

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

KURÁTOR PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Profese a okolnosti, jež tuto práci ovlivňují

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor:	Pavλίna Minolová
Katedra:	Sociálně pedagogická
Vedoucí práce:	PeaDr. Marie Vorlová
Studijní program:	B 7508 Sociální práce
Studijní obor:	Pastorační a sociální práce
Přidělovaný akademický titul:	Bc.
Rok odevzdání:	2007

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Odborné a osobnostní požadavky na práci kurátora pro děti a mládež napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Praze dne 29.listopadu 2007

Pavčina Minolová

Bibliografická citace

Kurátor pro děti a mládež; profese a okolnosti, jež tuto práci ovlivňují : bakalářská práce / Pavlína Minolová; vedoucí práce: PaedDr. Marie Vorlová. -- Praha, 2007. -- 61 s.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá profesí kurátora pro děti a mládež, a to jak po odborné stránce, tak okolnostmi, které tuto práci ovlivňují. Bakalářská práce popisuje cílovou klientelu kurátora; jak kurátor s klienty pracuje, jaké metody práce používá, na co musí být kurátor připraven, jaké konkrétní situace řeší. Práce se dále zabývá právním rámcem, s důrazem na zákon o sociálně-právní ochraně dětí.

Další části bakalářské práce se obecněji věnují osobnosti lidí pracujících v sociální oblasti, možným úskalím a ochranným faktorům v pomáhajících profesích. Práce klade důraz na umění navázat vztah a na komunikační dovednosti. Úskalími v sociální práci mohou být: zneužití moci, stres, syndrom vyhoření, řešení dilemat, apod. Jelikož jsou sociální pracovníci těmito úskalím dennodenně vystavováni, je nezbytné, aby měli dostatečně vybudovanou síť podpůrných prvků: měli možnost užívat supervizi, cítili podporu kolegů a organizace, měli stabilní rodinné zázemí.

Práce je doplněna malou sondáží, která byla provedena mezi kurátory na Oddělení sociální prevence na Praze 5 s cílem zjistit, jak kurátoři sami vnímají a hodnotí sebe a svoji práci, jaké osobnostní vlastnosti považují za důležité, zda mají vhodné pracovní podmínky pro výkon tohoto povolání a zda mají dobré rodinné zázemí.

Klíčová slova

kurátor, děti, zákon, úskalí, podpora

Summary

This work is focused on children and youth guardian; professional side and influencing factors. The work describes guardian's clients; how he works with them, what working methods he uses, what problems he solves. It also contains legal framework with the main stress on Social and Legal Protection of Children.

Following parts in broader terms describe personality of social worker's, possible difficulties and protecting elements in helping professions. The stress is given on creating relationship and communication capabilities. Difficulties could be: misuses of power, burnout syndrome, stress, solving dilemmas, etc. Social workers encounter such situations daily and that's why they need a net of protecting elements, such are: supervision, support of colleagues and organization, good family background.

The work is completed by the probing among children and youths guardians in a Department of Social Prevention in Prague 5 with an objective to find out how guardians see and value themselves and their profession, which personal characteristics they consider to be the most important, weather they have good working conditions and good family background.

Keywords

guardian, children, law, difficulties, support

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí své diplomové práce, PeadDr. Marii Vorlové, za cenné rady a připomínky, které mi poskytovala během psaní mé bakalářské práce.

Obsah

1. ÚVOD	8
2. VÝCHODISKA PRÁCE KURÁTORA	12
2.1. PRACOVNÍ ČINNOSTI KURÁTORA PRO DĚTI A MLÁDEŽ	13
2.1.1. Sociální šetření v rodině, terénní činnost:.....	13
Kasuistika.....	15
2.1.2. Hájení zájmů dětí v rámci soudních řízení	18
2.1.3. Řešení případů záškoláctví u dětí.....	19
2.1.4. Vzdělávací a preventivní programy.....	20
2.1.5. Sledování a mapování činností organizací věnující se dětem	20
2.1.6. Individuální práce kurátora s dítětem.....	21
2.1.7. Video trénink interakcí (VTI)	23
2.1.8. Krizové služby	24
3. SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ A JINÉ ZÁKONY	25
3.1. PŮSOBNOST SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ	25
3.2. KOMPETENCE SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY	26
3.3. POSTAVENÍ ODDĚLENÍ SOCIÁLNÍ PREVENCE.....	26
3.4. AKTIVITY ODDĚLENÍ SOCIÁLNÍ PREVENCE:.....	27
3.5. PRÁVNÍ RÁMEC – DALŠÍ ZÁKONY.....	28
3.5.1. Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině,	28
3.5.2. Zákon č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu - předběžná opatření. 28	
3.5.3. Zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže.....	29
3.5.4. Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů.....	29
3.5.5. Zákon České národní rady č. 395/91 Sb., o školských zařízeních	29
3.6. POŽADAVKY NA VZDĚLÁNÍ KURÁTORA PRO DĚTI A MLÁDEŽ	30
3.6.1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	30
3.6.2. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí.....	30
3.6.3. Zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků.....	31
4. OSOBNOST LIDÍ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH	32
4.1. VZTAH MEZI KURÁTOREM A KLIENTEM	32
4.2. MOTIVACE	34
4.3. OSOBNOSTNÍ RYSY	36
5. ÚSKALÍ PRÁCE LIDÍ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH	37
5.1. NÁKLONNOST A AVERZE	37
5.2. MOC	38
5.3. DILEMATA.....	39
5.4. STRES.....	40
5.5. SYNDROM VYHOŘENÍ	40
5.6. SYNDROM POMÁHAJÍCÍCH	41
6. PODPŮRNÉ PRVKY V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH	43
6.1. SUPERVIZE	43

6.2.	SOCIÁLNÍ OPORA	44
6.3.	PODPORA ORGANIZACE	45
6.4.	HRANICE	47
6.5.	ZDRAVÝ ŽIVOTNÍ STYL.....	47
7.	SONDÁŽ MEZI KURÁTORY–JAK VNÍMAJÍ SVOU VLASTNÍ PRÁCI.....	49
7.1.	ZPRACOVÁNÍ DOTAZNÍKŮ.....	50
8.	ZÁVĚR.....	56
9.	SEZNAM LITERATURY	58
10.	PŘÍLOHY	59
10.1.	DOTAZNÍK	59

1. Úvod

Během studia oboru pastorační a sociální práce jsem měla na jaře roku 2006 možnost vykonat odbornou praxi na pracovišti Oddělení sociální prevence¹, které v rámci Sociálně-právní ochrany dětí² působí na Praze 5. OSP prostřednictvím svých zaměstnanců, tzv. kurátorů pro děti a mládež, pomáhá dětem a rodinám s dětmi v situacích, které vyžadují sociálně-právní pomoc.

Během již zmíněné praxe na OSP jsem měla možnost seznámit se s celou řadou činností vykonávaných sociálními kurátory pro děti a mládež, kteří se zabývají převážně tzv. sekundární prevencí. „Sekundární prevence má jako cílovou skupinu osoby se zvýšeným rizikem sociálního selhání, případně osoby, u nichž už k selhávání dochází, ale jeho míra se ještě nedá indikovat.“³ Práce kurátorů⁴ je přesně vymezena zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a je v nemalé míře odvislá od toho, zda osoby v blízkém okolí dítěte, tj. rodiče, učitel, spolužáci, kamarádi, sousedé atd. rozpoznají potřebu pomoci a dokáží ji účinně poskytnout. To v praxi znamená mluvit o problému, zajímat se o podrobnosti a kontaktovat příslušné úřady.

Problémy, se kterými se ať již rodiče, děti, učitelé nebo sousedé na kurátory obracejí, mají mnoho podob: může jít o problémy s učením, v komunikaci, či neobvyklé chování dětí, problémy související s alkoholem či užíváním drog, o šikanu, týrání, zneužívání aj. Kurátoři jsou pak nuceni v každém jednotlivém případě zaujmout stanovisko a rozhodnout, jak nejlépe v konkrétním případě postupovat, přičemž prioritou je vždy zájem dítěte. Nalézt optimální řešení není vždy snadné a zcela jednoznačné. Můžeme se například ptát, zda je pro dítě prospěšnější, aby zůstalo v rodině, kde jsou rodiče alkoholici, nebo zda je lepší ho z takového prostředí odebrat a umístit do dětského domova. Řešení takových dilemat klade velké nároky na člověka, vyžaduje značnou psychickou odolnost, rozhodnost, ochotu vzít na sebe zodpovědnost a nebát se v případě potřeby zakročit.

¹ dále také OSP.

² dále také SPOD nebo jen SPO.

³ Matoušek, *Slovník sociální práce*, 164.

⁴ V práci je pod pojmem kurátor vždy míněn kurátor pro děti a mládež.

Skrze tento úvod se tedy dostávám k tématice, které je věnována tato bakalářská práce. Jejím ústředním motivem je kurátor pro děti a mládež, popis jeho pracovních činností, čím se zabývá, co hlavně řeší, jaké metody práce používá, jaké má pravomoci a jakými zákony jsou tyto vymezeny a jaké jsou požadavky na vzdělání u této profese. To je první část práce, zaměřena výhradně na činnost kurátora. Další části a kapitoly mají obecnější charakter. Vztahují se ke všem typům sociální práce, tvoří její důležitou a nezbytnou součást a jako takové mají veliký význam i v případě profese kurátora pro děti a mládež. Zmíněnými tématy jsou: osobnost lidí pracujících v pomáhajících profesích, možná úskalí a podpůrné prvky v sociální práci. Bakalářská práce je zakončena malou sondáží mezi kurátory OSP s cílem zjistit jejich pohled na profesi kterou vykonávají.

Práci kurátorů jsem mohla sledovat po dobu dvouměsíční praxe na pracovišti OSP na Praze 5, kde se mi naskytl možnost poznat práci pěti pracovníků, včetně vedoucí pracoviště. Tato praxe byla pro mé studium velmi přínosná, ukázala mi, jak jsou teoretické znalosti získané ve škole aplikovány v praxi, dala mi příležitost obeznámit se s širokou problematikou, jíž se toto oddělení zabývá, a v neposlední řadě mi umožnila osobně poznat lidi, kteří tuto práci vykonávají.

Tato bakalářská práce si klade následující cíle:

1. popsat pracovní náplň kurátora, tj. čím se zabývá, jakými zákony je jeho práce legislativně vymezena, kdo jsou jeho klienty, jaké používá pracovní metody apod.,
2. zabývat se osobností lidí pracujících v pomáhajících profesích,
3. upozornit na úskalí sociální práce, jimž jsou sociální pracovníci ohroženi,
4. zdůraznit nutnost podpůrných prvků v sociální práci,
5. zjistit, jak na konkrétním pracovišti sami kurátoři vnímají svoji práci a sebe jako člověka, tuto práci konajícího.

Pro uskutečnění těchto cílů bylo užito následující metodiky:

1. Sledování práce kurátorů pro děti a mládež v praxi po dobu dvou měsíců. Takto získané poznatky byly zakomponovány do druhé a třetí kapitoly pojednávající o profesi kurátora, tj. komu kurátoři pomáhají, z čeho vycházejí, jak pracují, jaké mají pracoviště, jaké jsou požadavky na vzdělání pro výkon tohoto zaměstnání, apod.
2. V návaznosti na odbornou stránku této profese, byly v následujících kapitolách rozebrány faktory, které výrazně ovlivňují sociální práci, jako jsou osobnostní vlastnosti, úskalí a podpůrné prvky.
3. Vyhotovení dotazníků a praktické provedení sondáže mezi kurátory OSP na Praze 5. Dotazníky byly anonymní, celkem obsahovaly 16 otázek.
4. Výsledky z dotazníků byly písemně zpracovány a okomentovány.

Seznam použitých zkratk:

SPO	Sociálně-právní ochrana
MČ	Městská část
OSŘ	Občanský soudní řád
VTI	Videotrénink interakcí
OSP	Oddělení sociální prevence
OSPOD	Oddělení sociálně-právní ochrany dětí
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
SPO	Sociálně-právní ochrana

2. Východiska práce kurátora

Kurátor pro děti a mládež zabezpečuje sociálně-právní ochranu dětí a mladistvých, která je přesně specifikována v zákoně č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Sociálně-právní ochranou dětí se rozumí zejména ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana jeho oprávněných zájmů a jmění a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny⁵. Cílem práce kurátora, jež prakticky sociálně-právní ochranu dětí vykonává, je zaměřovat se na děti:

- jejichž rodiče buď zemřeli nebo neplní řádně své rodičovské povinnosti, anebo práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti nevykonávají nebo zneužívají. Zneužívat nebo řádně neplnit práva a povinnosti mohou i jiné osoby než rodiče, kterým byly děti svěřeny do výchovy;
- které vedou zahálčivý nebo nemravný život, zanedbávají školní docházku, nepracují, požívají alkohol nebo návykové látky, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin⁶ nebo opakovaně páchají přestupky;
- které se opakovaně dopouští útěků;
- na kterých byl spáchán trestný čin nebo jsou ohrožovány násilím;
- které jsou opakovaně umístovány do výchovných a jiných zařízení, v kterých pobývají déle než 6 měsíců;
- které jsou odloučeny od svých rodičů z důvodu žádosti o azyl⁷.

Kurátor při své pracovní činnosti úzce spolupracuje s policií, školami, školskými a zdravotnickými zařízeními, dětskými domovy, zařízeními pro výkon ústavní výchovy, věznicemi, úřady práce, nestátními organizacemi aj. Kurátor navazuje vztahy a komunikuje jak s dětskými klienty, tak s dospělými. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby byl vybaven dobrými komunikačními dovednostmi, uměl navázat a udržet vztah, vyznal se v psychologii dětí i dospělých. Kurátor by se měl

⁵ Zákon č. 359/1999 Sb., § 1.

⁶ U dětí mladší 15 let se nemluví o trestném činu, ale činu jinak trestném.

⁷ Zákon č. 359/1999 Sb., § 6.

vyznat ve světě dětí, měl by znát současné trendy dětského světa, vědět, jaká hudba, filmy, hračky jsou aktuální a pro děti zajímavé. Tyto znalosti mu pak mohou pomoci při vzbuzení důvěry u dítěte a v následné komunikaci s ním.

Práce kurátora je náročná jak po odborné stránce (znalost zákonů a legislativních změn, orientace v jiných organizačních složkách, kontakty na různá odborná zařízení, komunikace s psychology, pedagogy aj.), tak po stránce lidské (schopnost empatie, vstřícnost, pochopení, umění naslouchat, apod.). Každý případ, jenž kurátor v rámci OSP řeší, má jiný průběh, je třeba k němu přistupovat individuálně, nezaujatě, s pochopením. V práci kurátora je obtížné definovat žádoucí výsledek práce a kritéria úspěšnosti. Tam, kde figuruje v oblasti zájmu člověk, je vysoké procento nevyzpytatelnosti a jedinečnosti. Kurátor má velkou odpovědnost za své dětské klienty, a ti mu přitom neposkytují možnost mít plně pod kontrolou jejich chování. Jsou zde rodiče, či jejich zákonní zástupci, které je třeba respektovat.

2.1. Pracovní činnosti kurátora pro děti a mládež

2.1.1. Sociální šetření v rodině, terénní činnost:

Kurátoři vyhledávají a věnují se dětem, jejichž vývoj je nějakým způsobem ohrožen, jež trpí újmou po stránce psychické, fyzické nebo sociální. U těchto dětí si pak všimá nápadných znaků v chování, jako je nesnášenlivost, násilí, apatie, deprese, apod. Kurátor sleduje jak je s těmito dětmi zacházeno, zda se jim rodiče nebo opatrovníci dostatečně věnují, jak využívají volný čas, s kým se stýkají, apod. Za účelem zjištění situace, si může kurátor dítě (nejčastěji v doprovodu rodičů, není však podmínkou) buď pozvat na konzultaci na Oddělení sociální prevence nebo ho navštívit ve škole, v ústavním nebo ochranném zařízení nebo v jeho rodinném prostředí. Návštěvy domácností, během kterých se provádí tzv. sociální šetření, tvoří důležitou součást práce kurátora. Termíny návštěv jsou většinou předem domluveny (nejčastěji telefonicky), kurátor si předem ujasní co vlastně chce zjišťovat, na co se zaměří, připraví si případné otázky pro rodiče nebo dítě. Během samotné návštěvy pak mapuje, v jakém prostředí dítě žije, kde má své osobní věci, hračky, kde se učí, jestli

má prostor pro své soukromí. Kurátor komunikuje jak s rodiči, tak s dítětem a může se ptát na:

- sociální situaci rodičů – zda mají práci a stačí finančně zajišťovat náklady na domácnost a výdaje na dítě, zda mají dobrý vztah s partnerem či partnerkou, zda mají přátele, známé – dobré sociální zázemí;
- zájmy dítěte – jaké má kamarády, co ho zajímá, zda chodí do nějakého kroužku, zda ho baví škola, co rádo dělá ve volném čase, apod.
- přístup okolí – sousedé, úředníci, učitelé, apod.

O průběhu návštěvy pak kurátor na svém pracovišti učiní podrobný zápis, ve kterém vyznačí den a dobu návštěvy, popíše co bylo zjištěno, v jakém stavu bylo dítě a rodiče, jaký je jejich názor na situaci a na to, jak by se měla řešit. V zápise by měly být uvedeny i další plánované kroky (např. psychologické vyšetření, návštěva manželské poradny, apod.), neměl by chybět termín další návštěvy.

V praxi je velmi častým jevem, že problémy dětí (např. agresivní chování, braní drog, alkoholismu, záškoláctví,...) jsou vyústěním špatného rodinného zázemí. Někdy rodiče nezvládají svůj vlastní život, mají psychické problémy které třeba řeší alkoholem, drogami, nejsou schopni udržet si vztah s partnerem. Děti jsou velmi vnímavé a dlouhodobé žití v takovémto prostředí se může v budoucnu projevit na jejich psychice, osobnosti. Je důležité včasné podchycení těchto rodin, navázání kontaktu s rodiči i s dítětem, zprostředkování kontaktu na možnou lékařskou pomoc rodičům (protialkoholní léčebny, psychiatrická zařízení, manželské poradny,...), uvedení dítěte do jiného prostředí (střediska volného času, střediska výchovné péče, azylové domy, apod.).

Jak je někdy nesnadná spolupráce kurátora s rodinou a jak mohou rodinné rozbroje dlouhodobě ovlivnit vývoj dítěte, ukazuje kasuistika zabývající se případem chlapce, který má již po mnoho let závažné problémy s chováním.

Kasuistika

Filip K, 14 let.

Matka – právnička, zaměstnaná v právnické kanceláři, otec – podnikatel s automobily, značně vysoké příjmy.

Sourozenci – zletilý bratr /19/, mladší sestra /11/.

Rodiče nežijí ve společné domácnosti, oba mají přítele/kyni.

Filip byl v roce 2002 vyšetřen obvodní pedagogicko-psychologickou poradnou. Diagnóza: obtížná koncentrace pozornosti, silná emoční labilita – potřebuje emocionální podporu, pozitivně reaguje na zájem a pochvalu. Potřebuje řád, laskavost, trpělivost, zájem.

V dokumentaci na OSP je od r. 2003, do té už stačil vystřídat tři školy. Filip měl na žádost rodičů v 1. třídě povolen odklad školní docházky. Nejdéle pobyl na první škole, kde absolvoval docházku od 1-4 třídy (přičemž číst a psát plynule se naučil až ve 3. třídě). Již tam se projevovaly problémy zejména s neplněním domácích úkolů, byla diagnostikována specifická porucha učení- dysgrafie. V 5. třídě přestoupil na novou školu, kde byl pouze půl roku a kde na pololetní vysvědčení dostal dvojku z chování. Ve druhém pololetí opět přestoupil na jinou školu, ve které bylo jeho chování řešeno výchovnou komisí - napadení spolužáků, vulgární mluva, závažné kázeňské přestupky, agresivita, problémy v kolektivu - vyčlenění. Matka se velice podívovala nad hodnocením této komise, zvláště nad ubližováním jejího syna druhým dětem.

Otec i matka měli a stále mají rozdílné názory na výchovu syna. Otec se domnívá, že syn potřebuje pevnou ruku, nad ubližováním spolužákům se na počátku příliš nepozastavoval. Filip jeho názory přebírá, vše zlehčuje, dobře rozumově zdůvodňuje. Matka naopak vysvětlovala agresivní chování vybudováním si pozice mezi spolužáky. Filip se vždy z kolektivu spíše vyčleňoval, spolužáci z něj měli strach, báli se ho. Oba rodiče syna spíše omlouvají, svalují vinu na prostředí, učitele, nevidí ani částečně vinu v sobě. Filip si již ve věku 12 let vykonstruoval obvinění, že

byl přítelem matky bit a nahlásil to na linku bezpečí, která následně kontaktovala polici.

V posouzení třídního učitele v pořadí třetí ZŠ se uvádí: „Od počátku měl konflikty, je agresivní, ve rvačkách tvrdý, slovně napadá spolužáky. Připisuji to jeho snaze upozornit na sebe v kolektivu. Má sklony řešit vše násilím, přitom není zlý, ale absolutně bez vycování, bez snahy ke smíru v kolektivu. Je inteligentní, svérázný, při hodinách je buď laxní, nebo vyrušuje. Neumí se uklidnit, nemá pomůcky, je nepřipravený, čtení a psaní hluboce podprůměrné. Z této již třetí ZŠ byl Filip před ukončením školní docházky vyloučen pro brutální chování, kdy shodil spolužáka ze schodů, druhého chytil do kravaty a pevným držením jej dusil, až musel být odtržen učitelem. V té době ho matka přistihla s kamarádem, jak kouří v bytě cigarety. Tento kamarád dle ní kazí jejího syna. Filip byl na matku drzý, po incidentu utekl z domova.

Po vyloučení z třetí školy (červen 2003) byla kurátorem doporučena speciální ZŠ (čtvrtá) na Zlíchově. Přesto, že se tato škola zabývá problémovým chování, Filipa nezvládali; je příliš agresivní, spolupráce s ním je složitá, stěžují si i rodiče jiných dětí. Doma se ztrácejí šperky, peníze. Škola uvádí, že Filip se chová agresivně, má pozitivní test na marihuanu, kouří ve vyučování, absolutně nerespektuje učitele. Přesto je tam Filip spokojen. Otec odmítá další vyšetření syna, je znechucen, domnívá se, že nikdo není schopen pochopit jejich problém a pomoci jim. Podmínkou, aby zůstal Filip na škole, je podrobení se pobytové terapii, ambulantní docházení by nepomohlo. Toto je Filipem a jeho rodiči odmítnuto, na základě toho ředitelka školy ukončuje jeho diagnostický pobyt (listopad 2003).

Počátkem prosince 2003- nová škola na Praze 4, Základní škola se specializovanými třídami – fakultní škola PF UK.. Diagnostikována - vývojová porucha učení- dysortografie, dysgrafie, dyslexie, hodnocení školy z konce ledna 2004 – dobré.

Od března 2004 se Filip ani jeho rodiče nedostavovali na Oddělení sociální prevence, kurátor se je bohužel nesnažil kontaktovat. Počátkem listopadu 2004 obdržel Městský úřad Prahy 5 stížnost rodičů jejichž děti docházejí na speciální školu V Olšinách. Důvod – chování Filipa. Na této škole je také záznam o napadení

zaměstnankyně vrátnice, vyhrožování zabitím spolužačky, pokus o zapálení vlasů učitelce.

Na základě této stížnosti byl Filip a jeho rodiče vyzváni, aby se dostavili na Oddělení sociální prevence. Filip přišel v doprovodu otce, který uvádí, že učitel je na jeho syna zasedlý. Uvedl, že v průběhu, kdy o něm OSP nemělo žádné zprávy, Filip vystřídal tři jiné ZŠ, chodil do Střediska výchovné péče v Modřanech – po dvou týdnech však na žádost matky byl pobyt ukončen. (na naléhání Filipa, který prý špatně snáší pobyt ve větším kolektivu).

Ve škole v Olšínách Filip ukradl universální klíč školy, hodil do WC dělobuch a úplně jej zničil, vhodil lavici mezi spolužáky – nikomu naštěstí nebylo ublíženo. Další psychiatrické vyšetření, doporučen diagnostický pobyt na psychiatrii k pozorování. Filip odmítá pobyt na psychiatrii, vyhrožuje, že si něco udělá.

Na podzim 2004 se OSP rozhodlo podat k soudu návrh na nařízení výchovného opatření nad výchovou Filipa. Rodiče s tím nesouhlasí, společně prohlašují, že výchovu syna zvládají, že Filip nic nedělá, nic se neděje. Vyřeší se to prý ambulantním léčením na psychiatrii a od pololetí změna školy. Myslí si, že chyba je na straně školy, v ČR není škola, která by měla adekvátní odborníky pro tyto děti.

V pololetí 2005 nová škola, kterou před ukončením školní docházky Filip opět opouští a nastupuje na jinou, kde zůstává do listopadu 2005.

V květnu 2005 – OSP dává návrh na nařízení výchovného opatření v souvislosti s výchovnými problémy Filipa na školách.

Od září 2005 – Filip nastoupil do stacionáře SVP⁸ Trigon. Zpočátku dobré výsledky, po cca 5 dnech se stav zhoršil. Z důvodu zhoršující se spolupráce a opakovaného porušování pravidel byl pobyt koncem září ze strany Trigonu přerušen. Pokračoval dále v docházce do ZŠ, kde nadále byly výchovné problémy, šikana, nerespektování učitele, trestná činnost hlášena na policii. Proběhla výchovná komise, poradenské pracoviště ZŠ Grafická navrhlo zařízení Pontis – na dobrovolný diagnostický pobyt. Tam nastoupil v prosinci a po 2 týdnech utekl, matkou však

⁸ SVP – Středisko výchovné péče.

vrácen zpět. Pro porušování pravidel a problematické chování byl přemístěn do zařízení Alternativa – v Kostelci nad Labem. Ani tam však Filip nevydržel dlouho a vrátil se do domácího prostředí. Domluvena byla rodinná terapie v Azylovém domě Přemysla Pittra, ani jedno však nebylo realizováno, z důvodu neochoty rodičů účastnit se terapie.

Od roku 2005 probíhá soud ohledně rozvodu rodičů, usnesení o určení výživného.

Od února 2006 – opatrovnický soud o výchovném opatření (soud probíhal jako reakce na šikanování a ubližování spolužákům). OSP usiloval o rozhodnutí, které by jak rodiče tak Filipa nutilo uvědomit si závažnost situace a nepodceňovat výchovné problémy Filipa. Např. soudně nařídit pravidelné schůzky s psychologem. Soudkyně – zběhlá v opatrovnickém právu, si evidentně nevěděla s případem rady. Líčení bylo odročeno o 2 měsíce.

Případ Filipa je na Oddělení sociální prevence veden více než 3 roky, za tu dobu se nepodařilo docílit výraznějších změn. Na této kauze je evidentní, jak obtížná je pomoc, pokud rodiče zaujímají rozdílný postoj k výchově, nespolupracují a nejsou ochotni si za žádnou cenu přiznat chybu. Je sporné, zda kurátor měl usilovat o výchovné opatření dříve, zasáhnout důrazněji a věnovat případu větší pozornost. Není lehké říci, co konkrétně bylo a je třeba udělat, aby Filip nenesl následky svého chování i v budoucnu.

2.1.2. Hájení zájmů dětí v rámci soudních řízení

Kurátor může být soudem určen jako kolizní opatrovník dítěte⁹ v případě, když se zájmy dítěte a rodičů střetávají, dojde-li k ohrožení majetkových zájmů dítěte, k omezení rodičovské zodpovědnosti, při řízení o osvojení aj.

V praxi může nastat i jiný případ, kdy kurátor hájí zájmy dítěte. Například když matka, které bylo dítě odebráno a svěřeno do ústavní péče, po určité době zažádá o svěřeni dítěte do vlastní péče. V rámci soudního řízení kurátor prošetřuje situaci

⁹ Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, §83.

matky, zkoumá její bytové podmínky a finanční situaci za účelem zjištění, zda by prostředí bylo pro dítě vhodné, zda by ho matka byla schopna uživit a postarat se o něho v případě kladného vyřízení žádosti. Kurátor přichází do kontaktu jak s matkou, tak s dítětem, které navštíví v ústavním či jiném zařízení kde právě pobývá a během rozhovoru s ním zjišťuje jeho spokojenost, názor na soužití s matkou, vlastní přání a představy o budoucnosti apod. Kurátor také zjišťuje, jak dítě působí na personál zařízení, zda se svému okolí jeví jako spokojené či nespokojené, jak se projevuje, zda je otevřené či spíše zamlklejší, atd.

Jiný případ může nastat, pokud rodiče nezvládají výchovu dítěte a dítě šikanuje spolužáky ve škole, je agresivní, nemá respekt před učiteli. Kurátor může dát návrh na nařízení výchovného opatření nad výchovou dítěte. O jeho realizaci opět rozhoduje opatrovnický soud.

Další typy soudních řízení probíhají, pokud se dítě stane obětí trestného činu nebo je samo pachatelem. Pokud má kurátor podezření na spáchání trestného činu na dítěti (jako je ohrožování mravní výchovy, týrání dítěte, opuštění dítěte), podává podněty k zahájení trestního stíhání příslušným orgánům a v rámci jejich řízení chrání zájmy dítěte, je přítomen u výslechu na policii, apod.

Pokud je dítě samo pachatelem trestného činu, je taktéž nezbytné, aby při výslechu na policii byl kurátor přítomen a hájil jeho práva a zájmy. Kurátor se zúčastňuje úkonů v přípravném řízení (výslechy, vyšetřování apod.), zúčastňuje se hlavního líčení a veřejného zasedání v trestních věcech mladistvých, spolupracuje s věznicemi při řešení sociálních problémů mladistvých.

Dle § 29 zákona o SPO je kurátor povinen alespoň jednou za tři měsíce navštívit dítě, kterému byla nařízena ústavní výchova nebo uložena ochranná výchova.

2.1.3. Řešení případů záškoláctví u dětí

Kurátor může být zainteresován do případů záškoláctví a řešit problémy s tímto jevem spojenými.

O případech záškoláctví je kurátor informován nejčastěji učiteli. Kurátor pak většinou kontaktuje nejprve rodinu dítěte a zjišťuje příčiny, proč dítě do školy nechodí, naváže vztah s rodiči a dítětem a během osobních rozhovorů objasňuje, proč je nezbytné, aby dítě školní docházku nezanedbávalo, upozorňuje rodiče na možný postih a následky záškoláctví. V případě, že se jedná o disfunkční rodinné zázemí, může kurátor zprostředkovat kontakt na dětského psychiatra či psychologa, apod. Kurátor dlouhodobě spolupracuje s učiteli, pomáhá jim v komunikaci s rodinou a využívá legislativy, která může být uplatňována, např. peněžní pokuta, návrh na výchovné opatření nad výchovou dítěte.

2.1.4. *Vzdělávací a preventivní programy*

Kurátor spolupracuje se školami a dalšími subjekty, které s dětmi pracují, brání působení nepříznivých vlivů na děti jimi dosud neovlivněné, věnuje zvláštní pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní.

Kurátor může realizovat vzdělávací programy ve školách, během kterých informuje o činnosti OSP, přičemž klade důraz na všímavost, včasnou informovanost a neodkládání případů, kdy je dítě jakýmkoli způsobem ohroženo. V mnoha případech se totiž stává, že učitelé či výchovní poradci upozorní kurátory na problém (záškoláctví, šikana, týrání dítěte atd.) až po delší době jeho trvání. Bohužel na mnoha místech ještě přetrvává zaběhnutý názor, že sociální pracovníci jsou „zlé ženské, které berou děti od rodin“.

V této souvislosti je třeba upozornit na § 7 zákona o SPO který říká, že každý je oprávněn upozornit orgán SPO na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti. Jedná se o velmi citlivou problematiku, protože nezletilé dítě se samo ochránit neumí.

2.1.5. *Sledování a mapování činností organizací věnující se dětem*

Kurátor také sleduje činnosti organizací, které v jeho obvodu provozují programy zaměřené na volnočasové aktivity určené pro děti. V praxi se totiž může stát, že organizace, která na veřejnosti propaguje programy určené pro děti, může

skrytě provozovat dětskou prostituci a pornografii, v jejich řadách mohou pracovat pedofilně zaměřené osoby. Kurátor tyto jevy nejčastěji zkoumá formou terénních šetření, kontroluje propagační materiály těchto organizací, jako jsou např. internetové stránky, letáky, apod., získává informace od osob žijících v sousedství organizace. Při závažných zjištěních kurátor úzce spolupracuje s policií, dává návrhy na zahájení trestního řízení pro podezření z pedofilie, návrhy na pozastavení činnosti organizace apod.

2.1.6. Individuální práce kurátora s dítětem

Každý případ, který je řešen na Oddělení sociální prevence je specifický, originální. Záleží na věku dítěte, jeho vyspělosti, rodinném zázemí, potřebách dítěte apod. Dítě nebo mladý člověk může kurátora navštěvovat buď samostatně anebo v doprovodu rodiče či příbuzného. Kurátor pracuje s dítětem zpravidla dlouhodobě, vede s ním výchovné pohovory, zprostředkovává sociální, právní, pedagogické a psychologické poradenství, předává rodičům či staršímu dítěti kontakty na různá zdravotnická, poradenská a školská zařízení, občanská sdružení, úřady práce a jiné organizace, vykonává nad dítětem odborný dohled. Aby jeho práce mohla být účinná, je zapotřebí aktivní spolupráce samotného dítěte a v ideálním případě i jeho rodiny. Cílem práce kurátora je pak napravit narušené vztahy v rodině, posílit autoritu rodičů, vést mladé lidi k odpovědnosti za své chování, pomoc při uvědomování si důležitosti vzdělání a práce, vést k přehodnocování osobních priorit.

Individuální práce kurátora s dítětem se týká dětí,

- jejichž rodiče buď zemřeli nebo neplní řádně své rodičovské povinnosti, anebo práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti nevykovávají nebo zneužívají. Zneužívat nebo řádně neplnit práva a povinnosti mohou i jiné osoby než rodiče, kterým byly děti svěřeny do výchovy;
- které vedou zahálčivý nebo nemravný život, zanedbávají školní docházku, nepracují, požívají alkohol nebo návykové látky, žijí se prostitutcí, spáchaly trestný čin¹⁰ nebo opakovaně páchají přestupky;

¹⁰ U dětí mladší 15 let se nemluví o trestném činu, ale činu jinak trestném.

- které se opakovaně dopouští útěků;
- na kterých byl spáchán trestný čin nebo jsou ohrožovány násilím;
- které jsou opakovaně umísťovány do výchovných a jiných zařízení, v kterých pobývají déle než 6 měsíců;
- které jsou odloučeny od svých rodičů z důvodu žádosti o azyl¹¹.

Dítě se může např. dostat do party, kde se konzumuje alkohol, berou drogy, dochází ke krádežím. Dítě ztrácí zábrany a začíná se ztotožňovat s chováním party, neuvědomuje si špatnost a nebezpečnost takového způsobu života. Začíná zanedbávat školu, zhorší se prospěch ve škole, na chování dítěte si pak začnou stěžovat učitelé ve škole, kteří následně informují Oddělení sociální prevence, které přidělí případ kurátorovi pro děti a mládež. Práce kurátora se může poté odvíjet následujícím způsobem:

1. může dát návrh na psychologické vyšetření dítěte,
2. kontaktuje se s dítětem a jeho rodinou, učiteli ve škole,
3. charakterizuje hlavní problémy – co je problém, kdo je do něho zapojen, jak toto vidí samo dítě a jeho okolí, jaké má problém příčiny (může se jednat o deprivaci nezájmem matky, absence otce, neschopnost prarodičů dítě usměrnit, nepřítomnost respektované autority mezi blízkými lidmi, nedostatek příležitostí ke smysluplnému trávení volna po škole,...)
4. snaží se zjistit, jaké jsou hlavní potřeby dítěte (navázání vztahu a docílení otevřenosti u dítěte mluvit o jeho potřebách, touhách, zájmech,...)
5. snaží se objasnit, jaké dovednosti potřebuje dítě k tomu, aby mohlo problém zvládnout, jaké vnější zdroje jsou k tomu zapotřebí
6. charakterizuje postup, který by byl nejefektivnější; kdo by se měl spolupodílet na nápravě problému (učitelé, dobrovolníci, zájmová centra,..)

Dítě pak na Oddělení sociální prevence může docházet na pravidelné konzultace, jejichž frekvenci určuje dle potřeby kurátor, který také řídí celkový postup řešení problému a návštěvy dítěte zaznamenává do jeho evidenčního spisu (dítě může

¹¹ Zákon č. 359/1999 Sb., § 6.

docházet samotné nebo v doprovodu dospělého). Během konzultací se kurátor zajímá o potřeby dítěte, dává mu prostor pro uvolnění a vyjádření se, je nutné, aby kurátor bral vážně názor dítěte a nezesměšňoval nebo nezlehčoval ho. Přitom musí být trpělivý a projevovat opravdový zájem a snahu situaci zlepšit.. Snaží se dítě motivovat, upozorňovat na jeho silné stránky, povzbudit, případně posílit jeho sebevědomí. Dítě by mělo získat pocit, že kurátor je zde pro něho, že se na něho může za každé situace obrátit, požádat o radu, o pomoc.

2.1.7. Video trénink interakcí (VTI)

Kurátor může v rodinách používat metodu zvanou Video trénink interakcí¹². Tuto metodu může kurátor po speciálním proškolení buď poskytovat sám nebo ji využívat zprostředkovaně. VTI je krátkodobá a intenzivní forma pomoci, při které je centrálním tématem intervence, podpora a rozvoj komunikace v rodině, popř. její obnovení. Hlavním médiem je videozáznam běžných rodinných situací, které jsou pořízeny během návštěv v rodině. Následně jsou vybírány a rozebírány ty situace, které pomáhají vytvářet významný a konstruktivní rozdíl oproti dosavadnímu pohledu rodiny.

VTI je metoda, jejímž cílem je zkoumat, jak působí sociální okolí na dítě, jaké je rodinné klima a jak fungují vztahy v rodině a následně jaký vliv mají tyto rodinné vztahy na dítě a na jeho schopnost navazovat a udržovat nové sociální vztahy.¹³

Rodiče mohou mít například problém s tím, jak zvládat chování svého dítěte, které neposlouchá, je agresivní, bije sourozence, je drzé jak na rodiče, tak na učitele ve školce či škole. Pomocí VTI se můžou odhalit chyby v přístupu rodičů, jako např. nedostatečné projevy opravdového zájmu a náklonnosti, neuvědomělé ignorování potřeb dítěte, nedůslednost ve výchově, nedostatečném lpění na plnění úkolů, přílišná benevolence, apod. Kurátor na základě videozáznamů s rodinou rozebírá jednotlivé

¹² Dále jen VTI.

¹³ V polovině osmdesátých let 20. století zkoumali pracovníci pro narušenou mládež, jak působí sociální okolí na dítě, jaké je rodinné klima, a jak fungují vztahy v rodině. Průzkumy ukázaly, že pokud není do procesu VTI vtažena celá rodina, úspěchy dítěte se rychle vytrácejí a jeho chování se vrací do starých kolejí. Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 231.

sekvence, vysvětluje co by se mohlo dělat jinak, proč dítě zareagovalo právě takovým způsobem, pomáhá rodičům vidět věci z jiného úhlu a přimět je k zamyšlení nad vlastním chováním a hledání příčin negativní reakce dítěte.

2.1.8. Krizové služby

Krizová služba je na Oddělení sociální prevence poskytována 24 hodin denně, přičemž kurátoři se ve službách střídají. Krizová služba znamená připravenost poskytnout pomoc, kdykoli to dítě potřebuje, pokud se např. ocitne v ohrožení života, je mu vyhrožováno, toulá se a nechce se vrátit domů, bere drogy, je opilý, apod. Krizová služba vyžaduje od kurátora rychlé a kvalitní zhodnocení situace, umění zareagovat v ohrožující či nestandardní situaci, stabilizovat dítě či dospělého, apod.

Krizová služba OSP je kontaktována také v případech domácího násilí v rodině, kdy manžel fyzicky napadá matku a děti jsou toho buď svědky nebo jsou také fyzicky ohrožovány; dále se krizová služba kontaktuje v případech týrání a zneužívání dětí, v případě, že se dítě stane obětí trestného činu, apod.

3. Sociálně-právní ochrana dětí a jiné zákony

Výše zmíněné příklady pracovních činností kurátora vycházejí ze zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. V kapitole č. 2 této práce je uvedeno, na jaké děti se SPO vztahuje. Kapitola č. 3 se dále zabývá působností a kompetencemi SPO a aktivitami Oddělení sociální prevence. Kapitola je doplněna o další zákony, jež se k práci kurátora vztahují a o zákony, které určují požadavky na vzdělání kurátora.

3.1. Působnost Sociálně-právní ochrany dětí¹⁴

Sociálně-právní ochranu zajišťují orgány SPOD, jimiž dle § 4 zákona o SPO jsou: krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí¹⁵, Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí¹⁶. Sociálně-právní ochranu dále zajišťují: obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí, další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny. Obecní úřady a obecní úřady s rozšířenou pravomocí zajišťují především preventivní a poradenskou činnost. Krajské úřady mají pravomoc podávat návrhy soudu, aby např. nařídil, prodloužil či zrušil ústavní výchovu, omezil, pozastavil nebo zbavil rodiče jejich rodičovské zodpovědnosti. Působí (spolu s MPSV) významně při zprostředkování osvojení a pěstounské péče. Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí zajišťuje sociálně-právní ochranu ve vztahu k cizině a zprostředkovává osvojení dětí z ciziny nebo do ciziny.

¹⁴ Dále jen SPOD.

¹⁵ Dále jen MPSV.

¹⁶ Dále jen Úřad. Sídlo Úřadu je v Brně.

3.2. Kompetence Sociálně-právní ochrany

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena s účinností od roku 2000 samostatným zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. SPO dává příslušným pracovníkům kompetence v oblastech výkonu opatrovnictví a poručenství, rozhodování o svěření dětí do náhradní péče, sledování dětí s výchovnými problémy, sledování výkonu ústavní a ochranné výchovy, pomoci dětem týraným a zneužívaným, zajišťování poradenské činnosti především při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě.

Terénní sociální práce v oblasti Sociálně právní ochrany je zaměřena na sledování vývoje dětí v problémových rodinách, prošetření poměrů na základě žádosti soudů, apod.

3.3. Postavení Oddělení sociální prevence

Kurátoři pro děti a mládež pracují na Oddělení sociální prevence (OSP), jenž fungují při Městských úřadech. Oddělení sociální prevence úzce spolupracuje s Oddělením sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), přičemž obě pracoviště vycházejí ze zákona č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Nelze jednoznačně určit přesnou hranici, které případy spadají pod OSP a které pod OSPOD, obě pracoviště spolu však velmi úzce spolupracují, jednotlivé případy se často vzájemně prolínají. Obecně však platí, že OSPOD se zaměřuje na problematiku osvojení, pěstounské péče a týrání u předškolních dětí, OSP se naproti tomu věnuje dětem, které

- vedou zahálčivý nebo nemravný život, zanedbávají školní docházku, nepracují, požívají alkohol nebo návykové látky, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin¹⁷ nebo opakovaně páchají přestupky;
- se opakovaně dopouští útěků;
- na kterých byl spáchán trestný čin nebo jsou ohrožovány násilím;

¹⁷ U dětí mladší 15 let se nemluví o trestném činu, ale činu jinak trestném

- jsou opakovaně umíst'ovány do výchovných a jiných zařízení, v kterých pobývají déle než 6 měsíců;
- jsou odloučeny od svých rodičů z důvodu žádosti o azyl¹⁸.

3.4. Aktivity Oddělení sociální prevence:¹⁹

Jsou přesně vymezeny zákonem o SPOD²⁰. Hlavní úkoly a aktivity Oddělení sociální prevence lze rozdělit do následujících bodů:

- vede rejstříky dětí s opakovanými poruchami chování a jednání, rejstřík dětí mladších 15ti let podezřelých ze spáchání činu, který by jinak byl trestným činem, rejstřík dětí, proti kterým bylo zahájeno trestní nebo přestupkové řízení, rejstřík dětí umístěných v zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, rejstřík dětí, nad nimiž byl stanoven dohled, rejstřík dětí ve výkonu trestu, rejstřík dětí svěřených do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, rejstřík dětí, u nichž byl úřad MČ ustanoven opatrovníkem a rejstřík dětí, jejichž rodiče nevykovávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, rejstřík dětí na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, jejich lidskou důstojnost nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;
- na základě požadavků orgánů činných v trestním řízení podává kvalifikované zprávy k osobám nezletilým a mladistvým;
- poskytuje sociálně právní a výchovné poradenství dětem i rodičům při řešení jejich rodinných, osobních a sociálních problémů a akutních krizových situací. Zprostředkovává pomoc odborných poradenských a zdravotnických pracovišť i jiných odborných pracovišť;

¹⁸ Zákon č. 359/1999 Sb., § 6.

¹⁹ Zákon č. 359/1999 Sb.; § 51 Povinnosti orgánů sociálně-právní ochrany při sdělování údajů, § 53 Povinnosti státních orgánů, dalších právnických a fyzických osob a pověřených osob, § 54 Vedení evidence a spisové dokumentace.

²⁰ Zákon č. 359/1999 Sb., § 22,23,51,54-57.

- podává podněty nebo návrhy na zahájení řízení o předběžném opatření, nařízení ústavní či ochranné výchovy, výchovných opatření i na jejich zrušení. Podílí se na realizaci ústavní nebo ochranné výchovy;
- pomáhá nezletilým a mladistvým propuštěným z ústavní nebo ochranné výchovy a mladistvým z výkonu trestu odnětí svobody, aby se co nejvhodněji začlenili do společnosti. Podmíněně odsouzeným mladistvým poskytuje komplexní odbornou sociální pomoc;
- účastní se přestupkového řízení vedeného proti mladistvým v souladu se zákonem o přestupcích;
- spolupracuje s úřadem pro výkon vazby i výkon trestu odnětí svobody se školskými zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy, spolupracuje s orgány obcí, zdravotnickými a školskými zařízeními, občanskými sdruženími, úřady práce, charitativními a jinými zařízeními;
- podílí se na organizaci akcí pro děti z rodin, které řádně neplní své funkce, a pro děti obtížně vychovatelné.

3.5. Právní rámec – další zákony

Vzhledem k tomu, že práce kurátorů pro děti a mládež má velmi rozmanitý charakter a mnoho úhlů, opírají se kurátoři kromě zákona č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, také o jiné zákony a vyhlášky. Mezi nejčastěji používané patří:

3.5.1. Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině.

který řeší zejména otázky manželství, vztahy mezi rodiči a dětmi a vztahy vznikající při náhradní rodinné péči (osvojení, pěstounská péče).

3.5.2. Zákon č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu - předběžná opatření

Dle § 76 tohoto zákona může být účastníku předběžným opatřením uloženo, aby:

platil výživné v nezbytné míře nebo odevzdal dítěte do péče druhého z rodičů, nebo do péče toho, koho označí soud;

stejně opatření řeší:

ocitlo-li se nezletilé dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny, předseda senátu předběžným opatřením nařídí, aby bylo předáno do péče osoby, kterou v usnesení označí.

3.5.3. Zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže

Zákon mj. vymezuje některé pojmy. Ve věcech trestních se mládeží rozumí děti mladší patnácti let, které v době spáchání činu jinak trestného nedovrší patnáctý rok věku. Mladistvým je ten, kdo v době spáchání trestného činu (u mladistvých hovoříme o tzv. provinění) dovršil patnáctý rok a nepřekročil osmnáctý rok věku. Zákon vymezuje druhy opatření ukládaných mladistvým. § 10 tohoto zákona vymezuje tzv. výchovná, ochranná a trestní opatření ukládaná mladistvým.

3.5.4. Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů.

Zákon definuje účel, typy těchto zařízení a jejich činnosti. Těmito zařízeními jsou: diagnostický ústav, dětský domov, dětský domov se školou, výchovný ústav.

3.5.5. Zákon České národní rady č. 395/91 Sb., o školských zařízeních

Dle § 9 tohoto zákona, školskými výchovnými zařízeními jsou zařízení pro zájmové studium, školská zotavovací zařízení, školská výchovná zařízení pro výchovu mimo vyučování a školská zařízení pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy a preventivně výchovné péče. Zákon upravuje možnost pobytů dítěte či mladistvého v diagnostických ústavech na žádost zákonných zástupců. Podle

tohoto zákona mohou vznikat i Střediska výchovné péče pro děti a mládež, která mohou poskytovat ambulantní, internátní či kombinovanou péči.

3.6. Požadavky na vzdělání kurátora pro děti a mládež

Parametry požadavků na vzdělání sociálních pracovníků jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a zákonem č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků.

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

VIII. část zákona s názvem Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka vymezuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka následovně:

Předpokladem k výkonu sociálního pracovníka je jeho způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle zákona.

Odbornou způsobilostí k výkonu sociálního pracovníka je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku. Odborná způsobilost může být také získána absolutoriem akreditovaných vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně pěti let²¹.

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

V páté části zákona pod názvem Poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami, definuje § 49a odbornou způsobilost pro poskytování sociálně-

²¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 110.

právní ochrany. Sociálně-právní ochranu mohou přímo poskytovat osoby, které získaly odbornou způsobilost²².

3.6.3. Zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků

Tento zákon upravuje:

- pracovní poměr úředníků územně správních celků,
- jejich vzdělávání a základní povinnosti.

Dle tohoto zákona, mezi základní povinnosti úředníka patří např. jednat a rozhodovat nestranně, zdržet se jednání, které by vedlo k střetu veřejného zájmu s osobním zájmem, nepřijímat dary, zachovávat mlčenlivost, apod.

²² Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí, § 49.

4. Osobnost lidí v pomáhajících profesích

Tato kapitola je věnována vztahovým otázkám, motivaci a požadovaným charakterovým vlastnostem lidí, kteří se rozhodli působit v pomáhajících profesích. Témata, kterými se tato část bakalářské práce zabývá, jsou pojata v obecnější rovině. Spojitostí s profesí kurátora pro děti a mládež je dosaženo v praktické části – dotazníku, ve kterém byly kurátorům kladeny dotazy zaměřené na jejich každodenní motivaci, umění navázat vztah s klientem a jejich názor na to, které osobnostní vlastnosti považují oni sami za nejdůležitější.

4.1. Vztah mezi kurátorem a klientem

Důležitým předpokladem pro práci kurátora je umění navázat vztah a udržet si ho²³.

Součástí vztahu je důvěra. Pokud dítě nebo rodič má přijmout pomoc, musí především sám věřit, že nabízená pomoc je to nejlepší, co se dá v danou chvíli dělat. Není lehké vzbudit u lidí důvěru, i když děti mohou působit bezprostředněji a otevřeněji. Kurátor často pracuje s dětmi, které byly raněny chováním těch nejbližších, bývají ostražitě a může trvat velmi dlouho než začnou věřit někomu cizímu.

Ve vztahu hraje velkou roli umění komunikace (z lat. *communicatio* – sdělení, z *communis* – společný). „Komunikace znamená spojení, v psychologickém smyslu pak předávání a sdílení významů.“²⁴ Výstižnou formulaci komunikace vyjádřil liberecký terapeut Jan Knop: „Komunikace je základem mezilidského styku a je

²³ O navázání vztahu s klientem a jeho důležitosti se mezi prvními zabýval Carl Rogers (americký psycholog, 1902 - 1987). V začátcích své práce s lidmi opakovaně zjišťoval, že člověku, který se nalézá v krizi, nemůže pomoci ani intelektuální či nácvikovou technikou. Žádný přístup, který spočíval na vědomostech, nácviku anebo přijetí něčeho naučeného, neměl požadované výsledky. Je možné člověku vysvětlit jeho podstatu, předepsat mu kroky, které ho povedou vpřed, naučit ho něco o uspokojivějším způsobu života. Tyto metody ale vedou jen k dočasným změnám, které se vytratí a člověk se opětovně přesvědčí o vlastní neschopnosti. Neúspěch Rogerse v aplikování těchto intelektuálních přístupů ho přivedl k poznání, že ke změně dochází při prožívání vztahu. Ať už tedy klienti přicházejí s jakýmkoli potřebami, bude to kvalita vztahu mezi klientem a terapeutem, která zásadně ovlivní a určí výsledek terapie. Gabura, Pružinská, *Poradenský proces*, 106 – 107.

²⁴ Baštecká, *Základy klinické psychologie*, 156.

definována jako vzájemná výměna významů mezi lidmi. Uskutečňuje se především prostřednictvím používání konvenčních symbolů. Funkcí je vzájemné pochopení a porozumění. Komunikace sama o sobě není vztahem, ale je pro vztah nezbytnou podmínkou.²⁵

Schopnost navazovat vztahy, umět vést konstruktivní rozhovor, umět povzbudit a dát naději, kurátor uplatňuje ve své každodenní praxi. Je to jedna ze stěžejních osobnostních vlastností, kterou by měl umět disponovat. Vztah a komunikace totiž mohou výrazně ovlivnit výsledky jeho práce. Kurátor navazuje vztahy s dětmi, mladistvými, jejich rodiči, učiteli, úředníky,...komunikuje s nimi, snaží se zjistit potřebné informace, které později analyzuje a hledá možná řešení. V průběhu individuální práce s dětmi nebo mladistvými má vztah možná jinou podobu než ten, který má kurátor s jejich rodiči, vždy mají však velkou váhu a efektivnost vlastnosti jako je opravdovost, otevřenost, nezaujatost, empatie. Kurátor by stěžejně dosahoval pozitivní výsledky pouhou profesionalitou a rezervovaností.

S tématem umění navazovat vztahy souvisí i schopnost si vztah udržet. Kurátor aktivně udržuje vztahy s klienty, jejichž případy právě řeší, je s nimi v kontaktu, ať už osobně či telefonicky. Nabízí se otázka, co nastává po vyřešení případu. Udrží kurátoři tyto vztahy i nadále? Mají na to čas, když na jednoho kurátora v průměru připadá cca 500 aktuálně řešených kauz²⁶ a je vůbec přínosné, aby tyto vztahy byly i nadále udržovány? Odpověď na tuto otázku není jednoznačná, nabízí se několik pro a proti. Pro pokračování ve vztahu, mohou hovořit následující fakta:

- kurátor má klienta tzv. „pod kontrolou“; v případě obnovení nebo vyskytnutí se nových problémů může bez prodlení zareagovat a nabídnout pomoc;
- hledisko prevence – kurátor sleduje klienta a jeho situaci a snaží se předcházet relapsům již před jejich samotným vyskytnutím;

²⁵ Baštecká, Základy klinické psychologie, 156.

²⁶ Údaj jsem získala od kurátorů během své studijní praxe na OSP na Praze 5.

- rodiče, dítě či mladistvý může mít větší pocit bezpečí, jistoty, že je zde někdo, kdo se o něj zajímá, komu může věřit, na koho se mohou kdykoli obrátit.

Proti pokračování ve vztahu mohou hovořit následující argumenty:

- u klienta se může vyvinout závislost na kurátorovi a jeho službách;
- může být potlačena vlastní iniciativa klienta, omezeny schopnosti rozhodovat se, být zodpovědný za sebe a své blízké;
- časová a kapacitní náročnost případů, které kurátoři řeší.

Optimálním řešením v otázce udržování či neudržování vztahu poté, co byl případ vyřešen, by mohlo být předání kontaktu na navazující organizaci, ve které by klient získal patřičné zázemí, jistotu, a pocit, že někam patří.

Otázkami vztahů se zabývají také některé otázky v závěrečném dotazníku, konkrétně otázky č. 5 a 6.

4.2. Motivace

Jaká je hlavní motivace lidí, kteří si vybrali práci s ohroženými dětmi a mládeží? Obecně jsou prý pomáhající profese přitažlivé pro lidi, u kterých převažuje rodičovská složka osobnosti²⁷. Dle některých psychoanalytiků je to zejména mateřská složka osobnosti (a to i u mužů), která podněcuje k pomáhajícímu, podpůrnému postoji. Mnohokrát již bylo různými průzkumy ověřeno, že řada lidí pracujících v pomáhajících profesích zažila v dětství nebo mládí nějaké trauma, které má zřejmý vztah k jejich volbě profese. Jejich rodič mohl v rodičovské úloze selhávat, nebo byl vážně a dlouhodobě nemocný, případně se starší sourozenec dopustil kriminálního činu, který zanechal stopy na všech členech rodiny.

²⁷ Matoušek, Kroftová, *Mládež a delikvence*, 243 – 245.

I člověk, který nemá děti, je může „adoptovat“ v podobě klientů v instituci, jež se zabývá rizikovou mládeží. U nezanedbatelné části profesionálů v pomáhajících profesích je tak volba povolání pokusem o kompenzaci staršího nebo aktuálního traumatu.

Práce s dětmi a mládeží přitahuje někdy lidi preferující jako sexuální protějšky děti a mládež, a to jak heterosexuály, tak homosexuály. Motivačním faktorem je i věk: lze říci, že po dosažení určitého věku se člověk v jistém smyslu vrací zpět a na této cestě může potkávat ve svých klientech sebe sama.

Práce s ohroženou mládeží může být také přitažlivá pro lidi, kteří mají výhrady ke světu „normálních dospělých“, neboť jim umožňuje zdržovat se ve světě adolescentů.

Pomáhající profese se v některých případech „dělí“ po podobně profesionálně orientovaných rodičích. Některé rodiny jsou známé tím, že z nich v několika generacích pocházejí význační pedagogové, psychologové, lékaři či sociální pracovníci.

Zkoumat vlastní pohnutky znamená upřímně se zamyslet nad sebou a přiznat si někdy ne příliš lichotivé objevy týkající se sebe sama. Někdo si třeba až mnohem později uvědomí, že motivem k pomáhající profesi je jeho touha po moci, ovládnutí druhého, či naplňování vlastních potřeb. Při výkonu sociální práce věnují kurátoři pozornost potřebám dětí a jejich rodin a jen málokdy si uvědomují vlastní potřeby (někdo se např. může domnívat, že přiznání si vlastních potřeb je sobecké). Motivací pro výkon povolání kurátora může být samotná potřeba pomáhat. Proč ne? Musí to být ale míněno upřímně, s vírou, že práce, kterou kurátor dělá má smysl, i když výsledky práce nejsou vždy příliš optimistické. Toto zmiňuji záměrně, neboť skutečné vlastní potřeby mohou mít někdy i zcela jinou dimenzi: touha být oblíbený, oceňovaný, být vnímán jako ten, kdo se snaží, má dobré srdce a úmysly, kdo je zkrátka dobrým člověkem. Takovéto motivy mohou dříve či později dotyčnému přivodit zklamání, nedocenění nebo být příčinou syndromu vyhoření.

Počáteční motivace, která je zdrojem k volbě určitého povolání může po vystudování oboru či několikaleté praxi vyhasnout. Právě u pomáhajících profesí je důležité nejen počáteční nadšení, ale i přesvědčení o tom, že to co člověk dělá má

smysl. Ve spojitosti s touto tematikou jsou v dotazníku otázky týkající se motivace k vykonávání profese kurátora (ot. 16) a smysluplnosti (ot. 2).

4.3. Osobnostní rysy

Jaké jsou žádané osobnostní rysy pro profesi kurátora pro děti a mládež? Existují nějaká objektivní měřítka? Koncem osmdesátých let proběhly v USA výzkumy zaměřené na osobnost pracovníků zabývajících se ohroženou mládeží. Na základě jimi zjištěných výsledků, je možno vypíchnout následující čtyři znaky:

- angažovanost,
- pružnost (flexibilita),
- sebekontrola (zralost),
- komunikativnost.

Dle tohoto výzkumu je právě angažovanost prioritní.²⁸ Avšak i mimořádně motivovaný pracovník se dokáže angažovat jen u nevelkého počtu klientů. Kurátor pro děti a mládež, který pracuje na obvodním úřadě a má souběžně v péči 500 klientů i s jejich rodinami, se osobně angažovat může jen výjimečně. Rozsah jeho klientely, který je ve srovnání s evropským standardem několikanásobně větší, jej může odsuzovat k úřednické práci, k volbě nejsnadněji realizovatelných postupů, k nízké angažovanosti na osudech klientů. Avšak jak jsem měla možnost sama osobně poznat, i v těchto podmínkách se někteří kurátoři obětavě a intenzivně věnují alespoň některým jednotlivcům.

Zajímá mne názor samotných kurátorů, kterou z výše uvedených vlastností oni sami považují za nejdůležitější (viz dotazník, otázka č. 15).

²⁸ Matoušek, Kroftová, *Mládež a delikvenc*, 245 – 247.

5. Úskalí práce lidí v pomáhajících profesích

Náplní sociální práce je zabývat se problémy druhých. Někdy může nadměrný počet případů způsobit, že sociální pracovník ztratí nadhled a víru v smysl své práce. Mezi časté obtíže, se kterými se musí tyto pracovníci vypořádat, patří např.: náklonnost a averze, moc, dilemata, stres, syndrom vyhoření, syndrom pomáhajících. Toto téma se také úzce týká kurátorů pro děti a mládež. I oni jsou vystaveni dennodennímu stresu, syndromu vyhoření, řeší morální dilemata, pocítují náklonnost či averzi vůči některým svým klientům. O to většího významu pak nabývají podpůrné prvky, kterým je věnována kapitola následující po tématice úskalí práce lidí v pomáhajících profesích.

5.1. Náklonnost a averze

Jedním z nutných předpokladů pro výkon sociální práce je nestrannost. Nicméně některé studie potvrdily, že ti, kteří pomáhají druhým, upřednostňují mladé, atraktivní, komunikativní, inteligentní a úspěšné lidi.²⁹

Také naše individuální životní historie v nás zanechává nesmazatelné stopy. Jestliže sociální pracovník vyrůstal v rodině, kde otec pil a bil děti, bude zřejmě alergický na podobné typy ve své práci. Záleží na tom, jak moc se na rodičovské postavy stále zlobí. Když už se člověk naučí brát rodiče jako lidi, kteří to také měli těžké, kteří dělali, co uměli nejlepšího, a kteří za to, co dělali špatně, zaplatili především sami, pak je přístup k podobné rodině klientů mnohem vyrovnanější a věcnější. Pak se tato vlastní zkušenost z dětství může stát výhodou – pracovník zažil podobnou situaci, tzn. že ví o co v ní jde.³⁰ Kurátoři musí někdy jednat s rodiči zneužívajícími, zanedbávajícími a týrajícími své děti, s arogantními a agresivními typy. Určitě v praxi pocítují averzi vůči těm lidem, kteří navenek projevují svou zlobu a zneužívají postavení silnějšího dospělého nad slabšími. Averzi

²⁹ Kopřiva, *Lidský vztah jako součást profese*, 21.

³⁰ Tamtéž, 24 - 25.

také mohou vzbuzovat adolescenti, kteří jsou vulgární, chovají se drze, nemají zábrany a respekt vůči dospělým. V zásadě však platí, že není na sociálním pracovníkovi, aby vynášel mravní soud nad klienty. Dávat si pozor na vlastní emoce a morální úsudky vyžaduje v některých případech vysokou dávku sebekontroly.

5.2. Moc

Čím více může pomáhající rozhodovat o věcech, které pro klienta znamenají praktickou výhodu nebo újmu, tím složitější podmínky má pro to, aby se stal partnerským konzultantem v emočních a vztahových aspektech jeho problému.³¹ Tato mocenská pravomoc ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. Moc kurátora pro děti a mládež je vymezena zákonnými předpisy, jeho rozhodnutí mohou rodiče chápat jako projev nepřátelství, někdy dochází až ke ztrátě kontaktu a důvěry. Ve výše uvedené kauze věnované problémovému chování Filipa je patrné, že rodiče vnímali postup a angažovanost kurátorů OSP jako nepřátelskou reakci vůči vlastní rodině. Tato averze se stupňovala s narůstajícími problémy jejich syna, kdy jakékoli navrhané řešení a jeho realizace, bylo opakujícím se fiaskem.

Mocenský systém může také vést k oboustranné manipulaci, např. rodič může při žádání o sociální dávky předstírat větší chudobu, než jakou trpí ve skutečnosti a na druhé straně kurátor může za jistých okolností odebrat dítě z rodiny a umístit je v ústavním zařízení. To se může stát i za okolností, které zcela nesplňují kritéria odebrání dítěte z rodiny (např. romské rodiny a problém zanedbávání školní docházky – kurátor na základě argumentů, že rodiče zanedbávají výchovu dítěte tím, že ho neposílají do školy, zažádá o umístění dítěte do dětského domova. Přitom se nesnaží nalézt či navrhnout jiné, vhodnější řešení). V takovýchto případech lze hovořit o zneužití moci.

³¹ Kopřiva, *Lidský vztah jako součást profese*, 40 - 41.

5.3. Dilemata

„Dilema je nutná volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi.³²“
Tato formulace, že volba je vždy nutná, může být zavádějící. Může totiž budít dojem, že je třeba nutně se rozhodnout. Toto nelze přirozeně aplikovat na všechny případy; lidé se mohou dilematu dlouhodobě vyhýbat.³³

Zvládat pracovní dilemata mohou pracovníci tak, že hledají, předávají si a opakovaně užívají takové pracovní postupy, které jsou pro ně přijatelné. Přijatelné proto, že jsou slučitelné s jejich osobními preferencemi; umožňují jim totiž s určitou dávkou rutiny zvládat dané pracovní podmínky a očekávat přitom, že to přinese uznání ostatních. Pravidla jednání, která v praktické podobě vyjadřují tyto přijatelné přístupy tvoří v každé organizaci její specifickou „kulturu přístupu ke klientům“. Tu můžeme chápat jako soustavu kolektivně uznávaných, individuálně přijatelných a ustálených způsobů řešení dilemat, se kterými se pracovníci setkávají při práci.³⁴

Práce organizace Oddělení sociální prevence je práce týmová. I když mají jednotliví kurátoři na starosti určitý počet stálých případů, kterými se zabývají, vzájemně by si měli poskytovat podporu a pomoc v těžko řešitelných situacích, tzv. etických dilematech.

Kurátor může řešit následující dilema: odebrat či neodebrat nejmladší dítě z rodiny, ve které se rodiče řádně nestarají o psychické a fyzické potřeby svých dětí (při opakovaných šetřeních se např. ukázalo, že děti měly hlad, byly v bytě samy...). Odebrání dítěte by znamenalo velký zásah do rodiny i do života dítěte. Kurátor může toto rozhodnutí dilematu odkládat a sebe i okolí přesvědčovat, že se rodiče zlepšují. Může doufat, že dítě mezitím vyroste, že obava z jeho fyzického a psychického zanedbání zeslábně. To se však může, ale také nemusí stát, a vývoj dítěte může naopak spět k horšímu.

³² Klimeš, *Slovník cizích slov* .

³³ Musil, „ráda bych Vám pomohla, ale“.³⁶

³⁴ Musil, „Ráda bych Vám pomohla, ale“, 35 - 36.

5.4. Stres

Když sociálnímu pracovníkovi chybí dostatečná podpora, může množství negativních a náročných situací, které denně s klienty řeší, vyvolat stres, citové rozrušení, strádání a nepohodu, jež není schopen sám zpracovat.

Stres může přicházet nejen ze strany klientů, ale i z domovské organizace. Některé druhy stresu mohou být pozitivní a mohou vybízet a povzbudit. V pomáhajících profesích stresory vznikající při práci aktivují duševní a tělesné systémy, avšak bez možnosti tuto energii v nějaké akci vybit. Pracovník může být frustrován z toho, že nedokáže zajistit prostředky k potřebám klienta, případně musí zvládat situace, pro něž se necítí dostatečně profesně či emocionálně připraven. Stres, který zůstává nevybit, přetrvává v těle a může se projevit v podobě příznaků tělesných (migrény, nespavost..), psychických (neschopnost soustředit se, nutkavé obavy..) nebo emočních (nechuť vstát ráno z postele, nenávisť vůči klientům, náhlé zvraty v pocitech atd.).

Stres může kurátor zažívat při soudních řízeních, krizových intervencích, dlouhodobých, těžko řešitelných kauzách, apod. Zvládat ho, umět se vyrovnat s denní realitou lze s pomocí vyrovnaného vlastního ega, dobrého pracovního a rodinného zázemí a přítomnosti supervize.

5.5. Syndrom vyhoření

V pomáhajících profesích, k nimž povolání kurátora pro děti a mládež jednoznačně patří, pracovníci denně řeší problémy druhých lidí, denně se setkávají s novými případy, ve kterých je ubližováno jak dětem tak dospělým, jsou vystavováni stresu a tlaku řešit dilemata, může jim být vyhrožováno apod. Ne vždy se setkávají s vděkem klientů nebo jejich příbuzných, spousta případů (v případě kurátorů jde hlavně o děti) má bohužel dlouhodobý průběh s nejasnými, někdy přímo pesimistickými vyhlídkami. Takováto práce odebírá spoustu energie, může být fyzicky, psychicky i citově nesmírně vyčerpávající. Pokud kurátor či sociální pracovník není vyrovnán sám se sebou, není dostatečně motivován, vycvičen

a připraven na práci s klienty, může se pod tlakem práce psychicky zhroutit. To nastává poté, kdy počáteční nadšení a chuť nezištně pomáhat odpadne a pracovník je prací frustrován, zveličuje neúspěchy, nevidí smysl ve své činnosti, začne pocíťovat nechuť vůči klientům. Pokud člověk nemá jiné zdroje, z nichž může čerpat pozitivní energii, není dostatečně zakotven ve svém těle, může propadnout depresi a demotivaci, cynismu či lhostejnosti, může onemocnět, mít somatické potíže. Tento stav nazýváme syndrom vyhoření. Jeho hlavním průvodním znakem je otázka po smysluplnosti vlastní práce.

K rozvoji syndromu vyhoření specificky přispívají pracoviště, kde:

- není dostatečně věnována pozornost potřebám personálu,
- noví členové nejsou zacvičeni zkušeným personálem,
- neexistují plány osobního rozvoje,
- chybí supervize,
- pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké, potíže při práci narazil, a poradit se s ním o možných řešeních,
- vládne soupeřivá atmosféra,
- je silná byrokratická kontrola chování personálu, příp. i klientů.³⁵

5.6. Syndrom pomáhajících

Vyhoření pomáhajícího je nezdědka důsledkem tzv. syndromu pomáhajícího. Ten se projevuje u pomáhajících osob tak, že slabost a bezmoc, otevřené doznání emocionálních problémů se přijímá a podporuje jen u druhých, zatímco vlastní obraz sebe musí za každou cenu zůstat prostý takových „skvrn“.

Vnitřní situaci lidí se syndromem pomáhajících lze popsat jedním obrazem: zanedbané a hladové dítě („Hladovím a žízním po zájmu a bezpečí, ale nesmím se opovážit ven.“) za nádhernou, pevnou fasádou („Já nic nepotřebuji, já dávám!“).³⁶ Příslušníci pomáhajících profesí se sice snaží své klienty přesvědčit o tom, že přijetí

³⁵ Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 56.

³⁶ Schmidbauer, *Psychická úskalí pomáhajících profesí*, 17.

pomoci není ostuda, avšak pro mnohé z nich je velmi těžké, aby tomu sami uvěřili. Častou duševní poruchou při syndromu pomáhajících je deprese, alkoholismus, drogová závislost, někdy dokonce sebevražda, která je v takovýchto případech překvapující, protože tito lidé jsou považováni za plně života, vyrovnané a šťastné. Opak je však pravdou. Uvnitř jsou tito lidé plni pochyb, ztráty sebevědomí, smutku a melancholií. Deprese pak signalizuje slabost a neschopnost dostat požadavkům vlastního ideálu Já.

Základním problémem člověka se syndromem pomáhajících je sociální fasáda orientovaná na vysoký, strnulý ideál vlastního Já. Její fungování je však střeženo kritickým, zlým Nadjá³⁷. Vlastní slabost a potřebnost pomoci je popírána; člověk se vyhýbá vzájemnosti a intimitě ve vztazích.

³⁷ Pojmy Nadjá (superego), Já (ego) a id jsou v psychologické teorii S. Freuda základní složky osobnosti člověka. Id je složkou vrozenou, primární je pro něj dosahování slasti; funguje v oblasti nevědomí. Ego neboli „já“ se řídí principem reality a vyrovnává působení složky sociální (*superego*) a pudové (*id*) je vědomé i předvědomé a výsledkem jeho činnosti je naše chování. Superego se řídí principem dokonalosti: „Chce“ být dokonalé z hlediska společnosti a působí vědomě i nevědomě. Vzniká působením výchovy, neboli okolí, které na nás má vliv a snaží se nás civilizovat do standardů společnosti, ve které vyrůstáme. Je naší zažitou vnitřní morálkou, neboli svědomím.³⁷

6. Podpůrné prvky v pomáhajících profesích

Kapitola pojednává o nutných faktorech, které jsou pro sociálního pracovníka, jakožto i kurátora pro děti a mládež, ochrannou složkou při zvládnání své profese. Mezi ně patří např. supervize, sociální opora, podpora organizace, hranice a zdravý životní styl. Přítomností podpůrných prvků se týkala část otázek v dotazníku, který byl součástí sondáže mezi pracovníky Oddělení sociální prevence na Praze 5.

6.1. Supervize

Supervize je ústřední forma podpory, při níž se může sociální pracovník soustředit nejen na vlastní obtíže v práci, ale také se podělit se svým supervizorem o část odpovědnosti za práci s klienty. Je to strukturované uvažování nad konkrétními problémovými situacemi.

Pro supervizi platí tři zásady:³⁸

- strukturovanost sezení, systematičnost,
- důvěrnost,
- způsob poskytování zpětné vazby.

Prvořadým úkolem supervizora je sociálním pracovníkům pomáhat. Probírá s nimi problémy s klienty, které se odehrávají v jejich každodenní praxi, má pro jejich pocity pochopení. Do supervize patří i problémy pracovníků ve vztahu k organizaci, ke spolupracovníkům, pomocným pracovníkům či kontaktním osobám z jiných organizací. Při supervizi sociální práce má vztah ke klientovi a komunikace s ním prvořadý význam. Tématem sezení jsou konkrétní problémové situace, přičemž těžiště procesu supervize spočívá ve vzdělávání (rozvoji kompetence) pracovníka, zatímco prvek kontroly je méně výrazný.³⁹ Pozornost supervizora je soustředěna na jednání pracovníka, které se rozkládá na dílčí prvky. Cílem je dospět ke správnému postupu,

³⁸ Kopriva, *Supervize práce v neziskové organizaci*, 45.

³⁹ Klíma, *Éthum*, 55 – 62.

který ovšem není všeobecně správným postupem, nýbrž postupem v dané chvíli a pro daného pracovníka lepším.

Osobnost supervizora je při dobré supervizi klíčová. Tuto práci by nemohl dobře vykonávat ten, koho by pracovníci brali jako nepřátelskou autoritu. Supervizor musí umět vzbudit důvěru, umět se rychle vžít do problému a objektivně zhodnotit situaci.

Supervizi lze dále rozdělit na individuální nebo skupinovou. Při individuální supervizi je přítomen pouze sociální pracovník a supervizor. Pokud se supervizních setkání účastní jeden tým pracovníků (každý individuálně), může se supervize jednotlivců prolínat se supervizí týmu, kdy tématem uvažování je spolupráce týmu jako celku. Smysl a funkce individuální supervize spočívá zejména v rozvoji, učení se a zvládání požadavků profese, vnášení nových přístupů dle měnících se potřeb klientů. Supervize též může pomoci pracovníkům lépe zvládat stres a zátěžové situace. Naopak při skupinové supervizi, kdy je služba poskytnuta v rámci organizace jsou přítomny tři roviny potřeb:

- potřeby fungování organizace,
- potřeby fungování týmu,
- potřeby individuální.

Možnostem a využívání supervize na pracovišti Oddělení sociální prevence je také věnována ot. č. 11. v níže zpracovaném dotazníku.

6.2. Sociální opora

Sociální oporou je zpravidla míněna podpůrná mezilidská a institucionální síť. Rozlišuje se, zda je sociální opora strukturální (hustota vztahů) nebo funkční (kvalita vztahů). Mít hlavně funkční sociální oporu je při pomáhajících profesích velmi důležité. Sociální pracovníci se setkávají denně s případy, které mohou z člověka doslova vysávat psychickou i fyzickou energii. Potřebují proto tento deficit něčím doplnit, cítit jistotu stabilního zázemí, mít oporu v rodině, u přátel.

Člověk je především vztahová bytost, potřebuje se s někým rovnocenně sdílet, ne jen dávat, ale také odněkud čerpat. Právě dobré rodinné zázemí je u pomáhajících profesí zásadní. Pokud člověk nemá dostatečnou sociální oporu, může tato absence vést k propuknutí různých somatických i psychických onemocnění. Je zajímavé, jak se někdy chovají ženy ve vedoucím postavení. Udržují okolí v dojmu, že zvládnou všechno. Když nezvládají, je pro ně snazší chodit tajně k psychologovi než veřejně přiznat, že už nemohou. Říkají: „A co mám jako dělat? To se mám zhroutit, aby pochopili? To přece nejde!“⁴⁰

Vztah mezi sociální oporou a duševním zdravím se považuje za jednoznačně prokázaný. Pokud je člověk spokojený, má radost, vidí ve své práci smysl, má také zvýšené sebehodnocení a pocit, že zvládá vlastní život.

Na dobré rodinné zázemí odpovídali kurátoři Oddělení sociální prevence v otázce č. 12.

6.3. Podpora organizace

Sociální služby, konkrétně sociálně-právní ochranu dětí, nelze poskytovat bez dobře fungujícího týmu, který tvoří výkonnou složku organizace. Jak by mělo dobré fungování organizace a jeho podpora vypadat?

Organizace je celek, ve kterém je propojena jeho funkce (např. poskytování sociálně-právní ochrany dětem) s podmínkami, které jsou pro naplňování této funkce potřebné. Mezi tyto podmínky patří:

1. zdroje (personál, informace, finance, sociální kontakty, vliv, podpora veřejnosti apod.),
2. nástroje (technologie, techniky – metody práce),
3. navázání kontaktu s klienty, kteří služeb organizace využívají,
4. fungující infrastruktura doprovodných služeb (komunikační sítě, právní servis aj.). Je nezbytné, aby se tyto podmínky vzájemně doplňovaly.

⁴⁰ Baštecká, *Základy klinické psychologie*, 220.

V organizaci je důležitý také způsob, jehož prostřednictvím se lidé vzájemně sami sobě přizpůsobují, spojují. Ne izolovaní jedinci, ale lidé, kteří sledují společný cíl (např. pomoc ohroženým dětem), jsou schopni se vzájemně doplňovat a podporovat. Tato integrace se opírá jak o kulturní vazby (tj. vztahy sounáležitosti), tak o vazby strukturní (normy, standardy, vzory jednání, uznávaná pravidla v organizaci, opakující se interakce)⁴¹.

Podpora organizace znamená dobré pracovní zázemí, vzájemná spolupráce a informovanost mezi pracovníky a managementem organizace, sdílené cíle, respektování kulturních a strukturních vazeb. Vedení organizace by mělo zaměstnancům poskytovat dobré podmínky k práci, což kromě materiálního zajištění může znamenat i psychologickou pomoc (supervize, možnost kontaktu s psychologem apod.).

Práce kurátora pro děti a mládež není práce individualizovaná; kurátor by sám těžko zvládal stres, dilemata, závažná rozhodnutí bez toho, aniž by měl možnost sdílet se bez obav se svými spolupracovníky, zeptat se na jejich názor, rozebrat problémovou situaci na poradě. Důležitou roli v kolektivu kurátorů hraje také osobnost vedoucího, který by sám měl dávat osobní příklad a vést svůj tým k otevřenosti, sebranosti, spolehnutí se jeden na druhého. Případy, které kurátoři řeší, jsou náročné jak po pracovní tak psychické stránce, proto je zde důležitá vzájemná podpora, informovanost (nezatajování informací), ochota a připravenost navzájem se zastoupit a pomoci při onemocnění, vyčerpanosti, náročnosti případu, apod.

Oddělení sociální prevence spadá pod příslušný Městský úřad. Ten by měl kurátorům poskytnout dobré pracovní zázemí, jako např.: moderní vybavení kanceláří, adekvátní informační technologii, vytvořit podmínky pro dobrou komunikaci a informovanost mezi managementem úřadu a kurátory, nabídnout podpůrné prvky (supervize, psychologická pomoc), apod. Úřad by se měl zajímat o obsah práce kurátorů, sdílet s nimi stejné cíle, vycházet maximálně vstříc jejich požadavkům. To by jistě kurátorům jejich práci ulehčilo a zpříjemnilo.

⁴¹ Musil, *Ráda bych Vám pomohla, ale*⁴¹, 33.

Jak sami kurátoři na Praze 5 vnímají podporu spolupracovníků a organizace, je obsahem otázek č. 9.a 10.

6.4. Hranice

Vytyčení si vlastní hranice hraje důležitou roli v povolání sociálního pracovníka. Pokud si sociální pracovník bere problémy druhých za svoje vlastní, může to negativně ovlivnit celý proces pomáhání. Může ztratit nadhled a schopnost objektivně posoudit danou situaci.

Jsou lidé, kteří si vytvoří uzavřené a nepropustné bariéry mezi sebou a okolním světem. Většinou se to stává tehdy, když je člověk zklamán, ztratil důvěru k lidem, a tak si vytvoří jakousi obrannou zeď, za níž nikoho nepustí. Uvnitř je ale sám, nemá žádnou blízkou bytost, se kterou by se sdílel. Bojí se třeba dalšího zklamání, a proto radši nic neriskuje a obrní se před svým okolím. Vytvoření nepropustné zdi je naopak pochopitelné u slavných a úspěšných lidí, kteří navenek dávají najevo chlad a nezájem, aby tak odradili média, a nedávali příležitost k drbům a fámám v novinách a časopisech. V rodinném prostředí, mezi svými se tito lidé mohou projevat úplně jinak, jako vřelé, milující a otevřené bytosti. Zde funguje bariéra – zeď jako ochrana soukromí svých blízkých, tj. rodiny.

Umět si vytvořit a udržet optimální hranici, která by ani nedávala možnost zahlcení se problémy druhých, ani by totálně neznepřístupnila nitro člověka, vyžaduje čas, zkušenosti a osobní vyspělost člověka.

6.5. Zdravý životní styl⁴²

Životní styl charakterizuje způsob každodenního života jednotlivců i sociálních skupin. Patří sem: typy pracovních vztahů, způsob sociální interakce,

⁴² Do psychologie zavedl pojem „životní styl“ Alfred Adler, zakladatel individuální psychologie. Individuum pro Adlera je bytost společenská, motivovaná sociálními zájmy a vlastními cíli. Životní styl pak obsahuje životní plán – cíle a hodnoty, kterých chce jedinec v životě dosáhnout. Dle Adlera se životní styl projevuje v zaměstnání, pohlaví a manželství.

trávení volného času, reprodukční charakteristiky apod. Životní styl souvisí se stupnicí hodnot daného jedince a způsobem, jak těchto hodnot dosahuje.

Zdravý životní styl se odvíjí také od toho, jak člověk vnímá sám sebe, jak se chová, jak nahlíží na svět. Již v samotném názvu „zdravý životní styl“ je přítomna složka „zdraví“. Podle Světové zdravotnické organizace (WHO) je zdraví „stav úplné fyzické, psychické a sociální pohody, nikoliv pouze nepřítomnost nemoci.“⁴³ Zdravý životní styl by měl být u pomáhajících profesí prioritou, protože to, jak se člověk cítí uvnitř, jaké vyznává hodnoty a jak moc je ve svém těle zakotven, má velký vliv na jeho vnější projev. Pokud chce člověk někomu pomáhat či být druhým oporou, musí být sám dobrým příkladem pro ostatní. To není stav dokonalosti, ale otázka zdravého a sebevědomého vnímání sebe sama. Do této oblasti dále spadá např. to, jak člověk přijímá odpovědnost za své činy, jak rozumí okolnímu světu a svého postavení v něm, do jaké míry je nezdolným a nezlomným, zda vidí smysl ve své práci.

Se zdravým životním stylem, s tím jak kurátoři vnímají sebe a jak nahlíží na svoji práci, zda je pro ně důležitý pocit, že jejich práce je smysluplná a efektivní, má souvislost největší počet otázek v dotazníku, a to ot. č. 1 (nahlížení na svoji práci), 2 (smysluplnost, efektivnost), 3 (optimismus), 4 (vnímání vlastních schopností), 8 (pocit uspokojení z práce), 13 (vnímání vlastní stability, pevnosti), 14 (záliba ve vlastní profesi).

⁴³ *Slovník cizích slov*, <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/zdravi>.

7. Sondáž mezi kurátory–jak vnímají svou vlastní práci

Součástí této bakalářské práce je malá sondáž uskutečněna mezi kurátory, která měla ukázat, jak sami kurátoři na konkrétním pracovišti Oddělení sociální prevence na Praze 5 hodnotí svoji práci, zda ji považují za efektivní a smysluplnou, zda mají patřičné podmínky pro její výkon a podporu organizace. Cílem sondáže bylo také získat jejich názor na osobnostní požadavky kurátora, zjistit, zda mají dostatečné sociální zázemí a jakou motivaci k tomu, aby dále vykonávali tuto práci. Na pracovišti Oddělení sociální prevence na Praze 5 v době sondáže pracovali čtyři kurátoři. Vzhledem k loňskému stavu, kdy jsem vykonávala na tomto pracovišti odbornou praxi, jeden kurátor odešel. Z celkového počtu čtyř kurátorů vyplnili a odevzdali dotazník všichni. Odpovědi byly anonymní - cílem nebylo zkoumat jednotlivé pracovníky, nýbrž obdržet náhled konkrétní malé skupiny kurátorů na vlastní práci a získat poznatky o jejich sociálním a profesním zázemí, a tyto pak, porovnat s obsahem konkrétních kapitol. Respondenti odpovídali na celkem 16 otázek, z toho 15 dávalo následující možnosti odpovědi:

- a) jednoznačně ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne,

Poslední otázka nabízela volnou odpověď. Výsledky jednotlivých odpovědí jsou slovně okomentovány.

7.1. Zpracování dotazníků

Otázka č. 1)

Domníváte se, že obsah Vaší práce může opravdu pomoci rizikovým dětem a mládeži?

Zpracování odpovědí: Tato otázka se vztahuje ke kapitole 6.5. Zdravý životní styl, konkrétně k tématu vnímání svého zaměstnání. Ze čtyř respondentů odpověděli dva za a) jednoznačně ano a dva za b) spíše ano. Všichni jsou tedy přesvědčeni o tom, že jejich profese je přínosná a že ze své pozice mohou pomoci dětem a mládeži zlepšit jejich životní úděl. Jak jsem mohla tuto otázku dále probrat v osobních rozhovorech, ti co odpověděli spíše ano kladou toto za „vinu“ - množství případů, nedostatku informací a nedostatečnému zázemí organizace.

Otázka č. 2)

Je pro Vás osobně důležité vědět, že Vaše práce je smysluplná a efektivní?

Zpracování odpovědí: tři respondenti odpověděli za a) jednoznačně ano, jeden za b) spíše ano. Otázka se opět dotýká kapitoly 6.5. o zdravém životním stylu – vidění smyslu v činnosti, které se člověk věnuje. Odpověď za b) spíše ano, vypovídá také o tom, že kurátoři nemohou vždy dělat zázraky, případy se kterými se potýkají ovlivňuje příliš velké množství okolních faktorů (rodiče, chování dítěte či mladistvého, úřady, zákony, apod.).

Otázka č. 3)

Daří se Vám být vždy pozitivně naladěni/a, a to i přes četná úskalí a nelehké situace do kterých se Vaši klienti ať už vlastní či nevládní vinou dostávají?

Zpracování odpovědí: tři respondenti odpověděli za b) spíše ano, jeden za c) spíše ne. Negativní odpověď lze pochopit, neb tato profese vyžaduje každodenní angažovanost, nasazení, trpělivost, kurátoři jednají spíše s lidmi,

kteří mají problémy a jsou sami nespokojeni se svou životní situací. Otázka se opět vztahuje k tématu Zdravého životního stylu, kdy optimismus a radost jsou dávány do spojitostí se zralostí a životním nadhledem.

Otázka č. 4)

Domníváte se, že dovedete u dítěte vždy vzbudit pocit důvěry a že věří tomu, že mu chcete pomoci?

Zpracování odpovědí: Všichni kurátoři na tuto otázku odpověděli za b) spíše ano. Jednoznačně tedy o tom nejsou přesvědčeni, nicméně se domnívají, že alespoň v některých případech se jim to daří. Jak z osobních rozhovorů vyplynulo, je to dáno také vinou krátkého časového vymezení konzultací, kdy se klient nestačí dostatečně uvolnit a je napjatý, „aby už to bylo za ním“. Uměním vzbudit důvěru a navázat vztah je věnována kapitola 4.1. Také lze v této otázce navázat na kapitolu č. 6.5., vnímání vlastních schopností, umění navodit pocit důvěry.

Otázka č. 5)

Domníváte se, že se Vám vždy daří navázat dobrý vztah s dítětem či mladistvým?

Zpracování odpovědí: odpověď tak jako v předchozí otázce, všichni odpověděli za b) spíše ano. Navození vztahu a vzbuzení pocitu důvěry jsou propojenými pojmy, i zde tedy lze, tak jako u předchozí odpovědi odkázat na kapitoly 4.1. a 6.5.

Otázka č. 6)

Daří se Vám udržet s klientem vztah, zajímáte se o něj i poté, kdy je jeho případ administrativně vyřešen, uzavřen?

Zpracování odpovědí: polovina kurátorů odpověděla za b) spíše ano, polovina za c) spíše ne. Dle ústních doplnění, je to dáno množstvím případů, kdy přicházejí stále nové kauzy a nelze sledovat již vyřešené případy.

Otázka č. 7)

Domníváte se, že máte dostatek informací o svých klientech?

Zpracování odpovědí: tři dotázaní se domnívají, že spíše nemají dostatek informací o klientech, jeden že spíše ano. To může mít přímou souvislost na možnostech a úspěšnosti řešení případů. Sběr informací je za určitých okolností složitý, zejména pokud rodiče nemají zájem nebo nechtějí spolupracovat.

Otázka č. 8)

Máte Vy osobně dobrý pocit z Vaší práce, nalézáte v ní dostatečné uspokojení?

Zpracování odpovědí: odpovědi se v tomto případě značně liší. Jeden kurátor odpověděl za a) jednoznačně ano, dva za b) spíše ano a jeden za c) spíše ne. Otázka se opět týká kapitoly č. 6.5. o zdravém životním stylu.

Otázka č. 9)

Máte dostatečnou podporu u svých spolupracovníků?

Zpracování odpovědí: tři kurátoři odpověděli za b) spíše ano, jeden za c) spíše ne. Otázka navazuje na kapitolu č. 6.3. Podpora organizace (Podpůrné prvky). U této profese je nesmírně důležitá podpora týmu, ochota spolupracovat, vzájemná důvěra. To, že jeden kurátor toto spíše nevnímá jako dostatečné, může být buď znakem pouhé osobní představy anebo to může naznačovat nejednotnost týmu, spíše individualistický přístup....Jak jsem měla možnost sama poznat pracoviště OSP na Praze 5, vládla zde velmi přátelská atmosféra. Kurátoři měli každé ráno krátkou pracovní schůzku, při níž vedoucí týmu informovala o hlavních úkolech, které budou toho dne řešeny a každý měl možnost vyjádřit se k řešeným případům. Vedoucí týmu dávala široký prostor k vlastní iniciativě kurátorů a dovedla ocenit jejich konkrétní postup při řešení pracovních kauz.

Otázka č. 10)

Máte dostatečnou podporu vedení vaší organizace?

Zpracování odpovědí: Odkaz opět na kapitolu 6.3. U této otázky tři respondenti odpověděli za c) spíše ne, jeden za d) ne. Téměř všichni respondenti tedy nepocítují podporu své organizace za dostatečnou. To může mít několik příčin, např. nedostatečná vzájemná komunikace, informovanost, malý zájem managementu o OSP, velká pracovní vytíženost vedení organizace, apod. Tato zjištěná skutečnost by stála za bližší prozkoumání.

Otázka č. 11)

Máte možnost užívat supervizi ve své práci ?

Zpracování odpovědí: Možnost využití supervize byla vysoce hodnocena. Tři respondenti odpověděli za a) jednoznačně ano, jeden za b) spíše ano. Tento podpurný prvek může kurátorům pomoci v řešení složitých případů, a také předejít vzniku syndromu vyhoření.

Otázka č. 12)

Máte dobré rodinné zázemí?

Zpracování odpovědí: zde byla jednoznačná odpověď – všichni kurátoři odpověděli za a) jednoznačně ano. Dobré rodinné zázemí je jedním ze základních rysů k vykonávání této práce, potažmo platí pro všechny druhy sociální práce. Člověk musí někde čerpat pozitivní energii, nabírat síly a podporu. Práce kurátora může být hlavně psychicky velmi náročná.

Otázka č. 13)

Vnímáte sebe jako pevnou, stabilní osobnost, která dokáže vždy – nebo téměř vždy – zaujmout k problémům a v nestandardních situacích jednoznačné stanovisko?

Zpracování odpovědí: odkaz na kapitolu č. 6.5. Považovat sebe za pevnou a stabilní osobu patří u profese kurátora ke klíčovým faktorům. Umět zaujmout stanovisko v problémové situaci všichni kurátoři na Praze 5 spíše dokáží. Jak

vyplývalo z osobních rozhovorů, ne vždy lze jednoznačně určit, co je pro dítě nejlepším řešením, zda ho např. nechat v rodině, kde otec je alkoholik a bije matku, nebo ho umístit do ústavního zařízení.

Otázka č. 14)

Máte rádi svoji profesi?

Zpracování odpovědí: dva kurátoři odpověděli za a) jednoznačně ano, dva za b) spíše ano. Odkaz na kapitolu 6.5. V případě profese kurátora je nutné, aby ji její reprezentanti vykonávali s radostí a osobním nasazením. Takovýto přístup může hodně zabránit syndromu vyhoření a podlehnutí stresu.

Otázka č. 15)

Jakou vlastnost považujete za nejdůležitější u pracovníka Vaší profese:

Zpracování odpovědí: kurátoři považují za nejdůležitější vlastnost zralost, pak komunikativnost, o něco méně pak angažovanost a flexibilitu. Kurátoři poté dodávali, že zralost, vyspělost, životní zkušenosti v mnohém pomáhají řešit dané problémy. Pro příliš mladého a nezkušeného člověka by toto povolání mohlo být stresovým. Komunikativnost uváděli proto, že je to vlastnost, kterou kurátor potřebuje ke sbírání informací, ve vztahu s klienty, úřady, apod. Dobře komunikovat, navázat vztah a důvěru jsou v mnohých případech klíčovými faktory. Naopak přílišná angažovanost by mohla dle jejich názoru jednak zabraňovat v nestrannosti, dále to není možné přes množství případů kterými disponují - mohlo by vzniknout nebezpečí vyčerpání. Odkaz na kapitolu 4.3.

Otázka č. 16)

Co Vás nejvíce motivuje k tomu, abyste pokračovala ve své profesi?

Respondenti na tuto otázku odpovídali v následujícím smyslu:

- vždy toužili pracovat v pomáhající profesi;

- mají rádi svou profesi a mohou v ní využít nejen své dlouhodobé zkušenosti, ale i chuť se dál vzdělávat ve svém oboru;
- svou práci vidí jako místo, kde mohou získat nové zkušenosti z práce s lidmi.

Zpracování odpovědí: Odpovědi naznačily, že si zřejmě vybrali profesi která jim vyhovuje, ve které se mohou dále vzdělávat a rozvíjet. V kapitole č. 4.2. jsou uvedeny prvky a znaky prvotní motivace, tzn. co člověka motivovalo a přivedlo k pomáhající profesi.

8. Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala profesí kurátora pro děti a mládež. Po úvodní kapitole jsou popsány pracovní činnosti kurátora, jehož aktivity se dle § 6 zákona č. 359/1999 Sb. o SPOD zaměřují převážně na děti, jejichž vývoj je nějakým způsobem ohrožen. V této části textu jsou uvedeny konkrétní případy, které kurátor řeší, s důrazem na metody práce, pracovní postupy a komunikaci s klienty. Následuje detailnější pohled na zákon č. 359/1999 Sb. o SPOD, jeho působnost a kompetence, dále pak postavení a aktivity Oddělení sociální prevence. S ohledem na právní legislativu jsou uvedeny i jiné důležité zákony, jež mají přímou spojitost s prací kurátora, a také zákony, jež vytyčují požadavky na vzdělání kurátora.

Další kapitoly této bakalářské práce se věnovaly okolnostem, které se k pomáhajícím profesím úzce vztahují a práci kurátora proto také výrazně ovlivňují. Doplněním těchto kapitol je dotazník (viz. 7. kapitola), na nějž v rámci sondáže odpovídali čtyři kurátoři z Oddělení sociální prevence na Praze 5. Cílem sondáže bylo zjistit, jak konkrétní skupina kurátorů vnímá a hodnotí svoji práci, jaké vlastnosti považuje za důležité, jaké má sociální a pracovní zázemí. V rámci jednotlivých kapitol bylo dosaženo následujících zjištění:

V kapitole s názvem „Osobnost lidí v pomáhajících profesích“ byl kladen důraz na dovednost navázat vztah, přičemž je třeba rozlišit vztah mezi kurátorem a dítětem a kurátorem a dospělým. Byla položena a rozebrána otázka, zda je přínosem, aby byl vztah udržován i poté, když je případ uzavřen. Jako možné řešení bylo navrženo odkázat klienty, jejichž případ je již vyřešen, na služby navazující organizace, která by jim poskytla patřičné zázemí a pomoc. Kapitola s názvem „Osobnost lidí v pomáhajících profesích“ se dále zabývala motivací a osobnostními vlastnostmi. U otázky motivace byla zdůrazněna potřeba nejen počátečního nadšení, ale i přesvědčení o tom, že to, co člověk dělá, má smysl. V sondáži pak kurátoři z nabízených osobnostních vlastností – rozebraných v textu – definovali jako nejdůležitější zralost a komunikativnost, pak flexibilitu a angažovanost.

Následně se tato bakalářská práce zabývala tématy, jež mohou ohrozit pracovní výkon lidí v pomáhajících profesích; zneužití moci, stres, řešení dilemat,

syndrom vyhoření. Na zneužití moci v souvislosti s profesí kurátora je důležité dávat si obzvláště pozor, neboť tomu jsou zákonem č. 359/1999 Sb. dány pravomoci, kterých by bylo možno při nedostatečné obezřetnosti a citlivosti zneužít.

Aby mohl pomáhající výše uvedeným úskalím úspěšně čelit, je nezbytné, aby měl k dispozici síť podpůrných prvků, mezi něž tato bakalářská práce zahrnuje: dobré sociální zázemí, supervizi, podporu spolupracovníků a organizace, zdravý životní styl. Bylo zdůrazněno zdravé sebevědomí a osobní vyrovnanost, neboť pomáhající jsou často příkladem a rádci pro své klienty. V dotazníku bylo několik otázek, které se týkaly zdravého životního stylu (dobrý pocit z práce, spokojenost, dobré rodinné zázemí). Z odpovědí kurátorů na Praze 5 následně vyplynulo, že mají tyto komponenty na dobré úrovni, což jim může, zejména po psychické stránce, výrazně pomoci v řešení složitých případů, a také předejít syndromu vyhoření.

Podpora spolupracovníků a organizace má v pomáhajících profesích nezastupitelnou roli a v bakalářské práci byly zdůrazněny znaky jako funkčnost, vzájemná spolupráce a výkonnost týmu. Díky hodnotám a přístupu k práci, který na OSP na Praze 5 udávala vedoucí týmu, vnímali kurátoři podporu svých spolupracovníků kladně (viz dotazník). Naopak negativně se vyjadřovali o podpoře organizace, což mohlo mít několik příčin, např. nedostatečná komunikace mezi managementem organizace a kurátory, malý zájem Městského úřadu o aktivity a problémy OSP, velká pracovní vytíženost vedení organizace, apod. Tato zjištěná skutečnost by stála za bližší prozkoumání.

Závěrem této práce by bylo vhodné upozornit na aktivity současné vlády, která se chystá systém Sociálně-právní ochrany dětí reformovat a zřídit Národní úřad pro zaměstnanost a sociální správu (r. 2009). Tímto krokem by se měla zvýšit provázanost činností sociálních pracovníků, učitelů, lékařů, soudců a dalších lidí, kteří ovlivňují život dětí. Pod tento úřad by také přímo spadala Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a Oddělení sociální prevence (ta v současné době spadají pod příslušné Městské úřady). Zda se tímto krokem zvýší operativnost při řešení jednotlivých případů, to prokáže až budoucnost.

9. Seznam literatury

- Baštecká, B., *Terénní a krizová práce*, Praha: Grada Publishing, 2005.
- Baštecká, B., *Základy klinické psychologie*, Praha: Portál, 2001.
- Campbell, R., *Nechte mě být! Porozumět hněvu dětí*, Praha: Návrat domů, 1998.
- Disman, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, Praha: Karolinum, 2006.
- Elliottová, M., *Jak ochránit své dítě*, Praha: Portál, 1995.
- Gabura, J., Pružinská J., *Poradenský proces*, Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.
- Hawkins, P., Shohet, R., *Supervize v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2004.
- Jedlička R. a kolektiv, *Děti a mládež v obtížných životních situacích. Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*, Praha: Themis, 2004.
- Kolektiv autorů, *Velký sociologický slovník*, Praha: Karolinum, 1996.
- Kopřiva, K., *Lidský vztah jako součást profese*, Praha: Portál, 1997.
- Linhart, J. a kol., *Slovník cizích slov pro nové století*, Litvínov: Dialog, 2003.
- Matoušek O., Kroftová A., *Mládež a delikvence. Možné příčiny, současná struktura, programy prevence kriminality mládeže*, Praha: Portál, 1998.
- Matoušek, O., *Metody a řízení sociální práce*, Praha: Portál, 2003.
- Matoušek, O., *Základy sociální práce*, Praha: Portál, 2001.
- Matoušek, O., *Slovník sociální práce*, Praha: Portál, 2003.
- Musil, L. „ráda bych Vám pomohla, ale“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*, Brno: Marek Zeman, 2004.
- Schmidbauer, W., *Psychická úskalí pomáhajících profesí*, 1. vydání, Praha: Portál, 2000.
- Train, A., *Nejčastější poruchy chování dětí. Jak je rozpoznat a kdy se obrátit na odborníka*, Praha: Portál, 2001.

Články

- Klíma, P., Supervize. Seznámení a ochutnání, *Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*, mimořádné vydání, 2003, 55-62.

10. Přílohy

10.1. Dotazník

Vaši odpověď zakroužkujte:

- 1) **Domníváte se, že obsah Vaší práce může opravdu pomoci rizikovým dětem a mládeži?**
 - a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne

- 2) **Je pro Vás osobně důležité vědět, že Vaše práce je smysluplná a efektivní?**
 - a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne

- 3) **Daří se Vám být vždy pozitivně naladěn/a, a to i přes četná úskalí a nelehké situace do kterých se Vaši klienti ať už vlastní či nevlastní vinou dostávají?**
 - a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne

- 4) **Domníváte se, že dovedete u dítěte vždy vzbudit pocit důvěry a že věří tomu, že mu chcete pomoci?**
 - a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne

- 5) **Domníváte se, že se Vám vždy daří navázat dobrý vztah s dítětem či mladistvým?**
 - a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano

- c) spíše ne
 - d) ne
- 6) Daří se Vám udržet s klientem vztah, zajímáte se o něj i poté, kdy je jeho případ administrativně vyřešen, uzavřen?**
- a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
- 7) Domníváte se, že máte dostatek informací o svých klientech?**
- a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
- 8) Máte Vy osobně dobrý pocit z Vaší práce, nalézáte v ní dostatečné uspokojení?**
- a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
- 9) Máte dostatečnou podporu u svých spolupracovníků?**
- a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
- 10) Máte dostatečnou podporu vedení vaší organizace?**
- a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
- 11) Máte možnost užívat supervizi ve své práci ?**
- a) jednoznačně ano
 - b) spíše ano
 - c) spíše ne
 - d) ne
- 12) Máte dobré rodinné zázemí?**

- a) jednoznačně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

13) Vnímáte sebe jako pevnou, stabilní osobnost, která dokáže vždy – nebo téměř vždy – zaujmout k problémům a v nestandardních situacích jednoznačné stanovisko?

- a) jednoznačně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

14) Máte rádi svoji profesi?

- a) jednoznačně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

15) Jakou vlastnost považujete za nejdůležitější u pracovníka Vaší profese:

- a) flexibilita
- b) zralost
- c) angažovanost
- d) komunikativnost

16) Co Vás nejvíce motivuje k tomu, abyste pokračovala ve své profesi?

Volná odpověď: