevyřídili? Ježišmarja, musíte. Jo, tohle je to co prostě ten pracovník toho OSPODu, když má opravdu tolik rodin, kolik má, tak tohle dělat nemůže, že jo, to nezvládne. To nejde, jo. A není to jenom o těchletěch rodinách.“

- Hana

Hana pocítuje situaci v Ústí nad Labem v oblasti sociálně právní ochrany dětí za velmi závažnou a neustále se zhoršující. Svědčí o tom nejen nárůst spisů, ale i fakt, že klienti, kde je reálné ohrožení dětí, nejsou již výhradně obyvatelé SVL, ale pokrývají veškeré městské čtvrti Ústí nad Labem. A velké množství klientů nemá zájem zahajovat spolupráci s NNO, zkrátka se jedná o neaktivní klienty. Justýna sice přiznává, že do určité míry může ona a její kolegyně z OSPODu nařídit spolupráci, ale pouze se specializovanými poradnami či azylovými domy, nikoliv však s NNO poskytujícími SAS službu.

Neaktivní klienti si často snaží zlepšit spolupráci s OSPODem lhaním či neúplnými pravdami, proto záleží na schopnostech jednotlivého pracovníka klienty dobře odhadnout a případné lži včas podchytit.

„Netroufám si mluvit do práce lékařům, ale setkala jsem se i s tím, že doktor dlouhodobě nezaměstnanému napsal, že nemůže pracovat v ruchu, suchu, mokru, hluku... Klienti s tím stále operovali před úředníky, kteří do práce chodí s migrénami, bolavými zády, chřipkou či horečkou.“ - vedoucí odboru sociálních věcí v Ústí nad Labem (Angermannová, 2018)

Nejde ovšem pouze o to, že by klienti neměli zájem, ale také o ohrožení bezpečnosti pracovníků OSPODu. Dle Hany některé NNO z bezpečnostních důvodů ukončují spolupráci s klienty při výskytu, či jen podezření na závislé chování. To samé si ovšem pracovníci OSPODu nemůžou dovolit, a i přes výskyt jakýchkoliv sociálně patologických jevů musí ve spolupráci pokračovat, bez ohledu na jejich vlastní bezpečnost. Problémem ovšem je, že výskyt těchto jevů je u klientů běžný, což jen utvrzuje Justýnu v jejím názoru, že jen málo rodin je ve finále vhodných pro spolupráci s NNO.

„Tak, ať se děje, co se děje. (...) Ať fetujou, ať teda – nevím – zneužívaj alkoholický nápoje, cokoliv. Tak zase, a to je třeba taky jako limit neziskových organizací. (...) Tak to bysme tady nedělali s nikým, z devadesáti pěti procent těchto rodin, protože, co si budem povídat o Ústí a přilehlém okolí, tady prostě opravdu ta situace je hodně špatná i v tomhle směru. A ty rodiny, s kterými jako dlouhodobě pracuju tadytoho rázu, tak se to tam vždycky někde trošku něco takovýhleho objevuje, že.“ - Hana

O bezpečnost pracovníků se obává i samotná vedoucí odboru sociálních věcí, která upozorňuje, že do konkrétních oblastí není bezpečné, aby pracovnice docházely samotné (Angermannová, 2018). Nejčastěji proto chodí po dvou a ve vážnějších případech, kdy už ze zkušenosti očekávají agresivitu, jim doprovod poskytuje policie, která se i často sama nabídne. Hana ale upozorňuje na hrozby ohrožení spolupráce a zhoršení vztahů mezi klientem a pracovníci za přítomnosti policie:

„(...) a to ta spolupráce pak není tak dobrá, jo, to je jasný, ale jsou situace, kdy fakt nic jinýho nezbejvá, no.“ - Hana

Dobrovolnost NNO a selekce aktivních klientů je dle Justýny a Hany spojena s kapacitou jednotlivých NNO. OSPOD se dlouhodobě potýká s vysokou fluktuací a

podstavem zaměstnanců, což způsobuje přesun případů na dlouhodobější pracovníce a tím pádem také jejich větší zatížení. Justýna i Hana se shodují, že každá jejich kolegyně se potýká s přibližně 70 spisy, přičemž jeden spis se nerovná jednomu dítěti. Spisy se vedou na základě různých kritérií, která umožňují velkou variabilitu v počtech. V praxi to znamená, že jeden spis může zastupovat dvě děti, jež ale mohou mít deset dalších polovičních sourozenců z otcovy strany, kteří dohromady tvoří zase jiný spis.

Hana se příležitostně z praxe doslechne konkrétní počet případů jednotlivých pracovníků NNO a občas jej považuje za velmi nízký. Ocenila by, kdyby NNO mohly navýšit svou kapacitu, pobrat více klientů a tím pracovnícům OSPODu trochu ulevit na práci.

„Ti lidi tady jedou opravdu jako lokomotivy, aby prostě to dali a zvládli a pak teda vidím to množství třeba těch rodin, který má ta neziskovka v rámci jako toho projektu, tak si někdy říkám, že jako za mě asi by tam moh bejt klidně větší obsah rodin, jo, který by pojmuly (...)“ - Hana

6.2.4 Přetížení OSPODu

Přetížení OSPODu je patrné nejen ve výpovědích pracovníc NNO, ale i samotných pracovníc OSPODu. Již zmíněné velké množství případů na jednotlivé pracovníky, je způsobeno podstavem zaměstnanců. Práce je namáhavá a spousta pracovníc po krátké době odchází, jelikož ji neunesou po psychické stránce. Navíc musí dle vedoucí odboru často čelit nepříjemným nadávkám (Angermannová, 2018), od koho již blíže nespecifikuje. Vzhledem k náročnosti práce dochází často k fluktuaci pracovníc, což se odráží i na kvalitě vykonané práce.

„(...) když se pak třeba vystřídá pracovník, to je taky jako hrozně znát, že jo, na tý práci, že oni než získaj tu důvěru a většinou třeba romský rodiny to mají hodně postavený na tom, že musí tomu člověku začít věřit. (...) Ať si říká, kdo chce co chce, ať si na ministerstvu vyprávěj, co chtěj, tak člověk, když zná tu rodinu, tak se mu víc otevře, víc s ním mluví, má tu důvěru a víc se s nima dá pracovat prostě.“ - Hana

Je zajímavé, že Hana ve výpovědi několikrát opakuje důležitost důvěry, zatímco druhá respondentka, Justýna, důvěru příkládá výhradně NNO. Ve výpovědi Hany se také často objevuje nesouhlas s ministerstvem a jejich opatřeními, a to zejména byrokracie, kterou považuje za příliš obsáhlou. Podporu má ve vedoucí celého odboru, která sdílí stejný názor a občas vystupuje v médiích, kde mluví o nutné reformě sociální práce:

„Ministerstvo sice určilo počet klientů na jednoho sociálního pracovníka, ale co dělat, když se nedaří „kvóty“ splňovat, už nikdo neřekne. Nemůžeme říct: „Máme plno, nebereme, jděte jinam.“ To jsou fakta. Zákony v celé zemi musí být stejné, ale hledejme způsob, jak zvýhodnit nejvíce postižené kraje, kde je nejnáročnější sociální práce.“

- Vedoucí odboru sociálních věcí v Ústí nad Labem (Angermannová, 2019)

Hana tvrdí, že administrativa spojená s výkonem práce sociálního pracovníka zabere zaměstnankyním OSPODu většinu času stráveného v práci. Odhaduje, že administrativa utváří asi 70% jejich náplně práce a zbylých 30 jim zbývá pro reálnou práci s klienty.

„Sociální pracovníci jsou trvale přetíženi obrovským nárůstem administrativy špatnou legislativou, kterou neustále svými metodikami ministerstvo práce a sociálních věcí zvyšuje a mění. A úředníci odcházejí“ - Vedoucí odboru sociálních věcí v Ústí nad Labem (Angermannová, 2018)

Vysoký nárůst administrativy pociťuje i Hana, která již na OSPODu pracuje delší dobu a může tak identifikovat různé změny a porovnávat jejich přínosy. Když na OSPODu začínala pracovat, tak byl podle ní poměr administrativy a práce s klienty obrácený. Pracovnice OSPODu měly tedy možnost zabývat se situací klientů intenzivněji, zároveň ale ve městě ještě neexistovala většina NNO, které zde působí dnes. Do srovnání dává Hana situaci dříve a dnes tak, že dřív se považovala za sociálního pracovníka, dnes je z ní spíše úředník. Přiznává a chápe důležitost určitých dokumentů a opatření, nicméně valnou většinu z nich považuje za zbytečnou a jako zásadní překážku v její práci.

Administrativa je časově náročná, což způsobuje nátlak na dobré zorganizování schůzek s dalšími aktéry a zbytkové práce. Pracovnice často pracují pod stresem, a ještě zůstávají na pracovišti hodiny přes čas, aby byla veškerá administrativa v pořádku.

„(...) jsou tady nějaký archivační řády, jak se všechno musí, teď to musí bejt v příloze, počítači, tady, támhle. Takže všechno vedeme desetkrát. (...) Takže pro ně to je opravdu záběr času, kterej by – zase – mohli strávit efektivně s tím klientem, s tím dítětem. (...) V rámci výslechu letí na policii, ve vteřině ví, že už má zase bejt u soudu a teď – a kdy to má zapsat, že jo.“ - Hana

Zdá se tedy, že pracovníci OSPODu se potýkají s nepříznivými pracovními podmínkami, které silně ovlivňují jejich práci. Je zřejmé, že zahlcení ústeckého OSPODu je reálný problém, který má reálný vliv na kvalitu práce jeho pracovníků a je třeba v této oblasti učinit změny, které by vedly k odlehčení administrativy. Proto Hana nadnáší důležitost kvalitních NNO, které mohou fungovat jako náhrada jejich vlastní terénní práce.

6.3 Shrnutí zjištění a identifikace oblastí s potenciálem pro zlepšení spolupráce

Je patrné, že postoje a přístupy ke spolupráci se liší napříč pracovníky, a to bez ohledu na to, zda patří do řad NNO či OSPODu. Většina respondentek se však shoduje na tom, že vzájemná spolupráce je důležitá, ať už je podle nich nastavená správně či ne. Je zřejmé, že při charakterizování vztahu NNO a OSPODu se nikdy nevyhneme srovnání jejich omezení a možností, která mají komplementární charakter. Právě tento charakter skrývá velký potenciál k funkční spolupráci, který si do jisté míry uvědomuje většina respondentek. Obě strany mají stejný cíl, tzn. zlepšovat životní situaci klientů tak, aby děti mohly zůstat v původní rodině, případně se do ní vrátit. Poskytováním různých služeb v rámci svých možností se vzájemně doplňují v dosahování tohoto cíle. OSPOD má oporu v zákoně a je zastupitelem státu v oblasti sociálně právní ochrany dětí, což mu urychluje komunikaci s úřady, soudy či dalšími možnými aktéry a umožňuje činit závažná legální rozhodnutí v zájmu dítěte, zároveň se ale musí držet v mezích tohoto zákona, což ho do určité míry limituje. NNO naopak nemají tak velký

vliv u dalších aktérů a nemůžou činit závažná rozhodnutí, nicméně jejich nezávislost na státu jim umožňuje jistou flexibilitu, nezátížení zbytečnou administrativou a z toho vycházející možnost pracovat s rodinou intenzivněji a podchytit i malé dílčí problémy, které by při nečinnosti mohly přerůst v problémy závažné. Takováto podoba doplňujícího charakteru NNO a OSPODu výrazně připomíná komplementární typ vztahu NNO a státu tak, jak jej chápe Najam (2000).

Najamova typologie (2000) vztahu státu a NNO se odvíjí od shody v cílech a prostředcích. Komplementaritu vyznačuje takový vztah, kdy se NNO a stát shodují v cílech, ale používají k jejich dosahování různých prostředků, tedy mobilizují různé zdroje. Právě tak se dá charakterizovat i vztah NNO a OSPODu v oblasti sociálně právní ochrany dětí, který je celý založen na vzájemném doplňování nedostatků. Mobilizují různé zdroje a využívají různých služeb k dosahování společně vytyčených cílů, ať už se jedná o dílčí cíle, na kterých se dohodnou jednotliví pracovníci obou stran zvláště či obecný hlavní cíl zmíněný výše. Tento vztah je však velmi citlivý a proměnlivý a je možné, že dříve se blížil spíše konfrontačnímu typu dle Najama, což by naznačovalo možnou proměnlivost modelu v čase (2000). Některé respondentky ze strany NNO při srovnání dřívějšího vztahu s OSPODem s dnešním nastiňovaly možnou změnu v cílech pracovníků OSPODu, které dle nich nebyly vždy v zájmu dítěte tak, jak je chápán dnes, tedy pracovat intenzivně s původní rodinou a zlepšit jejich životní situaci tak, aby v ní děti mohly zůstat, případně se do ní vrátit. Jedná se sice o vlastní pocity a domněnky některých respondentek, nicméně všechny se shodnou na tom, že spolupráce a obecné vztahy OSPODu a jejich organizací byly v minulosti horší a spolupráce složitější, což samo o sobě naznačuje posun k lepšímu. Shoda s komplementární modelem je o to zajímavější, že Najamova typologie doposud nebyla ověřena žádným výzkumem.

Určitou podobu nalezneme i s Youngem (2000) a jeho doplňkovým typem vztahu NNO a státu, ve kterém NNO poskytují služby tam, kde stát není schopen sám služby zajistit a doplňuje tak jeho nedostatky. Podobnost je v tomto smyslu vidět i s teorií selhání státu/trhu. V případě OSPODu a NNO však tento doplňující charakter nepatří výhradně NNO, ale vykazuje jej i státní složka. OSPOD totiž disponuje

možnostmi, které NNO nemá a jsou pro sociálně právní ochranu dětí nezbytné a při dobře fungující spolupráci se mohou obě složky doplňovat navzájem a z této kooperace těžit. Youngův doplňující model je vedle teorie selhání státu/trhu nepřímo spojen i s ekonomickou teorií vzájemné závislosti, je tudíž možné ve vztahu NNO a OSPODu v Ústí nad Labem nalézt i stopy této teorie. Ačkoliv je pravda, že je pro obě instituce výhodnější spolupracovat, nejsou na sobě nezbytně závislé. To nicméně potvrzuje i fakt, že OSPOD existoval ještě před vznikem většího množství NNO.

Mezi některými NNO a OSPODem je spolupráce dobře systematicky nastavená a obě strany si ji pochvalují, obzvlášť právě při srovnání s minulostí. Nicméně vzhledem k hojnému počtu NNO takových organizací není mnoho. Bylo by dobré systematickou spolupráci a častější schůzky nastavit i s dalšími organizacemi, aby i oni viděli aktivitu OSPODu a jejich zájem o klienty. Při aktivní iniciativě obou stran a častějším navazování vzájemné spolupráce mohou NNO i OSPOD fungovat jako dvě složky jednoho celku a dokázat tak rodině komplexněji pomoci.

I přes pozitivní změny se vzhledem k výpovědím a výskytu negativních či neutrálních postojů z obou stran nedá mluvit o čistě kooperativním scénáři spolupráce. Avšak komplementární vztah NNO a státu tak, jak jej chápe Najam (2000) nemůže existovat bez určité míry kooperace. Abych navázala na svůj uměle vytvořený nástroj škály konflikt – kooperace, dá se s ohledem na nedávné pozitivní změny říct, že se scénář spolupráce pomalu ale jistě přesouvá z neutrální zóny mezi konfliktním a kooperativním scénářem spíše ke kooperaci. Stále však existují oblasti, které nabízejí potenciál pro další zlepšení.

Spolupráce mezi NNO a OSPODu závisí na mnoha vnějších faktorech, které je třeba si uvědomit. Pravděpodobně nejvýraznějším je vlastní motivace klientů. NNO nevidí důvod pracovat s nemotivovaným klientem, který sám nestojí o změnění vlastní situace za účelem vytvoření lepšího prostředí pro své děti, a právě tito klienti zůstávají pouze jako klienti OSPODu. Práce s takovým klientem je složitá a dlouhodobá vzhledem k neustále se zhoršující situaci ve městě, jak ji pociťují všichni angažovaní pracovníci, zejména pak zaměstnanci OSPODu. Je znát, že statisticky nízká úroveň

vzdělanosti se odráží i v praxi a často se týká právě neaktivních klientů OSPODu. Nevzdělanost se začíná projevovat i v základních znalostech jako je gramotnost a zdá se, že návyky, které k zanedbání základního vzdělání vedou, se začínají přenášet mezigeneračně. Dětem chybí kladný vzor s pozitivními návyky, které by do nich vštěpoval. Jako ideální vzor se tu nabízejí právě jednotliví pracovníci NNO a jejich sociálně aktivizační služba, která je jimi samými chápána jako mentorská. NNO však zpravidla s nemotivovanými klienty nespolupracují a raději své zdroje zaměří na klienty, kteří mají zájem měnit svou životní situaci k lepšímu ve prospěch svého dítěte.

Právě na selekci pouze aktivních klientů ze strany NNO OSPOD často naráží. Je to spojené jednak s nutností snížení nároků na klienty pocházející z konkrétních lokalit, kde jsou úplně jiné standardy než ve zbytku města, tak i se zachováním bezpečnosti. Z výpovědí je patrné, že pracovníci NNO si jsou vědomi specifik oblastí, ve kterých působí a přizpůsobují jim svůj přístup k tamějším klientům. Hranici společenských standardů tedy ve zmíněných lokalitách snižují. Ačkoliv se ve výpovědích respondentek ze strany NNO neobjevila ani sebemenší nářezka na možnost ukončení spolupráce s klientem při výskytu závislého chování, existenci vnitřních pravidel ošetřujících takové omezení spolupráce to nevylučuje. Dalším pádným důvodem se zdá být zachování bezpečnosti pracovníků. Pokud však takové pravidlo existuje, ne vždy bývá dodrženo, jelikož ve výpovědích občas zazněly konkrétní příběhy z terénu, kdy klienti nebo jejich příbuzní ohrožovali zdraví pracovníků. Tím samým si však procházejí i pracovníci OSPODu, kteří nemají možnost spolupráci ukončit z žádného důvodu. Nejde tedy o to zaměřit se na posouvání hranice nároků, ale spíše na zajištění bezpečnosti pracovníka při práci s klientem. Zdá se, že ta není dostatečně zajištěna ani u jedné z institucí.

NNO považují za velkou překážku ve spolupráci s OSPODem dodržování mlčenlivosti, která je pro pracovnice OSPOD tak přísná a samozřejmá, že ji za překážku nepovažují. I tak ale respondentky ze strany OSPOD vnímají problematiku, kterou mlčenlivost přináší pro pracovníky NNO a dokonce párkrát vyjadřují pochopení pro složitost vybrání informací, které NNO OSPODu poskytne. Mlčenlivost se však dá obejít souhlasem klienta, tzn. veškeré jednání, poskytování informací, podávání zpráv

je vykonáváno s vědomím klienta. Další možností je uzavírání trojdohod, které ale ukládají obou stranám povinnost sdílení informací, v čemž většina respondentek z NNO vidí nevýhodu vzhledem k citlivosti tématu.

V souvislosti s první výzkumnou otázkou, která se snažila zjistit, jak funguje spolupráce mezi NNO a OSPODem, byly identifikovány dva módy spolupráce. Systematická spolupráce, jejíž postupy byly pevně vymezeny na zasedání všech zúčastněných stran, a spolupráce jednotlivých pracovníků na konkrétních případech. Avšak i s některými organizacemi, kde probíhá spolupráce druhého typu, tedy na individuální bázi pracovníků, jsou nastavené pravidelné schůzky na OSPODu za přítomnosti vedení obou stran, které umožňují efektivnější diskusi. Zkontaktování ohledně konkrétních případů probíhá různými způsoby, nejčastěji však formou doporučení NNO klientovi ze strany OSPODu. NNO posléze zjistí, že jejich nový klient již má se OSPODem navázanou spolupráce, proto jej kontaktuje a následně probíhá diskuse o dalších postupech. Tento způsob navazování kontaktu je poněkud pasivní a zdoluhavý. Ani jedna ze stran neprojevuje větší iniciativu na navázání prvotního kontaktu, a to z různých důvodů. Ze strany NNO je to především kvůli strachu ze ztráty důvěry klienta. U pracovníků OSPODu není konkrétní důvod zcela jasný, i když se zdá, že na vině je za prvé extrémní časové zatížení pracovníků a za druhé předpoklad nedostatku klientů vhodných pro spolupráci s NNO, tzn. příliš mnoho neaktivních klientů. Paradoxem je, že ačkoliv ani jedna strana neprojevuje větší zájem na navázání prvotní komunikace, obě očekávají kontakt a větší zapojení od strany druhé. Patrně se tedy hlavní problém nachází v neefektivní a nedostačující komunikaci, čímž se dostáváme k souhrnné odpovědi na druhou výzkumnou otázku, která si kladla za cíl identifikovat a navrhnout možné oblasti s potenciálem pro zlepšení spolupráce.

Zcela očividně mezi institucemi vážne komunikace. Svědčí tomu i fakt, že respondentky z řad NNO projeví větší zájem na pomoci OSPODu v podobě převzatí klientů a pracovnice OSPODu v podstatě vyslovily stejný požadavek, vzhledem k tomu, že by ocenily, kdyby si od nich NNO bralo více rodin a vypomohlo jim tak s enormním počtem klientů. Tento problém by šel jednoduše vyřešit lepší komunikací

svých požadavků. Zdá se, že instituce spolu komunikují ohledně konkrétních případů, avšak v oblasti vylepšení spolupráce či vůbec nějakého skrytého potenciálu pro zlepšení efektivity, je komunikace téměř nulová. Překážkou ve vyjednávání o distribuci klientů by se mohli stát neaktivní klienti, nicméně NNO nemusí přebírat celou agendu klientů, ale pouze vypomoci s terénní prací, na kterou pracovníkům OSPODu již nezbyvá dostatek času. Vedle komunikace se nabízí odsun od vnímání OSPODu jako nepřítel nebo „strašáka“, jehož cílem je odebrat z rodiny děti. Tuto změnu ve vnímání je třeba podporovat a šířit mezi terénní pracovníky, včetně pozitivní zkušenosti spíše než negativní, aby věděli, že se nemusí bát OSPOD kontaktovat a mohli si vytvářet argumenty pro spolupráci s OSPODem, tak aby je mohli předávat klientům a zachovali si jejich důvěru. Změna vnímání celé této instituce bude zajisté dlouhý a složitý proces, který je ale zásadní pro lepší fungování těchto dvou institucí vedle sebe a naplnění jejich komplementárního charakteru. Doplnující znaky OSPODu i NNO jsem zmínila již několikrát a je třeba je zmínit i zde, jelikož je zřejmé, že aktuální spolupráce jich nevyužívá naplno. Nejde ani tak o to, jak jich dosáhnout – to se odvíjí od nedostatků zmíněných výše, ale o to, čeho by spolu mohli dosáhnout. Není sice jisté, zda pracovníci NNO souhlasí s vedením OSPODu na nutnosti změny sociální politiky v oblasti sociálně právní ochrany dětí, to by bylo třeba zjistit v rámci jiného výzkumu, ale dohromady by byli schopni vytvářet mnohem větší tlak na stát v rámci prosazování žádaných změn. I pokud by se jednalo jen o dílčí změny, jako např. redukce administrativy, která je výraznou příčinou časového presu pracovníků OSPODu, měly by obě strany mnohem větší šanci, aby jejich hlas byl ve vyjednávání se státem vyslyšen.

Závěr

Tato diplomová práce si kladla za cíl hlouběji porozumět spolupráci Oddělení sociálně právní ochrany dětí a nestátních neziskových organizací pohybujících se ve stejné oblasti v Ústí nad Labem a přilehlém okolí, zjistit postoje angažovaných pracovníků, jejich propojenost a komunikaci, identifikovat nedostatky a navrhnout možné oblasti zlepšení.

Téma je zejména relevantní, pokud jej vztáhneme na kontext vybrané lokality. Ústí nad Labem je krajské město, které se dlouhodobě potýká s výrazným rozdělením obyvatelstva způsobeným výskytem společensky negativních jevů. Jejich příčinou je převážně velké množství sociálně vyloučených lokalit, které jsou spojené s chudobou, sociálním oddělením etnických menšin a obecnou marginalizací tamních obyvatel vůči většinové společnosti. A jsou to právě rodiny z řad obyvatel sociálně vyloučených lokalit, které se stávají klienty institucí angažovaných v oblasti sociálně právní ochrany dětí. OSPOD i NNO tedy vstupují do této napjaté atmosféry města jako dvě složky poskytující pomoc ve stejné oblasti, ale zároveň velmi rozdílné, prvoplánově dokonce často chápané jako protichůdné.

Z představené literatury poskytující teoretické podklady je patrné, že vztah občanské společnosti a státu obecně je velmi komplexním a proměnlivým problémem. Existuje mnoho podob a typologií těchto vztahů, od klasických ekonomických teorií o vzniku občanské společnosti, přes Salamonovu a Anheierovu teorii sociálních počátků, až po Najamův model 4 C. Zdá se však, že všechny tyto teorie prostupuje konfliktní či kooperativní scénář spolupráce. Tento poznatek mi umožnil vytvořit vlastní nástroj k interpretaci těchto vztahů v podobě škály, na jejichž koncích stojí protipóly kooperace a konflikt. Vedle kooperace a konfliktu je třeba se u teorie pozastavit u konkrétních typů napříč představenými typologiemi, a to konkrétně u těch, které nabízejí doplňkový či komplementární charakter vztahu NNO a státu, jelikož právě takový charakter spolupráce NNO a OSPODu jasně vyplývá z mého výzkumu.

Rozhovory s respondentkami angažovanými v OSPODu či v NNO poukazovaly na důležitost dobře nastavené spolupráce, která jako jediná může vést ke

komplexní pomoci rodin v těžké sociální situaci a zabránit tak odebrání dětí do náhradní rodinné péče či do ústavu. Instrukce se doplňují zejména svými možnostmi a limitacemi, které jim udávají zákony, na něž jsou vázány. OSPOD disponuje rozsáhlejšími kompetencemi, větší návazností na úřady, soudy a další instituce, může vykonávat legální zásahy a má nařizovací a kontrolní funkci. Je to právě kontrolní charakter OSPODu, který zapříčinil nemilé konotace ve vnímání instituce širokou veřejností a jeho chápání jako negativní motivace pro rodiče.

Vázanost OSPODu na stát a zákon o sociálně právní ochraně dětí má ovšem i svá negativa, a to mnohem více omezení a nařízení než je tomu v případě NNO. Organizace občanské společnosti jsou díky svému nezávislému a dobrovolnému charakteru mnohem flexibilnější a disponují větší volností. Na rozdíl od OSPODu nemají povinnost přijmout každého klienta, což má za následek výraznou diferenciaci klientů NNO a OSPODu. OSPOD se musí z velké části potýkat i s nemotivovanými klienty, kteří často nemají zájem změnit svou situaci k lepšímu, což pro pomáhající instituci znamená velkou překážku. Mimo dobrovolnost ve volbě klientů navíc nejsou NNO zatíženy přemírou administrativy, s kterou se musejí potýkat pracovníci OSPODu. Velké množství dokumentů, archivací, evidencí v kombinaci s velkým počtem případů na jednoho pracovníka a podstavem zaměstnanců, způsobuje přetížení celé instituce. Tuto skutečnost si velmi dobře uvědomují i pracovníci NNO, kteří často vyjadřují pro pracovníky OSPODu pochopení, občas argumentaci přetížení dokonce používají jako obhajobu pracovníků OSPODu pro jejich nečinnost v terénu.

Byrokracie brání pracovníkům OSPODu poskytovat intenzivnější terénní služby, proto obě strany zdůrazňují nutnost fungujícího neziskového sektoru, který je rozsáhlý a specifikuje se na konkrétní lokality, čímž je klientům blíže a může tak poskytovat intenzivnější terénní pomoc. Zejména respondentky ze strany NNO vnímaly své služby jako možnost pomoci a úlevy OSPODu, který jejich služeb ale dostatečně nevyužívá, nekontaktuje je a nepředává klienty s potenciálem ke spolupráci. Paradoxem je, že pracovníci OSPODu vnímají pomocný charakter NNO velmi podobně, a dokonce vyjadřují přesvědčení, že by NNO mohly přebírat více klientů, čímž by jim ulevily od množství nezvladatelné práce. Průzkum tedy ukázal jasný

problém v komunikaci požadavků obou institucí a upozornil na nutnost aktivnějšího a iniciativnějšího navazování kontaktu. Nynější navazování spolupráce ve většině případů probíhá tak, že pracovník OSPODu doporučí klientovi konkrétní NNO, která po navázání spolupráce s klientem, kontaktuje OSPOD. Ačkoliv některé NNO projevují systematickou spolupráci s OSPODem a jiné mají nastavené pravidelné přímé schůzky za přítomnosti vedení, je třeba více se zaměřit na nové přístupy k identifikaci klientů vhodných ke vzájemné spolupráci a jejich distribuci.

Na případech, kde spolu OSPOD i NNO spolupracovaly, byl jasný doplňující vztah, ve kterém OSPOD fungoval jako již zmíněná kontrola a NNO jako podpora. V návaznosti na komplementární typ Najamova modelu 4 C, jehož charakteristiky vztah OSPODu a NNO v Ústí nad Labem prokazuje, výzkum prokázal shodu v obecných cílech a odlišnost v používaných prostředcích. Cílem obou stran je zlepšit sociální situaci klientů tak, aby bylo vytvořené dobré prostředí pro zdravý vývoj dětí. Odlišnosti v prostředcích dosahování tohoto cíle jsou patrné především v poskytování rozdílných služeb. Zaměření na větší využití tohoto komplementárního vztahu obou institucí nabízí potenciál k efektivnější, komplexnější a rychlejší pomoci.

Spolupráce NNO a OSPODu v Ústí nad Labem a blízkém okolí se dá identifikovat jako komplementární se znaky kooperativního scénáře. I přes občasnou nečinnost a absenci komunikace ze strany OSPODu si jednotliví pracovníci vycházejí vstříc a nedělá jim větší problém spolupracovat na konkrétních případech. Bez ohledu na špatnou zkušenost s konkrétními pracovníky obou stran, se kterými kontakt již nenavazují, lze obecnou zkušenost se spoluprací hodnotit za spíše pozitivní, a to zejména ve srovnání s minulostí. Je patrný posun na škále konflikt – kooperace v čase. Veškeré pozitivní změny, které byly ve spolupráci nastoleny, spadají do období posledních dvou let a značí tak postupný přesun z neutrální zóny mezi konfliktním a kooperativním scénářem do scénáře s kooperativními znaky. Tyto změny jsou následkem jak personálních změn ve vedení OSPODu, tak specifikací společných cílů a odsunu od chápání OSPODu pracovníky NNO jako nositele negativní motivace a hrozby odebrání dítěte z rodiny.

Výzkum nabízí ucelený obrázek o postojích a přístupech angažovaných pracovníků a jejich vzájemné spolupráci. Pro budoucí zkoumání navrhuji zaměřit se na oblasti, které nabízejí potenciál k vylepšení vztahu NNO a OSPODu, jako jsou konkrétní formy komunikace a jejich zefektivnění či hlubší prozkoumání zmíněného komplementárního charakteru. Nabízí se zde také možnost zkoumání potenciálu pro vytvoření společného nátlaku na stát ohledně změny sociální politiky v oblasti sociálněprávní ochrany dětí, o kterou se vedení OSPODu pokouší již dlouhodobě. K takovému výzkumu by bylo nutné zjistit a porovnat postoje angažovaných pracovníků k aktuálnímu stavu sociální politiky. Sociálně právní ochrana dětí v České republice je stále relativně neprozkoumaná oblast, kterou je relevantní studovat a jež nabízí mnoho oblastí pro další bádání.

Zdroje:

Baxter, Pamela, Susan Jack. 2008. „Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers“. *The Qualitative Report*. 13(4): 544-559.

Brož, Miroslav, Jan Černý, Daniel Hůle, Petra Kintlová, Ladislav Toušek. 2007. *Kdo drží Černého Petra: Sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem*. Praha: Člověk v tísni – společnost při České televizi. ISBN 978-80-86961-27-9.

Čada, Karel a kol. 2015. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR*. Praha: GAC spol. s r. o.

Flick, Uwe. 2014. *An introduction to qualitative research*. London: Sage Publications., ISBN 978-1-4462-6778-3

Géringová, Jitka. 2011. *Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.

Levínská, Markéta, Dana Bittnerová, David Doubek. 2017. *Dohled a okraj: rozhodovací procesy*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. ISBN 978-80-7571-008-6.

Moree, Dana. 2019. *Cesty romských žáků ke vzdělávání*. Praha: Nadace Open Society Fund. ISBN 978-80-87725-52-8.

Najam, Adil. 2000. „The Four-C’s of Third Sector–Government Relations: Cooperation, Confrontation, Complementarity, and Co-optation“. *Nonprofit management and leadership*. 10(4): 375-396.

Pavelčíková, Nina. 2004. *Romové v českých zemích v letech 1945-1989*. Praha: Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu PČR. Sešity Úřadu dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu, č. 12. ISBN 80-86621-07-3.

Potůček, Martin. 2005. *Veřejná politika*. V Praze: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-591-6.

Ritchie, Jane, Jane Lewis. 2003. *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. London: Sage Publications. ISBN 0 7619 7109 2.

Rymsza, Marek, Annette Zimmer. 2004. „Embeddedness of Nonprofit Organizations: Government-Nonprofit Relationships“. In Annette Zimmer, Eckhard Priller (eds.). *Future of Civil Society. Making Central European Nonprofit Organizations Work*. Opladen: VS Verlag, s. 169-197.

Salamon, Lester M., Helmut K. Anheier. 1998. Social origins of civil society: explaining the nonprofit sector cross-nationally. In *Voluntas: International journal of voluntary and nonprofit organizations*. 9(3): 213-148.

Skovajsa, Marek. 2010. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0.

Švaříček, Roman, Klára Šed'ová a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-313-0.

Young, Dennis R. 2000. „Alternative Models of Government-Nonprofit Sector Relations: Theoretical and International Perspectives“. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 29(1): 149-172.

Elektronické zdroje:

Angermannová, Andrea. „Stav obyvatel Ústí nad Labem je katastrofální, varuje šéfka sociálky“. *Idnes.cz / Zpravodajství* [online] 6.4.2018 [cit. 12.3.2020]. Dostupné z: <https://usti.idnes.cz/rozhovor-mf-dnes-vedouci-socialniho-odboru-usti-nad-labem-ivana-stastna-1a3-/usti-zpravy.aspx?c=A180406_393718_usti-zpravy_vac2>

Angermannová, Andrea. „Prosazují, aby dávky byly zásluhové, říká šéfka sociálky“. *Idnes.cz / Zpravodajství* [online] 11.2.2019 [cit. 12.3.2020]. Dostupné z: <https://www.idnes.cz/usti/zpravy/usti-nad-labem-socialni-zamestnanci-socialne-slabi-zeny-zamestnanci-prace-socialni-davky-doplatek-ad.A190202_455190_usti-zpravy_pakr>

Angermannová, Andrea. „Stát podporuje lenost a zneužívání dávek, říká šéfka ústecké sociálky“. *Idnes.cz / Zpravodajství* [online] 12.7.2019 [cit. 14.8.2019]. Dostupné z: <https://www.idnes.cz/usti/zpravy/vedouci-socialniho-odboru-usti-magistrat-ivana-stastna-socialni-davky-rozhovor-ministerstvo-prace-a.A190712_488685_usti-zpravy_pakr>

Centrum pro výzkum veřejného mínění. 2018. *Důvěra k vybraným institucím veřejného života – březen 2018*. [online] Praha: Sociologický ústav AV ČR. [cit. 7.5.2020]. Dostupné z: <https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a4580/f9/po180405.pdf>

Centrum pro výzkum veřejného mínění. 2019. *Důvěra k vybraným institucím veřejného života – březen 2019*. [online] Praha: Sociologický ústav AV ČR. [cit. 7.5.2020]. Dostupné z: <https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a4893/f9/po190328.pdf>

Centrum pro výzkum veřejného mínění. 2020. *Důvěra k vybraným institucím veřejného života – březen 2020*. [online] Praha: Sociologický ústav AV ČR. [cit. 7.5.2020]. Dostupné z: <https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5187/f9/po200409.pdf>

Cermat. 2020. *Maturitní zkouška 2015-2019, krajský pohled*. [online] [cit. 4.6.2020]. Dostupné z: <https://data.cermat.cz/files/files/Krajsky-pohled/MZ15-19_KRAJSKE_VYSLEDKY_web_final.pdf>

Český statistický úřad. 2019. *Poslední odvětví a zaměstnání nezaměstnaných podle úrovně vzdělání*. [online] [cit. 20.9.2019]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/documents/10180/91606429/25012819q239.pdf/f9340b33-2a23-4573-8594-9af13a5d46f5?version=1.0>>

Český statistický úřad. 2020. *Počet obyvatel ve správních obvodech obcí s rozšířenou působností k 1. 1. 2020*. [online] 130072-20 [cit. 25.5.2020]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/documents/10180/121739326/1300722002.pdf/ae54b9c-afaf-4d58-8532-270d3fa4d40d?version=1.1>>

Endrštová, Michaela. „Nelítáme na koštěti a nesbíráme děti, říká sociální pracovník“. *Idnes.cz / Zpravodajství* [online] 11.11.2017 [cit. 20.4.2020]. Dostupné z: <https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/rozhovor-ospod-detsky-domov-josef-smrz-socialni-prace-odchod.A171109_092449_domaci_nub>

Gymnázium, Ústí nad Labem, Jateční 22, příspěvková organizace. 2019. *Výroční zpráva, školní rok 2018/2019*. [online] Ústí nad Labem: Gymnázium Jateční [cit. 3.5.2020]. Dostupné z: <<https://www.gymjat.cz/files/174/dokumenty-verejnost/vyrocni-zprava-2018-19-gymnazium.pdf>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2012. *Změna metodiky ukazatele registrované nezaměstnanosti*. [online] [cit. 20.9.2019]. Dostupné z: <<https://www.mpsv.cz/upozorneni-na-zmenu-metodiky>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2019. *Informace o nezaměstnanosti v České republice k 31. 7. 2019*. [online] [cit. 20.9.2019]. Dostupné z: <<https://www.mpsv.cz/o/rest/statistiky/nezamestnanost/2019/07>>

Obce v datech, s.r.o. *Index kvality života*. [online] [cit. 4.8.2019]. Dostupné z: <<https://www.obcevdtech.cz/>>

Odbor statistiky obyvatelstva. 2014. *Úroveň vzdělání obyvatelstva podle výsledků sčítání lidu*. [online] Praha: Český statistický úřad. [cit. 20.9.2019]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/documents/10180/20536250/17023214.pdf/7545a15a-8565-458b-b4e3-e8bf43255b12?version=1.1>>

Oddělení sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem. *Informace pro občany*. [online] Ústí nad Labem: Magistrát měst Ústí nad Labem. [cit. 15.5.2020]. Dostupné z: <https://www.usti-nad-labem.cz/files/osv-ospod_informace-pro-obcany.pdf>

Roček, František. „Rozruch kvůli Maticní začal před dvaceti lety. Plot stál jen pár týdnů“. *Deník.cz* [online] 25.9.2018 [cit. 3.6.2020]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/z_domova/rozhuch-kvuli-maticni-zacal-pred-dvaceti-lety-plot-stal-jen-par-tydnu-20180925.html>

Smrž, Josef. „Co se skrývá pod orgánem sociálně právní ochrany dětí?“. *Šance dětem*. [online] 5.4.2016 [cit. 21.4.2020]. Dostupné z: <<https://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/rodina-v-problemove-situaci/problemy-v-rodine/co-se-skryva-pod-organem-socialne-pravni-ochrany-deti.shtml>>

Štágl, Jiří. „Strašák jménem OSPOD“. *Idnes.cz / Blog* [online] 14.2.2019 [cit. 20.4.2020]. Dostupné z: <<https://stagl.blog.idnes.cz/blog.aspx?c=700856>>

Zákony:

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Přílohy

Příloha 1: *Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu*

Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu k diplomové práci: Spolupráce nestátních neziskových organizací a Oddělení sociálně právní ochrany dětí v Ústí nad Labem a okolí

Vážený pane, vážená paní,

v souladu se zásadami etické realizace výzkumu Vás žádám o souhlas v zastoupení s účastí Vaší organizace ve výzkumném projektu v rámci diplomové práce.

Řešitelka projektu: Bc. Markéta Murgová, Střekovské nábřeží 786/22, Ústí nad Labem, tel.: 732 538 399

Název pracoviště: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, Pátkova 2137/5, 182 00 Praha 8 - Libeň

Popis a cíle výzkumu: Výzkum k diplomové práci si klade za cíl zjistit, jak probíhá spolupráce mezi Oddělením sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) a nestátními neziskovými organizacemi působícími ve stejné oblasti v Ústí nad Labem a blízkém okolí. Jedná se o případovou studii za použití hloubkových rozhovorů s pracovníky instituce k identifikaci procesů a případných nedostatků a navrnutí možných oblastí zlepšení. Anonymita jednotlivců poskytujících zmíněné rozhovory je zaručena změnou jmen a dalších charakteristických rysů. Neuvedení názvu nestátních neziskových organizací zajišťuje také jejich anonymitu. Ovšem vzhledem k důležitosti lokálního kontextu pro výzkum nelze anonymizovat OSPOD jakožto instituci.

Prohlášení:

Prohlašuji a svým níže uvedeným vlastnoručním podpisem potvrzuji, že v zastoupením instituce OSPOD souhlasím s účastí jmenované instituce ve výše uvedeném výzkumu a uvedením jejího názvu. V zastoupení instituce souhlasím, že jsem měl/a možnost si

řádně a v dostatečném čase zvážit všechny relevantní informace o výzkumu, jeho možné důsledky, zeptat se na vše podstatné týkající se účasti ve výzkumu a že jsem dostal/a jasné a srozumitelné odpovědi na své dotazy. Byl/a jsem poučen/a o právu odmítnout v zastoupení instituce účast ve výzkumném projektu nebo svůj souhlas kdykoli odvolat bez represí.

Název instituce:

Adresa instituce:

Jméno a příjmení zastupitele/ky instituce:

Kontakt na zastupitele/ku instituce:

Podpis zastupitele/ky instituce: