

Redakční rada:

Mgr. Martin Bednář, Ph.D.
PaedDr. Oldřich Chytil, Ph.D.
doc. PhDr. Oldřich Matoušek, CSc.
doc. PhDr. Libor Musil, CSc.
PhDr. Eva Mydlíková
PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.
PhDr. Milan Schavel, Ph.D.
doc. PaedDr. Štefan Strieženiec, CSc.
doc. PhDr. Anna Tokárová, CSc.

Sociální práce / Sociálna práca

Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci

Vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci

Číslo/ročník: 1/2004

Adresa redakce: ASVSP, FSS MU Gorkého 7, 602 00 Brno

tel.: +420 549 493 895

www: <http://socprace.webpark.cz>

e-mail: socialni_prace@quick.cz

Redakce: PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.; Pavel Bajer; ThMgr. Stanislava Ševčíková; Mgr. Pavel Horák; Michal Šedivý

Foto na titulní straně: Vojtěch Vlček

Grafická úprava: Libor Boček, Graf B

Layout: Martin Málek

Předplatné: roční předplatné (4 čísla) pro studenty 236 Kč, občanské 356 Kč, pro organizace 756 Kč; půlroční předplatné (2 čísla) pro studenty 118 Kč, občanské 178 Kč, pro organizace 378 Kč

Evidenční číslo MK: MK ČR E 13795

Otištěné příspěvky nejsou honorovány

ISSN: 1213-624

SP SOCIÁLNÍ PRÁCE SOCIÁLNA PRÁCA

ČASOPIS PRO TEORII, PRAXI A VZDĚLÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

1/2004

Vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci

Standardy kvality v sociálních službách



SOCIÁLNÍ PRÁCE / SOCIÁLNA PRÁCA – 1/2004

Editorial	1	Fakta, vyhlášky	35	Studentské práce	99	Recenze	140
O čem se mluví	2	Pohledy na věc	49	Školy se představují	131	Akce, zprávy	
Anketa	32	Akademické statě	53	Inspirace pro praxi	135	a oznámení	163

OBSAH:	
Editorial	1
O čem se mluví	
Vždy půjde služby klientům zlepšit (Zavádění Standardů v Olomouckém kraji)	2
Audit dává zprávu, jak vidí službu nestranný odborník	10
Závěrečná zpráva pomůže zkvalitnit služby v Slezské diakonii	16
Štandardy kvality sociálneho poradenstva – úvod	19
Štandardy kvality sociálnych služieb a kvalita sociálnych služieb	23
Splnenie základných štandardov patrí k predpokladom poskytovania sociálnych služieb	25
Poznatky a skúsenosti z hodnotenia kvality sociálnych služieb v Slovenskej republike	28
Anketa	
Otazníky Standardů kvality sociálních služeb	32
Fakta, vyhlášky	
Jak překonat nesnáze při zavádění Standardů kvality v Domech na půli cesty a v Pečovatelské službě (Doporučení z výzkumu a odborných seminářů)	35
Pohledy na věc	
K diskusi o hodnocení kvality sociálních služeb v Domech na půli cesty: J. Winkler	49
Akademické statě	
L. Musil: Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách	53
S. Krupa, M. Mezianová: Kvalitné sociálne služby	75
P. Horák: Co má společného individuální akční plán a úkolově orientovaný přístup?	82
D. Květenská: Masaryk a sociální témata	91
Studentské práce	
Z. Hauková: Dynamika malých sociálních skupin	99
J. Jakubíková: Problematika sociálně patologických jevů na Zlatohorsku	114
Školy se představují	
KSPSP ZSF JCU: Výuka zdůrazňuje holistický přístup ke klientovi	131
Inspirace pro praxi	
Význam skupinové práce s klienty so zdravotním postihnutím pre ich uplatnenie sa na trhu práce	135
Recenze	140
Akce, zprávy a oznámení	163

Časopis vychází čtyřikrát v roce a publikuje co nejširší spektrum článků relevantních pro sociální práci. Články mohou být zaměřeny na jakýkoliv aspekt praxe, výzkumu, teorie či vzdělávání. Časopis má následující strukturu:

1) Editorial; 2) O čem se mluví; 3) Anketa; 4) Fakta, vyhlášky, zákony, dokumenty...; 5) Pohledy na věc; 6) Akademické statě; 7) Studentské práce; 8) Školy se představují; 9) Inspirace pro praxi; 10) Recenze knih; 11) Zprávy, akce, oznámení; 12) Kontakty; 13) Ohlasy, názory

Časopis je zaměřen na publicisticko-praktickou a akademickou část. Zatímco v částech 6 a 7 jsou publikovány zejména texty, které referují o výzkumu a studentských pracích, ostatní části jsou koncipovány širěji a jsou určeny pro publikování textů autorů z praxe (informace o zajímavých projektech, problematických skutečnostech výkonu profese atp.). Nároky na úroveň autorských textů určených pro publikaci v jednotlivých rubrikách jsou odlišné. Následující pokyny jsou pak adresovány autorům do akademické části časopisu.

1) Pokyny autorům akademických textů

Redakce přijímá příspěvky, které odpovídají profilu časopisu. Zasláný příspěvek musí být určen výhradně pro publikaci v časopise Sociální práce / Sociální práce. Uveřejněná stať se stává majetkem časopisu a přetisknout její část nebo použít obrázek v jiné publikaci lze jen s citací původu. Redakce si vyhrazuje právo provádět drobné stylistické úpravy. Nevyžádané rukopisy a přílohy se nevracejí.

Nabídka rukopisů

Redakci se zasílají tři provedení rukopisu. Jedno provedení na disketě 3,5 palce ve formátu, a dvě tištěné kopie, které neobsahují jméno ani pracoviště autora. Odkazy v textu, které by mohly vést k identifikaci autora se uvádějí na zvláštním listu. Recenzní řízení je oboustranné anonymní, práce jsou posuzovány po stránce obsahové i formální. Na základě posudků rozhodne redakční rada o jejich přijetí či odmítnutí. Podle připomínek recenzentů může být práce vrácena autorům k doplnění, či k přepracování.

Rozhodnutí o vydání

O výsledku recenzního řízení je autor vyrozuměn. V případě potřeby je autor vyzván, aby dodal konečnou verzi práce buď na disketě 3,5 palce ve formátu RTF nebo elektronickou poštou. Disketu je nutno označit nálepkou se jménem souboru.

Náležitosti rukopisu

Text musí být napsán v souladu s platnými jazykovými normami. Formátování textu odpovídá textové normostraně (tj. 30 řádků /řádkovač 2/ po 60 úhovech). Texty žádáme napsané písmem Times New Roman, velikost písma 12, styl písma Normální. Stránky jsou očíslovány. Poznámky pod čarou lokalizujte výhradně na konec statí. Prosíme, abyste dodržovali standard časopisu pro citaci literatury podle ČSN ISO 690 (010197).

1. **Titulní strana** obsahuje výstižný a stručný název práce v češtině a angličtině, jména všech autorů, biografickou charakteristiku (do 50 slov) a v poznámce pod čarou také kontaktní informaci pro korespondenci.
2. **Abstrakt** v češtině v rozsahu maximálně 200 slov.
3. **Abstrakt** v angličtině v rozsahu maximálně 200 slov v angličtině.
4. **Vlastní text** (rozsah maximálně 5 000 slov)
5. **Seznam citované literatury:** Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování (viz níže). V textu se odkazuje uvedením autora příjmení, roku publikace (Korda, 2002) a v případě, že se jedná o doslovnou citaci, také strany uvedené za rokem po dvojtečce. Seznam literatury je uveden na konci statě a je v něm uvedena pouze literatura, na kterou se v textu odkazuje. Seznam je uspořádán abecedně podle autorů a v případě, že se odkazuje na více prací téhož autora, jsou jeho práce uvedeny chronologicky. Jestliže se odkazuje na práce autora, které publikoval v tomtéž roce, jsou práce odlišeny uvedením písmena a, b atd. u roku vydání.

Citace a odkazy se uvádějí v souladu s ČSN ISO 690 (010197). Vybrané příklady zde uvádíme:

Monografická publikace:

PELIKÁN, J. *Základy výzkumu*. Praha: Karolinum, 1998.

Příspěvky do monografické publikace:

FOUČKOVÁ, M. *Reinkarnace a hlubinná terapie*. In WHITTON, J. L., FISHER, J. *Život mezi životy*. Brno: Bollingenská věž, 1992, s. 9 – 14.

Příspěvek do časopisu

WINTER, J. *Z trosek likvidace signál celé Evropy*. *Českomoravský profit*, 1995, roč. 6, č. 28, s. 10 – 11.

Studentské práce akademického charakteru: Snaha o úroveň jako u akademických článků. Předpokládá se pouze částečná znalost a orientace v dané problematice. Použití literatury a citace jako u akademických statí jsou předpokladem.

Studentské práce esejistického charakteru: Předpokládá se osobní znalost a zkušenost s tématem z praxe, popř. jako kritická úvaha nad skutečnou praxí. Citace a literatura nejsou podmínkou.

2) Pokyny pro formát recenzí

Rubrika recenze nabízí prostor všem zájemcům, kteří chtějí seznámit ostatní čtenáře se zajímavými knihami z oblasti sociální práce a příbuzných oborů. Maximální rozsah recenze je stanoven na 1 000 slov. Recenze musí obsahovat plný bibliografický údaj o hodnocené knize /zpracovaný dle ČSN ISO 690 (010197)/ a stručnou biografickou informaci (do 50 slov) o autorovi recenze spolu s kontaktem na pracoviště, příp. e-mailem.

Nabídky recenzí zasílejte ve formátu RTF na disketě 3,5 palce či e-mailem.

3) Ostatní rubriky

Příspěvky ostatních rubrik nemají stanovený závazný formát, jejich podoba bude upřesňována individuálně na základě dohody s redakcí.

4) Kontaktní údaje:

Své příspěvky zasílejte na adresu redakce:

Časopis Sociální práce / Sociální práce

ASVSP, Fakulta sociálních studií MU, Gorkého 7, Brno 602 00

Telefon: +420 549 493 895, e-mail: socialni_prace@quick.cz

www: <http://socprace.webpark.cz>

Vážené čtenářky a vážení čtenáři, číslo, které právě držíte v ruce, jsme se snažili opět obsahově sjednotit. Téma kvality v sociálních službách nebo přesněji řečeno jejího hodnocení se již trvale usadilo v diskusích odborné veřejnosti. Jak naznačují události posledních dnů, nabývá na intenzitě i zájem těch, kterých se kvalita sociálních služeb dotýká především – samotných uživatelů a jejich rodin, což je jev jistě velmi pozitivní. Naším cílem bylo zprostředkovat pohledy z různých stran. Slovo dostali zejména lidé z praxe, kteří mají zkušenost s vytvářením souboru Standardů kvality či jejich bezprostřední aplikací v zařízeních sociálních služeb, jak v České republice, tak i na Slovensku. Prezентujeme doporučení pro zavádění Standardů kvality v ČR, která vzešla z výzkumu konkrétních zařízení. V části již tradičně věnované akademickým příspěvkům jsou Standardy kvality nahlíženy optikou jejich využití pro rozvoj sociální práce v organizacích. Pokusili jsme se nahlédnout Standardy nikoli jako mnohokrát skloňovaný abstraktní pojem, ale jako reálný nástroj rozvoje kvality sociálních služeb. Doufejme, že toto číslo bude pro vaši práci užitečné, ať už se jedná o přímou práci s klientem, management nebo činnost vědeckou a výzkumnou.

Dále bychom vás rádi seznámili se skutečností, že v únoru 2004 se v Bratislavě sešla redakční rada, která jednala o další budoucnosti našeho profesního časopisu. Mimo jiné se

projednávala témata na příští rok, zajištění odborných garantů jednotlivých čísel atd. Dále redakční rada deklarovala ambice dostat se mezi tzv. „currentované“ časopisy.

Znamenalo by to zvýšení (mezinárodní) prestiže časopisu především na akademických pracovištích.

Zviditelnění, popř. zvyšování profesní kultury a prestiže oboru nutně sociální práce, potažmo sociální pracovníci a náš časopis potřebují.

Doufáme, že tuto naši snahu ocení lidé z oboru bez ohledu na to, zda působí na půdě akademické, či v praxi. Příspěvky publikované v akademické části by se tak měly vyznačovat větší kvalitou, aniž by byla dotčena část publicistická, kde chceme nadále být v co nejužším sepětí s praktickou sociální prací. Pomoci nám v tom můžete i vy, naši čtenáři, svými náměty, radami a připomínkami.

Kateřina Kubalčíková
Stanislava Ševčíková

Mezi sociální pracovníky, kteří se podíleli na vytvoření Standardů kvality sociálních služeb, patří PhDr. Karla Boháčková, ředitelka Penzionu pro důchodce a pečovatelské služby se sídlem v Olomouci. Organizace, kterou řídí, zároveň prošla 2002 pilotní inspekci sociálních služeb.

Vždy půjde služby klientům zlepšit

• Jakou cestou jste se dostala k vytváření standardů?

K práci na Standardech kvality sociálních služeb jsme se vlastně dostali hned v počátku, protože město Olomouc bylo vybráno v rámci česko-britského projektu při MPSV, modul 2 – Zvyšování Standardů kvality sociálních služeb, jako město, kde se Standardy budou tvořit a testovat. Hned v úvodu jsme byli obesláni jako jedna z mnoha dalších organizací, které sociální služby poskytují, a poté vyzváni ke spolupráci. Zúčastnili jsme se úvodní části a zapojili se do vlastní práce na standardech. Zpočátku měla tato činnost seznamovací charakter, kde jsme si objasňovali základní pojmy: co to je dobrá služba a jaké jsou její základní principy, jak zajistit důstojnost klienta a dodržování lidských i občanských práv. Posléze jsme vytvořili standardy pro každý typ služby, což byla práce podrobná, hodně odborná a také velmi rozsáhlá a velmi neschůdně měřitelná. Proto

jsem se rozhodli, že budeme hledat, co je v rámci sociálních služeb společné, jak poznáme kvalitu sociální služby, ať už jde o sociální službu poskytovanou v ústavu, v terénu nebo v azylovém domě či na ulici. Cílem Standardů kvality sociálních služeb je garantovat, že tyto služby budou odpovídat svému poslání a že lidé v naší společnosti budou mít stejné příležitosti k ochraně před sociálním vyloučením.

• Můžete přiblížit zapojení klientů do práce na standardech?

Zde je nutno říci, že poprvé do takového procesu, alespoň podle mého soudu, došlo k zapojení klienta. Nepamatuji si, že by v dřívějších dobách sehrál při tvorbě kvality služeb tuto roli uživatel služby. I když je to zcela přirozené, neboť jeho se služba nejvíce týká. Dříve se něco vydalo, co se vzalo, že platí a že je pro klienta nejlepší. My sami, když jsme se do této práce zapojili, tak jsme si mysleli, že už lépe

služby poskytovat nemůžeme. Velice záhy jsme však zjistili, že tento pohled je pohledem našim, klient vlastně do jisté míry trpně přijímá něco, co my jsme vlastně rozhodli. Začali jsme tedy tvořit určité obecné principy, které jsme testovali ve svých organizacích. Zapojovali jsme do této činnosti klienty tak, že jsme si ověřovali: když stanovíme určitý standard, jeho měřitelnost, jestli je to tak v pořádku, zda je to pro klienta přijatelné a zda poskytneme klientovi službu na takové úrovni, jakou on si přeje, zda bude spokojený.

Klienta je nutno přijímat jako partnera, on nám bude říkat, co by si přál, co od služby očekává a jakým způsobem danou službu máme vykonat. I když se nám někdy zdá, že by mu spíše pomohlo, kdybychom službu poskytovali jinak, provádíme ji podle jeho instrukcí. Samozřejmě hovoříme i o jiném řešení. Rozdíl, který nastal, je rozhodně velký a navíc jsme k němu nepotřebovali žádné navýšení finančních prostředků. Jde především o přístup ke klientovi, který vystupuje v roli rovnoprávného partnera a také jako ten, kvůli kterému my tu jsme a který nám řekne, co si představuje pod termínem sociální služba. Klientovi hodně nasloucháme, co má za trápení, co má za potíže, proč vlastně uvažuje o poskytnutí služby,

jaký je jeho cíl. Nepřicházíme, jak tomu bylo dříve, s hotovou nabídkou, ale každého člověka posuzujeme individuálně. Pokud se dostaneme do situace, že službu, kterou žádá, poskytnout nemůžeme, nabízíme kontakt na organizace, které ji zajišťují, což je vlastně i jedním ze Standardů – standard č. 8 návaznost na další zdroje.

• **Přivítali změny přístupu ke klientům zaměstnanci?**

Samozřejmě, že se změny nestaly ze dne na den. Velkým problémem bylo seznámit všechny pracovníky s tezemi, které jsme řešili na setkáních, a změnit přístup ke klientovi. Zúčastňovali se jich naši zástupci, nebylo možné poslat všechny zaměstnance, protože by se neměl kdo starat o klienty. Vysvětlení principů standardů všem zaměstnancům je dlouhá a nikdy nekončící práce. Zjistili jsme, že nám pomůže systematická činnost. Každý týden jsme s kolektivem pracovníků probírali postupy při tvorbě standardů, které jsme přenášeli do kolektivů pracovníků, protože naši pracovníci pracují především v terénu. Nevídáme se s nimi každý den, tak jako okřskové sestry na ranních dispečincích, prostřednictvím kterých jsme naše pracovníky se změnami seznamovali. Musím ale říci, že naši zaměstnanci byli přístupni ke změnám

Práci na Standardech kvality sociálních služeb řídilo MPSV na základě projektu podpory MPSV ČR při modernizaci sociálních služeb a institucionálním vývoji ve spolupráci s britskými experty. MPSV Standardy vydalo v dubnu roku 2002.

a pochopili, co si přejeme, i jim dělá dobře, když nás někdo pochvaluje za pomoc, kterou poskytnutím služby provádíme, a za profesionální přístup. U nás není fluktuace vysoká, pracují zde lidé, kteří mají možnost srovnání s tím, jak se služby poskytovaly dříve a jak teď. Myslím si, že zaměstnanec zažívá mnohem větší spokojenost, když ho oceníme nejenom výplatou, ale když rovněž vidí, že je potřebný a lidem v životě pomáhá a ulehčuje. Také jsme změnili názor pečujících na to, že není dobré udělat klientům vše, aby nic nemuseli. Přijali pozitivně, že prospěšnější je dávat určitou podporu a snažit se ještě využít všech možných schopností a dovedností klienta, aby tento člověk ještě něco musel, aby si nepřipadal zbytečný. Služba, která pouze podporuje, bývá dobrá, ale služba, která vše udělá a zařídí, aniž by klient ještě něco musel, se stává pro klienta škodlivá.

Dřívější režim převzal mnoho funkcí rodiny na sebe a staral se a leckde byl klient „přepečován“ a rodina zcela vyřazena z odpovědnosti za své nejbližší. Bohužel všichni jsme si na tento stav zvykli a teď se často objevují hlasy: Vy se musíte postarat, je to vaše povinnost. Ale to už je jiná kapitola.

Samozřejmě, že ne všude se nám daří, aby byli lidé stoprocentně spokojeni, protože někdy situaci komplikuje jejich zdravotní a duševní stav a také naše možnosti. Stížnosti klientů jsou důležitou součástí standardů. Je nutné naučit se stížnosti pozitivně přijímat, abychom věděli, co ještě můžeme zlepšit.

Práce na standardech není ukončený proces, jde o záležitost, která se bude neustále vyvíjet a měnit. Chceme vypracovat systém, aby i zaměstnanci přijali za

samozřejmě své připomínky sdělovat, o své práci přemýšlet, a management má za úkol na připomínky reagovat, abychom si všimli každé maličkosti.

• Snažili jste se seznámit další organizace s výhodami standardů? Prošla vaše organizace inspekci?

Když Standardy vznikly, bylo nejdůležitějším úkolem seznámit co nejširší veřejnost s našimi výsledky. Uspořádali jsme konference na jaře roku 2002 v Praze, Brně, Ostravě, Olomouci, Liberci, Českých Budějovicích, Pardubicích a Plzni. Těchto konferencí se zúčastnili vždy i zástupci organizací poskytujících sociální služby, které se na této práci podílely, a především organizace, které prošly modelovou inspekci. V naší organizaci byla inspekce provedena na podzim roku 2002, v oblasti terénních služeb. Mysleli jsme si, že všechno bude v nejlepším pořádku, ale inspektoři nám v některých našich bodech ještě více otevřeli oči. Nedopadli jsme špatně, ale také ne na výbornou, jak jsme očekávali. Inspekci je nutno vnímat jako inspirativní a vysoce motivační prvek při zavádění standardů.

• Ke kterým službám měl inspektor výtky?

V rámci práce na standardech jde o to, prokázat, že služba je a bude poskytována kvalitně. Vždy se napřed definuje standard a u něho jsou měřitelná kritéria. Podle kritérií inspektor požaduje písemné materiály, že standard organizace dodržuje. Když inspekce přišla, zvolila si libovolné číslo (bylo např. 8.00 hod., tak to bylo číslo 8) a z našeho seznamu 1 500 klientů vylosovali každého osmého. Po tomto losování a v rámci časového limitu jsme

zajistili souhlas vylosovaných klientů, že je mohou inspektoři navštívit, a inspektoři si rozdělili klienty a odešli do jejich domácností. S klienty v jejich domácím prostředí probíhal rozhovor, ze kterého vznikl zápis. Na základě těchto rozhovorů inspektoři zjistili, že poskytujeme kvalitní služby, ale na jedničku nedopadlo toto prokázat ve vnitřních předpisech, směrnících a nařízeních. V tomto jsme neměli úplně všechno v pořádku, jak si představují Standardy, protože některý standard nebyl vypracován tak, aby jasně stanovil postup řešení určité situace a garantoval, že takto bude vždy postupováno. Uvedu příklad stížnosti: Vypracovali jsme si

vnitřní předpis, jakým způsobem bude přijímána stížnost, jakým způsobem bude zpracovávána. Nikoho z nás nenapadlo, že není úplně nejvhodnější, aby stížnost šel šetřit nadřízený pracovník pečovatelky, který službu sjednává a hodnotí. Inspektor mi proto položil otázku: „Vy byste si stěžovala, vy byste se nebála, že se to proti vám nějak obrátí?“ Dostali jsme se do problému, že stížnost by měl šetřit zcela nezávislý člověk, který nebude jedním z nás, aby nám dal za pravdu. Měl by to být někdo nezávislý, aby klient neměl obavu, že když něco řekne, tak že se to potom odrazí nebo nějakým nedobrym způsobem vrátí.



Karla Boháčková (zcela vlevo) při oslavě narozenin klientky denního pobytu.

Foto: archiv Penzionu pro důchodce

Velmi důležité je stanovit si správně poslání organizace, cíle organizace a cílovou skupinu, což se nezdá složité. Vycházeli jsme ze zřizovací listiny, inspekci jsme ocitovali, že naším posláním a cílem je podle vyhlášky č.182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, starat se o staré občany, kteří dosáhli důchodového věku nebo kteří jsou plně invalidní a naši službu potřebují, což se inspekci nelíbilo. Když nám své stanovisko objasnili, museli jsme jim dát za pravdu. Posláním naší organizace by mělo být, aby lidé setrvali co nejdéle za naší pomoci v domácím prostředí. Za cíl se považuje konkrétní služba, kterou nabízíme – nákup, koupání, úklid apod. Navíc je nutné posláním, záměry a cílovou skupinu deklarovat stejně ve všech materiálech, ať už je to zřizovací listina, provozní řád, organizační řád, reklamní leták, webové stránky apod.

• V čem spočívala role organizací při přípravách standardů kvality?

Na přípravě standardů se podílelo MPSV, britští experti a lidé z praxe, z různých organizací sociálních služeb a především uživatelé služeb. Teď se bude zdát, že to, co vyslovím, je fráze, ale došlo k propojení teorie s praxí, tedy ideálnímu stavu pro tvorbu dokumentu takového významu. Začali jsme tím, jak už jsem uvedla, že jsme si ujasňovali, co to je dobrá služba, zajištění lidské důstojnosti, dodržování lidských a občanských práv aj. Jeden řekl: „Dobrá služba je, když na mne ten člověk bude vlídný,“ druhý řekl: „Když služba bude dostupná,“ třetí řekl: „Když si budu moci vybrat.“ Dávali jsme jednu korálku ke druhé, abychom je mohli navléct a uspořádat. Velkou práci

měli zaměstnanci MPSV, aby naše podněty shrnuli, utřídili a vybrali z nich podstatné a připravili materiály pro další schůzku. Tak vzniklo 17 standardů s rozdělením na standardy procedurální, personální a provozní. Někdy byly diskuse velmi bouřlivé. Velmi pozitivně působilo, že jsme se na této práci sešly jak organizace tehdy ještě státní, tak i neziskový sektor. V porevoluční době se totiž začalo s dělením na organizace státní a neziskové. V podstatě jsme všichni neziskové organizace, jenže nastalo rozdělení: „Vy jste státní, vy máte peníze!“ Neziskovky stále o peníze velmi tvrdě bojují a nemají nikdy jistotu, že je obdrží. Při vypracování standardů jsme se poznali, spolupracovali, což nám pomohlo i v tom, že provázanost mezi těmi službami je daleko vyšší než dříve, protože jsme dřív o sobě velmi málo věděli. Najednou jsme se spojili nad určitým úkolem a nebylo nám vyčítáno: „Vy »státníci«, vy se máte.“ Poznali totiž, že i my bojujeme s různými problémy. Uvítala bych, kdyby se rovné finanční příležitosti daly všem, vznikla zdravá konkurence, aby lidé nebyli závislí na jednom typu organizace a služeb. Zdravá konkurence je dobrá, protože vede k tomu, abychom své služby neustále zdokonalovali. Bohužel my neovlivníme fakt, že zákon o sociálních službách a jejich financování není. V rámci vypracování Standardů kvality sociálních služeb jsme vlastně předběhli reformu veřejné správy, kdy i zde jedním ze základních prvků je předání odpovědnosti na úroveň, kde může být služba neefektivněji poskytována, ale vlivem zrušení okresních úřadů a předání kompetencí krajským úřadům z důvodu nezájmu obcí kvůli nejasnosti financování služeb jsme



Oslava Dne seniorů ve společenské místnosti olomouckého Penzionu pro důchodce.

Foto: archiv Penzionu pro důchodce

se tomuto cíli vlastně vzdálili. Většina organizací poskytujících sociální služby se stala záležitostí obecní.

• Přispělo zavádění standardů k inovaci práce? Co vše nového přineslo?

Zavádění probíhalo postupně, když jsme vypracovali standardy, šli jsme bod po bodu, jestli standardy dodržujeme a jestli inspektory přesvědčíme, že to takhle děláme. My si můžeme povídat, co chceme, ale skutečnost může být jiná. I když neobsáhnou všechny naše klienty, tak si může někdo říct: Inspektori se dostali k těm, kteří je mají rádi. Proto je nutné inspektora přesvědčit o tom, že naše služby fungují kvalitně pro všechny

klienty. Vypracovali jsme spoustu vlastních metodik a vnitřních předpisů. Vydali jsme si i průvodce pečovatelky. Musíme si uvědomit, že pečovatelka, která chodí do domácností, zůstává na problémy sama. Naopak zase v ústavu nemusí jít do takových maličkostí, funguje tam tým pracovníků, ale pečovatelka se dostává do složitých situací a musí je zvládnout. Metodické pokyny obsahují, jak jednat s agresivním klientem, alkoholikem, hluchým člověkem, jak postupovat, když najde třeba mrtvého člověka, ale také jaká by měla pečovatelka být a jak se bránit syndromu vyhoření. Konkrétní práce při zavádění standardů spočívala ve vydání postupů a předpisů, aby inspektor věděl,

že když my se dostaneme do určité situace, jaký bude následný postup, že řešení bude profesionální, jak situaci zvládáme, jak máme vzdělané lidi, neboť profesionalita vyžaduje kvalifikovaná rozhodnutí. Průhledný a přímočarý přístup ke znevýhodněným lidem, kteří žádají o sociální službu, se jeví jako nutné měřítko k hledání cíle a vhodné služby a dále k tomu, jak předejít diskvalifikujícím postupům. Probírali jsme kritérium po kritériu, standard po standardu a vypracovali jsme si spoustu materiálů, jak se v naší práci chováme a jak službu poskytujeme, abychom vše mohli zdokladovat tomu, kdo přijde zjišťovat, zda službu poskytujeme kvalitně a zda nám může být případně udělena registrace. Jde hodně o práci ve vydávání předpisů, směrnic, příkazů, metodik a nařízení, kterými je nutno se řídit a které jsou pro všechny zaměstnance závazné.

Práce na Standardech kvality sociálních služeb představuje dlouhodobý proces postupného utváření přesných pravidel pro fungování organizace.

Hlavním důvodem přípravy a publikování Standardů kvality sociálních služeb byla snaha přiblížit prostředí a podmínky pro poskytování sociálních služeb současné úrovni poznání i změnám ve společnosti a v požadavcích na kvalitu života. Je možné, že pro ty, kteří neměli možnost podílet se na vypracování standardů (a těchto poskytovatelů je většina), může být zpočátku problém poznat, o co se vlastně jedná. Proto MPSV ČR vydalo v listopadu roku 2002 Průvodce po standardech kvality, který je velmi dobrým vodítkem pro pochopení této problematiky. Člověk může vždy objevit skryté možnosti, jak zlepšovat služby

a často i bez poskytnutí finančních prostředků.

Práce na standardech nás přivedla k tomu, že jsme si zpracovali etický kodex pro zaměstnance naší organizace. Kodex podepisuje každý nový pracovník. Zavazujeme se v něm k tomu, jak může veřejnost očekávat, že se budeme chovat. Některé skutečnosti jsou pro nás nepřekročitelné, garantujeme takovou službu, že nebude docházet k amorálním věcem. Když jsme objížděli konference, lidé se ptali, kdy standardy a povinnost inspekce a následné registrace budou v zákonech a vyhláškách. Všichni víme, že zákon o sociálních službách, na němž se pracuje mnoho let, pořád nespátřuje světlo světa. Domnívám se ale, že nikdo nemusí čekat na zákon, pokud chce poskytovat kvalitní službu. V podobě standardů vznikl návod, jak postupovat, pokud chce organizace služby zkvalitnit. Netvrdím, že služby se již dnes neposkytují kvalitně, rozhodně ve většině organizací je co nejlepší vůle. Přišli jsme na řadu věcí, které jsme dělali ne úplně dobře, které byly správné, když jsme je viděli našima očima, ale když jsme se vcítili do role klienta, tak už jsme měli jiný pohled. K tomu pomůže, když si sami sebe nebo své blízké, které máme rádi, představíme v roli člověka, který o něco žádá, a řekneme si, jak bychom si přáli, aby daná služba vypadala. Hodně se mluvilo o penězích, samozřejmě bez peněz to v některých oblastech nepůjde, ale mnoho práce jsme udělali bez peněz tím, že jsme mluvili s personálem, s klienty, snažili jsme se změnit pohled na člověka, který od nás službu přijímá.

Rozhovor připravil

Pavel Bajer



Příspěvkovou organizaci Penzion pro důchodce a pečovatelská služba se sídlem v Olomouci zřídil Olomoucký kraj. Organizace má rezidenční ubytovací zařízení, tedy Penzion pro důchodce, kde žije 81 obyvatel. Hlavní náplní činnosti je terénní služba, služby poskytované v domácnostech klientů, v domech s pečovatelskou službou a ve středisku osobní hygieny. Celkově má Penzion pro důchodce a pečovatelská služba cca 1 500 klientů nejen v městě Olomouci, ale ještě v 35 vesnicích okresu Olomouc. Při pečovatelské službě vznikl i denní pobyt pro seniory. Ráno jsou přivezeni a odpoledne se vrací do svých domácností. Důležitou součástí organizace je stravovací provoz. Ve vlastní centrální kuchyni se denně připravuje asi 900 obědů s rozdělením na stravu diabetickou, žlučnickovou a normální. Klienti mají možnost si na oběd přijít i do jídelny a navíc jsou obědy rozváženy i pro imobilní klienty města Olomouce a do klubu důchodců. Celkem má organizace 118 pracovníků, kterým pomáhá zejména na vesnicích asi 15 dobrovolných pečovatelů.

*Interview
s JUDr. Tatjanou
Kašlíkovou,
supervizorkou
a lektorkou
pracovníků
v sociálních
službách, přibli-
žuje činnost
inspektora
kvality sociálních
služeb. T.
Kašlíková se
podílela na
vytváření meto-
diky inspekci
kvality služeb
a na výcviku
inspektorů.
Působí v občan-
ském sdružení
QUIP (Quality in
Practice). V rám-
ci projektu
MPSV
Dobrovolné
inspekce je
registrována
jako inspektorka
sociálních slu-
žeb.*

Audit dává zprávu, jak vidí službu nestranný odborník

• Jaké nároky by měl splňovat inspektor kvality sociálních služeb?

Inspektorem kvality sociálních služeb by se měl stát odborník vyškolený britskými experty v rámci česko-britského projektu na podporu realizace reformy sociálních služeb. V letech 2001 a 2002 bylo vyškoleny a do návrhu registru inspektorů zapsáno celkem 26 odborníků. V téže době byla také zpracována podrobná metodika provádění inspekci. Počátkem roku 2003 se plánované aktivity MPSV v oblasti inspekci kvality sociálních služeb (plán dobrovolných inspekci) zastavily, takže nyní část vyškolených odborníků pracuje v oblasti hodnocení kvality sociálních služeb v rámci občanských sdružení nebo obecně prospěšných společností, přímo na objednávku jednotlivých zařízení nebo ve spolupráci s kraji jako zřizovateli. Označení inspektor a inspekce nahradilo označení auditor, audit.

Osobnostní a kvalifikační požadavky na zařazení zájemce do výcvikového programu pro inspektory stanovilo tehdy MPSV. Jednu z podstatných podmínek tvořila názorová shoda s cíli transformace sociálních služeb. Je mi líto, že po dvou letech výcviku a provedení určitého počtu pilotních inspekci organizovaných MPSV došlo k zastavení plánovaného procesu registrace. Většina vyškolených inspektorů se dosud řídí při hodnocení služeb vypracovanou metodikou, její dodržování však z výše uvedených důvodů není závazné. Pokud provádím spolu s ostatními kolegy audit (inspekci), zavazujeme se k zachování mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech, k provedení auditu podle metodiky a potvrzujeme svou nezávislost ve smlouvě s objednatelem.

• Přestože podle současné právní úpravy není povinné absolvovat inspekci kvality, prošla inspekci dobrovolně



Z činnosti České katolické charity.

Foto: Vojtěch Vlk

celá řada sociálních zařízení. Jaké důvody je k tomu podle vašeho názoru vedly?

Zařízení sociálních služeb se většinou rozhodují audit podstoupit, protože se chtějí dozvědět, nakolik jejich služba naplňuje standardy kvality, resp. ve kterých oblastech je nenaplňuje. Zařízení mají o audit zájem i přesto, že si jej v současné době musí financovat z vlastních zdrojů, pokud na provedení auditu nezískají grant. Závěry auditu se mohou stát základem plánování dalšího rozvoje služby a mohou významně ovlivnit její směřování. Audit je zprávou o tom, jak službu vidí nestranný odborník, je to tzv. pohled zvenčí. Zatím je výhradně na objednateli, jak se závěrečnou zprávou naloží.

• Můžete nastínit, jak inspekce v sociálním zařízení probíhá?

Průběh auditu se řídí metodikou vypracovanou v roce 2002 v rámci zmíněného česko-britského projektu. Ve stručnosti: poté, co se dohodnu se zařízením na termínu provedení auditu, požádám vedení služby o zaslání pokladů, tj. psaných vnitřních pravidel služby a důležitých dokumentů, například zřizovací listiny, organizačního řádu apod. Materiály prostudují všichni členové týmu a utvoří si o službě základní obraz. Tým auditorů zpracuje harmonogram auditu, který zašle zařízení. Audit probíhá nejméně dva dny za přítomnosti minimálně dvou auditorů. Při posuzování služby z hlediska naplňování standardů kvality využívají auditori

informace získané rozhovory s uživateli služeb, vedoucími pracovníky, pracovníky, kteří jsou v přímém kontaktu s uživateli, informace získané z vnitřních materiálů zařízení, informace získané vlastním pozorováním atd.

Výběr uživatelů služby, s nimiž auditoři hovoří, je náhodný, není ovlivněn zařízením ani auditorem. Rozhovor se uskuteční jen tehdy, pokud s tím uživatel souhlasí. Stejně tak je nezbytný souhlas uživatele (nebo jeho zákonného zástupce) k nahlédnutí do jeho osobní dokumentace. V rozhovorech auditoři zjišťují, nakolik služba naplňuje standardy kvality z pohledu uživatele. V celém procesu hodnocení dbá tým auditorů na to, aby svou činností neporušil práva uživatelů služby.

• Jsou některá kritéria, na která se při inspekci zvláště soustředíte?

Tým auditorů je povinen posoudit všechna sledovaná kritéria standardů. Metodika inspekce (auditů) však některá kritéria označuje jako zvláště důležitá. Jsou to především ta, která se týkají práv uživatelů služby. Za zvláště důležitá jsou označena i první dvě kritéria standardu č. 1, k jejichž naplnění je nutné, aby služba definovala své poslání, cíle, cílovou skupinu a principy, na kterých je založena. Služba by měla jasně vyjádřit, proč existuje, pro koho, co nabízí, jaké jsou její cíle, tedy jak se změní situace klientů, kteří budou službu využívat.

Za důležitá jsou označena také první tři kritéria standardu č. 2, který se týká ochrany práv uživatelů služby – například definování situací, ve kterých může dojít při poskytování služby k ohrožení práv klientů. Audit zjišťuje, zda si zařízení vytváří vlastní vnitřní pravidla, jak poruše-

ní práv zamezit. Z mé zkušenosti není dosud v praxi často naplňováno právo uživatele služby na podání stížnosti (standard č. 7), zejména právo lidí, kteří obtížně komunikují nebo jejichž rozumové schopnosti jsou omezené.

• Zabývá se váš audit také účetnictvím organizace?

V současnosti ne. Standard č. 17 obsahuje kritéria z oblasti ekonomiky služby, ale metodika provádění inspekce hodnocení tohoto standardu nevyžaduje. Domnívám se, že kontrolu hospodaření se daří zajišťovat dostatečně ze strany zřizovatelů, finančních úřadů nebo těmi institucemi, které přidělují granty. Navíc to samozřejmě předpokládá další dovednost inspektorů.

• Jaký má inspekce výsledek, co je jejím výstupem?

Výsledkem auditu je závěrečná zpráva, jejíž větší část popisuje, jak zařízení (služba) naplňuje standardy kvality. Tato část neobsahuje hodnocení, pouze konstatuje stav v době konání auditu. Na konci závěrečné zprávy pak v bodech Hodnocení a Doporučení vyjadřují auditoři svůj názor, označují silné a slabé stránky služby a doporučují, na co by se služba měla zaměřit při naplňování standardů. K závěrečné zprávě patří i bodové hodnocení, ve kterém se k jednotlivým kritériím standardů přiřazují hodnoty od 0 do 3, přičemž trojka znamená nejvyšší kvalitu a nula, že kritérium není naplněno.

• Máte informace o tom, jak se získanými poznatky organizace po auditu naloží?
S vedoucími pracovníky některých

hodnocených zařízení jsem v kontaktu. Někteří říkají, že zpočátku nechtěli přijmout závěry auditu, ale po čase změnili názor, pochopili cennost informací obsažených v závěrečné zprávě pro službu. Několikrát jsem se setkala s reakcí vedoucích kvalitních služeb, kteří projevovali zklamání nad faktem, že nenaplnují standardy kvality ve všech kritériích, a nebyli ochotni závěry auditu akceptovat. Je to asi proto, že mají latku nastavenou vysoko, mají potřebu být nejlepší.

Při práci s pracovníky sociálních služeb vždy zdůrazňuji, že jejich obavy ze standardů nejsou na místě, standardy nemíří proti nim. Pokud se personál se standardy kvality seznámí, pochopí, že jim tato pravidla dávají kromě jiného také jistotu: „Teď už vím, jaká služba je kvalitní. Když budu naplňovat pravidla (standardy), mám jistotu, že vykonávám svou práci dobře.“

• Ve kterých typech zařízení nalézá inspekce zpravidla nejvíce nedostatků?

Po uskutečnění pilotních inspekcí v roce 2002 byla zpracována analýza, ze které jednoznačně vyplývá, že nejméně naplňovala standardy kvality pobytová zařízení. Považuji to za logické, uživatelé rezidenčních služeb jsou lidé na službě z mnoha důvodů velmi závislí (například



Z činnosti České katolické charity,

Foto: Vojtěch Vlk

senioři s těžkým zdravotním postižením v domovech důchodců, lidé s těžším mentálním postižením v ústavech), závislost vytváří nerovné postavení a nese s sebou riziko nerespektování práv uživatele služby.

Pohybuji se v zařízeních sociálních služeb po celé republice a sleduji, jak obtížné je měnit zažitě postoje poskytovatelů k uživatelům. Zdá se mi, že v tradičních sociálních službách, zejména poby-

tových, nedošlo dosud k zásadnímu posunu v postojích a názorech na kvalitní službu. To samozřejmě neplatí absolutně, setkávám se například s pobytovými službami nestátních neziskových organizací, ale i se službami, jejichž zřizovatelé jsou obce, které navzdory nedostatku finančních prostředků systematicky pracují na rozvoji kvality služby. Z mého pohledu je situace v sociálních službách v současné době plná paradoxů – některé služby se rozvíjejí a snaží se naplňovat standardy, ačkoliv jim to nezaručuje žádné výhody, jiné mají dobré finanční zabezpečení, přesto službu poskytují na velmi nízké úrovni.

• Jaký díl viny nesou sami pracovníci těchto nekvalitních služeb?

Domnívám se, že v sociálních službách je jen velmi málo lidí spokojených s tím, že poskytují nekvalitní službu. Vidím, jak často bývají vyčerpaní prací v instituci, kde se nikdo nad kvalitou služeb a ochranou práv uživatelů nikdy nezamýšlel, stejně jako se nezamýšlel nad potřebami pracovníků. Chápu odmítavé reakce pracovních týmů při zmínce o transformaci nebo nutnosti naplňovat standardy. Přirozeně se tomu brání. Je těžké přijmout skutečnost, že vynakládám energii a jsem vyčerpaná prací ve službě, která z pohledu standardů není kvalitní.

• Jsou standardy použitelné opravdu pro každé zařízení poskytující sociální služby?

Určitě. Často slyším námitku, že standardy jsou příliš obecné. To je nezbytné vzhledem k různorodosti služeb. Jejich obecnost dává každé konkrétní službě možnost vytvořit si v rámci standardů

systém konkrétních vnitřních pravidel. Samozřejmě tím pro mnohé služby nastává zcela nová situace, zvláště pro ty, které byly dosud zvyklé fungovat jen na základě norem obecně závazných (zákonů, vyhlášky) nebo směrnic zpracovaných zřizovatelem.

Vypracování konkrétních vnitřních pravidel patří také k procesům dlouhodobým a nelehkým, nicméně jen tak budou pravidla postihovat službu v jejich zvláštěnostech. Do procesu vytváření vnitřních pravidel služby musí být zapojeni všichni, jichž se služba týká. Jak už dnes mnozí vedoucí pracovníci zjišťují, velký přínos přináší už samo setkávání pracovních týmů s vedením a diskutování nad důležitými aspekty služby. Dva roky se standardy pracuji a stále víc jsem přesvědčená o jejich kvalitě.

• Jak vidíte budoucnost auditů kvality sociálních služeb v České republice? Vyvine se z nich kontrolní nástroj, jak bylo původně zamýšleno?

Ani původně neměl mít audit (inspekce) jen funkci kontrolní, podpora by v něm měla být obsažena i tehdy, když se auditem zjišťuje kvalita služby v souvislosti s udělením oprávnění. Nicméně, a to z hlediska ochrany a respektování práv uživatelů služby: Nedovedu si představit, audit měl mít významnou funkci kontrolní, že by audit zůstal jen tím, čím je v současné době – nezávislým posouzením služby, zdrojem informací, se kterými objednatel naloží podle vlastního uvážení. Ale i zájem o takový audit považuji za úspěch.

Začátek loňského roku přinesl mně a mnoha mým kolegům zklamání, obávali jsme se o proces transformace. Litovala

jsem, že nedošlo k využití potenciálu vysoce motivovaných a odborně zdatných lidí – inspektorů. Nakonec sama zařízení sociálních služeb mé obavy rozptýlila. Mnohá zařízení ochotně audit podstupují, přestože není vyžadován. Stále rostoucí počet zařízení má zájem o práci se standardy, přestože je k tomu nikdo nenutí. Přes všechny výhrady se zdá, že zařízení začínají chápat důležitost těchto pravidel. Kromě toho jsem přesvědčena, že standardy jako jeden z ná-

strojů ochrany práv uživatelů služby patří k nezbytné výbavě na naší cestě do Evropské unie.

• **Vidíte tedy budoucnost v uplatňování standardů optimisticky?**

Ano, a velmi mě těší, že díky zájmu jednotlivých poskytovatelů a zřizovatelů se proces změn nezastavil.

**Rozhovor připravil
Robert Plch**



„Pro inspekci kvality jsme se rozhodli dobrovolně a z vlastní iniciativy,“ říká paní Mgr. Dolores Czudková ze zařízení Slezské diakonie Eben-Ezer v Horním Žukově, kde už delší dobu pracují se *Standardy kvality sociálních služeb, hlavně na jejich zavádění do praxe. Inspekci si chtěli ověřit a potvrdit, zda kráčejí správným směrem, poskytují kvalitní sociální služby.*

Závěrečná zpráva pomůže zkvalitnit služby v Slezské diakonii

• Jak inspekce ve vašem zařízení probíhala?

Slezská diakonie získala finanční prostředky z projektu MPSV na vzdělávání a konzultační proces, zaměřený na zavádění standardů do praxe. V celé organizaci jednotliví vedoucí středisek pracovali v týmech na sestavování vnitřních norem a metodických postupů v návaznosti na standardy. Konalo se několik workshopů, které podpořily tento proces. Na závěr celého projektu některá zařízení, i naše středisko Eben-Ezer, měla možnost projít jednodenní konzultací.

Usilujeme především o to, aby sociální služby co nejlépe sloužily našim uživatelům. Spokojenost uživatelů se odvíjí od toho, jak je zařízení schopno přizpůsobovat své cíle osobním cílům uživatelů, jakým způsobem se daří službu personálně zajistit a jakým

způsobem průběh služby reaguje na měnící se potřeby uživatelů. Tyto a další charakteristiky sledovali hodnotitelé, kteří navštívili naše zařízení. Před návštěvou konzultačního týmu jsme vyplnili dotazník pro sebezpoznání úrovně naplňování standardů kvality. Konzultace proběhla podle časového harmonogramu, který nám byl dopředu zaslán elektronickou poštou. K harmonogramu jsme se mohli vyjádřit a případně jej upravit.

Účelem šetření nebyla kontrola, ale výhradně podpora zavádění Standardů kvality sociálních služeb v našem zařízení. Předběžné stanovisko konzultační skupiny a závěrečná zpráva, kterou jsme na základě konzultace obdrželi, slouží pouze členům konzultačních týmů a členům pracovního týmu projektu. Konzultace začínala prohlídkou zařízení. Značný význam pro posouzení

postupu při zavádění Standardů kvality služeb měly rozhovory, které s uživateli provedli jednotliví členové konzultačního týmu. Pak následovala diskuse s pracovním týmem a konzultační skupinou nad předem zpracovaným dotazníkem. K nahlédnutí jsme měli připravenou veškerou dokumentaci našeho zařízení, jako např. vnitřní pokyny, organizační strukturu, provozní řád apod. Konzultace byla jednodenní.

• **Jaké jste získala zkušenosti z kontaktů s inspektory?**

Konzultační tým byl v následujícím složení: vedoucí týmu a dva další členové. Dva z nich jsou inspektory kvality služeb a jeden člen byl určen zřizovatelem. Setkali jsme se se vstřícností a pochopením, s příjemnou a tvořivou atmosférou, která nám umožnila vyjádřit své názory.

• **Existovala podle vašeho názoru oblast, které inspektoři přikládali obzvláštní význam?**

Konzultační tým se zaměřil na hlavní body standardů, což jsou především: cíle a způsoby poskytování služeb, ochrana

práv uživatelů služeb, jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služeb, plánování a průběh poskytování služeb, dále pak stížnosti na kvalitu a průběh poskytování služby, personální zajištění služeb a profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů.

• **Co audit odhalil? Povedou jeho výsledky ke změnám v práci vašeho zařízení?**

Konzultační tým nám zdůraznil nejsilnější stránky našeho zařízení v naplňování národních Standardů kvality sociálních služeb, ale rovněž poukázal na oblasti, na jejichž rozvoj máme zaměřit větší pozornost, např. zpřesnění vnitřních norem, dopracování některých vnitřních předpisů, atd.

Závěrečná zpráva, kterou jsme obdrželi, nám pomůže zdokonalit naši službu a přímo přizpůsobit cíle osobním cílům uživatelů. Šetření, která proběhla v našem zařízení, vnímáme pozitivně a věříme, že nás budou motivovat k dalšímu rozvoji poskytování kvalitnějších služeb.

Připravil Robert Plch



Středisko Slezské diakonie – Dílny a bydlení pro osoby s mentálním postižením Eben-Ezer v Horním Žukově (konkrétně část dílen) bylo otevřeno v říjnu roku 2000. V dílnách mohou uživatelé s pomocí odborníků a za individuálního přístupu překonávat důsledky svého handicapu, rozvíjet své schopnosti, hledat nové přátele a aktivně trávit svůj volný čas.

Dílny nabízejí Terapeutické místo – zde mají uživatelé příležitost účastnit se pracovní terapie v různých terapeutických dílnách – tkalcovské, keramické, šicí, arteterapeutické, zahradnické, montážní. Tkalcovská dílna umožňuje rozvinout nejen estetické cítění, ale i manuální zručnost klientů. Na tkalcovských stavech se vyrábějí ručně tkané koberce, předložky a prostírání. Práce v keramické, šicí a arteterapeutické dílně rozvíjejí u klientů fantazii, tvořivost a motoriku. Vyrábějí zde dekorativní předměty, misky na ovoce, šamotové misky, hodiny, odlévané předměty, ubrusy, polštáře a prostírání. V zahradnické dílně se pak starají o výsadbu květin, keřů, venkovní úpravy a výrobu dekorativních předmětů. Montážní dílna nabízí skládání krabiček, balení vitamínů, třídění a kompletaci kovových součástek. Uživatelům poskytuje prostor k seberealizaci. Na Terapeutickém místě najde uplatnění 50 uživatelů. Další nabídkou dílen je přechodné a podporované zaměstnávání.

Chráněné bydlení bylo otevřeno v srpnu roku 2001 a umožňuje 25 mladým mentálně handicapovaným lidem dosáhnout co nejvyšší samostatnosti a života mezi námi.

Štandardy kvality sociálneho poradenstva

Prezentácia časti výsledkov výskumu úrovne na Slovensku

Monopol štátu na poskytovanie sociálnej pomoci sa začal rúcať vyhláškou č. 100 k zákonu č. 135/1992 Zb., ktorá umožnila vykonávať sociálnu pomoc aj neštátnym subjektom.

Odvtedy sa postupne začal formovať Zákon o sociálnej pomoci, ktorý bol niekoľkokrát vrátený z parlamentu s obrovským množstvom pripomienok, aby bol konečne s platnosťou od 1. 7. 1998 uvedený do praxe. V tomto zákone sa sociálna pomoc realizuje za pomoci niekoľkých nástrojov. Sociálne poradenstvo je jedným z nich. V ostatných európskych krajinách je poradenstvo súčasťou sociálnych služieb a tvorí s nimi a sociálnou prevenciou kontinuitu. Sociálne služby svojou akútnosťou dokázali presadiť podmienku spolufinancovania štátu, čo sa doteraz poradenstvu nepodarilo.

Sociálne poradenstvo sa rozvíjalo najmä v podmienkach neštátneho sektora. Tento rozvinul svoje poradenské systémy do vysoko odborne zdatných rozmerov.

Oslovili sme niekoľkých odborníkov, ale aj praktikov a zostavili sme skupinu

expertov, ktorí sa na tvorbe štandardov podieľali.

Skupinu odborníkov tvorili ľudia z rôznych sociálnych inštitúcií, z rôznych sektorov spoločnosti a nakoniec aj z rôznych regiónov. Zakaždým to boli skupiny otvorené a schopné prijímať nové nápady. Gesciu prevzala bývalá štátna tajomníčka Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (MPSVaR SR) pani Edit Bauer, ktorá delegovala svoju účasť na Odbor rozvoja ľudských zdrojov MPSVaR SR. Okrem ministerstva projekt finančne podporovali Matra Kap program Holandského kráľovstva a program Tvoja zem nadácie Ekopolis. Odbornú a organizačnú garanciu má občianske združenie Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov.

Odborníci z akademickej pôdy, z poradenských systémov a ministerstva pracovali nad kontextom sociálneho poradenstva v systéme sociálnej práce, jeho charakteristikou, definíciou, metodikou, etikou.

V procese tvorby štandardov sme sa

potýkali neustále s problémom miery ich konkretizácie. Ak by sme ich tvorili všeobecnejšie, dokázali by sa aplikovať na činnosť mnohých organizácií, mnohé druhy práce, mnohých klientov. Na druhej strane ich prílišná všeobecnosť by deformovala ich účel: pomôcť klientovi, poradcovi a organizácii postupovať vecne a odborne. Vysoká miera konkrétnosti v sebe obnáša zasa možnosti selekcie. Ďalšou ťažkou úlohou bolo neustále sa pridržovať rámcov sociálneho poradenstva. Prirodzene sme sa neustále dostávali na úroveň služieb a samozrejme aj prevencie. Veľmi neprirodzene sme sa snažili eliminovať tieto tendencie a udržať si čistú líniu poradenstva.

Štandardy popisujú rozsah práce sociálneho poradcu, jej obsah a objektívne a subjektívne podmienky jej vykonávania. Pokúsili sme sa ich profilovať do troch oblastí tak, aby obsiahli proces práce s klientom, kvalifikačnú úroveň poradcov a prevádzkové podmienky na prácu so sociálnym klientom.

Predmetom nášho výskumu bola kvalita poskytovania sociálneho poradenstva na Slovensku, resp. definovanie konkrétnych podmienok, za ktorých prebieha proces práce so sociálnym klientom, definujú sa kvalifikačné požiadavky na sociálneho poradcu a základné prevádzkové podmienky.

Cieľom nášho výskumu bolo overiť si zrozumiteľnosť, jasnosť a výstižnosť formulácie jednotlivých štandardov so zámerom naformulovať ich ako súčasť zákona o sociálnej pomoci, resp. nového zákona o sociálnych službách.

Ďalším cieľom bolo zmapovanie skutočného stavu (rozsahu, obsahu a kvality) poskytovania sociálneho poradenstva na

Slovensku a porovnať úroveň jeho kvality vzhľadom na sektorovú príslušnosť poskytujúcich organizácií.

Medzi primárnych užívateľov štandardov rátame prevádzkovateľov poradenstva. Teda organizácie, resp. jednotlivé fyzické osoby, ktoré poradenstvo poskytujú tak, aby dokázali úroveň poskytovania sociálnej pomoci udržať pre klienta na dôstojnej úrovni.

Ďalšou skupinou sú klienti. Títo si pri výbere sociálneho servisu, resp. pri sťažovaní sa na spôsob alebo rozsah poskytovaného sociálneho poradenstva alebo pri vyjednávaní o zlepšenie podmienok, môžu porovnať skutočný stav so stavom formálnym.

Ďalším okruhom užívateľov Štandardov sú regionálne správy – Vyššie územné celky (VÚC). Tieto sú garantmi štátnych finančných prostriedkov a môžu Štandardy využiť minimálne v troch oblastiach svojho základného pôsobenia:

- kontroly,
- kontrahovania,
- koordinácie.

Celá naša práca smeruje ku skvalitneniu a profesionalizácii práce sociálneho poradcu.

Celospoločenský rozmer

Ambíciou tejto práce je prispieť k získaniu relevantných údajov o kvalite sociálneho poradenstva, formulácii jeho novej dimenzie a v konečnom dôsledku tak prispieť k profesionalizácii sociálnej práce.

Východiskom pre formuláciu pracovnej verzie jednotlivých štandardov boli predovšetkým:

- systém poznatkov psychologického

poradenstva, jeho pojmoslovie a praktické skúsenosti z práce s klientom;

- skúsenosti kolegov – sociálnych pracovníkov z Českej republiky, konkrétne torzo materiálu „Standardy kvality sociálných služieb“;
- výsledky kreatívnej a dlhodobej práce skupiny odborníkov na sociálne poradenstvo na Slovensku;
- konzultácie s členmi slovenskej pracovnej skupiny nad Štandardami kvality sociálnych služieb;
- reálna a akútna potreba novoformujúcich sa Vyšších územných celkov (VÚC) distribuovať finančné prostriedky čo najefektívnejšie, a teda potreba mať konkrétne poznatky na to, aby dokázali kontrolovať kvalitu sociálnej pomoci, aby vedeli kontrahovať kvalitné organizácie na výkon sociálneho poradenstva a aby v rámci regiónu vedeli tento servis efektívne kontrahovať.

Objektom merania

bola kvalita poskytovania sociálneho poradenstva v 38 organizáciách. Z nich je 31 mimovládnych, 4 štátne. Jeden odbor sociálnych vecí pri OÚ v Pezinku vypracoval za všetky svoje 4 oddelenia dotazník samostatne (+3). Zoznam participujúcich organizácií je v prílohe.

Skupinu respondentov zúčastňujúcich sa na našom výskume tvorili:

- sociálni poradcovia mimovládnych organizácií,
- manažéri sociálnych MVO,
- sociálni pracovníci a manažéri verejných organizácií,
- odborníci na sociálne poradenstvo,
- pracovníci sociálnych odborov VÚC.

Skupinu respondentov tvorili väčšinou lídri alebo poradcovia organizácií, ktoré boli motivované spolupracovať na tak obtiažnom a zdĺhavom dotazníku, pretože poradenstvo poskytujú a záleží im na ďalšom jeho vývoji. Mnohé aspekty kvality práce už buď akceptujú, alebo sú ochotné sa s nimi reálne zaoberať a ich zadefinovanie je ich prioritou. Takmer všetky dlhšie pôsobia na sociálnom trhu a poradenstvo je ich primárnou aktivitou. Všetky mimovládne organizácie poznáme z osobného kontaktu s nimi, resp. prostredníctvom posudzovania ich niektorých projektov.

Verejné organizácie boli zastúpené kompletne jedným klasickým odborom sociálnych vecí pri okresnom úrade, a reprezentujú tak klasický model verejného regionálneho systému poradenstva. Vedúca tohto odboru je vysoko kvalifikovaná a progresívna, podporuje rozvoj ďalšieho vzdelávania na svojom oddelení.

Ďalšie verejné inštitúcie predstavovali tiež celý repertoár poradenských aktivít; zastúpenie mal Detský domov a Domov sociálnych služieb (v systéme sociálnych služieb aj časť poradenstva), ako aj ambulantné krízové poradenstvo. Vedúci týchto zariadení majú vysokú kvalifikáciu na výkon svojej práce, čo je, predpokladáme, aj hlavným dôvodom na zapojenie sa do výskumu.

Všetci respondenti v rôznej miere reflektujú akcent kvality sociálnej pomoci, a teda aj sociálneho poradenstva.

Mernými jednotkami boli podľa položiek dotazníka veličiny, ako napríklad: počet klientov na poradcu, počet minút na 1 konzultáciu, existencia, resp. neexistencia sledovaného údaj, faktora a podobne.

Prostriedkami zberu údajov boli

- *Štúdium dokumentov*, potrebných k vypracovaniu základnej filozofie Štandardov kvality sociálneho poradenstva. Medzi základné patrili: české Standardy kvality sociálních služeb, Zákon č. 195/1998 Zb., o sociální pomoci, pracovní náplně, pracovní zmluvy, etický kódex, zmluvy o dodržaní mlčanlivosti, dohody o dobrovoľníckej práci a iné.

- *Odborné posudzovanie*: skupina expertov na svojich predchádzajúcich sedeniach vytvorila systém okruhov, ktoré treba posudzovať ako relevantné ku kvalite sociálneho poradenstva. Vytvorila ich štruktúru, postupnosť a metodiku zberu. Na základe tohto posudzovania vznikla pracovná verzia Štandardov kvality sociálneho poradenstva.

- *Neštandardizované pozorovanie* priamo pri práci s klientom v niektorých organizáciách, poskytujúcich sociálne poradenstvo. Údaje sa nám podarilo získať vďaka tomu, že sme v organizáciách robili odbornú supervíziu. Závery

pozorovania sú zahrnuté vo formulácii jednotlivých štandardov kvality poradenstva.

- Dotazníkové zisťovanie prostredníctvom dotazníka s pevnou štruktúrou. Otázky boli formulované ako uzavreté, polouzavreté a otvorené. Dotazník sa nachádza v prílohe. Sledovanie jednotlivých údajov bolo rozdelené do troch základných kategórií: proces, kvalifikácia a prevádzka.

Prostriedky, pomocou ktorých sme dotazníky distribuovali: internet, pošta, tri prezentačné semináre, workshopy troch konferencií.

Eva Mydlíková ■

*Poznámka: Celý text si môžete prečítať na adrese Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov
www.changenet.sk/assp/*

Štandardy kvality sociálnych služieb a kvalita sociálnych služieb

Spracovanie „Štandardov kvality sociálnych služieb“ a vykonaný monitoring sú nevyhnutným základným predpokladom na podrobnú analýzu, kde sa zariadenie sociálnych služieb nachádza, a sú základom na vypracovanie vízie organizácie, ktorej cieľom je zosúladiť poskytovaných sociálnych služieb v zariadení s individuálnymi potrebami klienta. Všetky prebiehajúce procesy je potrebné skúmať v určitom čase (sú včera poskytované sociálne služby kvalitné i dnes a budú kvalitné i zajtra?) a priestore (zodpovedajú poskytované sociálne služby potrebám klientov v zariadení a zároveň využívame k uspokojovaniu sociálnych potrieb klientov všetky voľné zdroje v miestnej komunite?) – s využitím procesuálnej metódy hodnotenia za použitia poradenstva a supervízie, ako metód hodnotenia kvality v sociálnych službách. Pre spracovanie vízie organizácie je tiež dôležité mapovanie a poznanie potrieb občanov v zariadení sociálnych služieb a v regióne, rozsah existujúcich služieb v zariadení a regióne a vypracovanie koncepcie rozvoja zariadenia a regiónu, a ich zosúladiť.

Pre zmenu kvality sú nevyhnutné profesionálne kompetencie pre riadenie procesu zmeny – Total Quality Management – kompetencie manažéra pre zapojenie prijímateľov sociálnych služieb a všetkých pracovníkov zariadenia do konečnej fázy poskytovania sociálnych služieb tak, aby sa vytvoril súlad poskytovaných sociálnych služieb s požiadavkami každého prijímateľa. Najdôležitejšie je však uvedomiť si a nájsť odpoveď v každom konkrétnom sociálnom zariadení na otázku: „Čo je cieľom našej sociálnej práce a poskytovaných služieb?“ Ak poznáme odpoveď, stojí pred nami ďalšia otázka: „Ako dosiahnuť uvedený cieľ?“

Je namieste si uvedomiť skutočnosť, že kvalita poskytovaných sociálnych služieb v zariadení závisí od kvalitného systému riadenia organizácie – kvalitnej organizačnej štruktúry a systému riadenia, kvalitnej komunikačnej stratégie a prenosu informácií v organizácii smerom od manažmentu k pracovníkom a klientom, ale aj opačným smerom – od klientov k pracovníkom a manažmentu, no najmä od strategického plánovania sociálnych služieb. Stratégiu v sociálnom kontexte

môžeme chápať ako reakciu na často meniace sa prostredie pri presadzovaní poslania sociálnych služieb. Myslieť strategicky znamená byť informovaný a cielene reagovať na dynamické prostredie. V strategickom plánovaní hovoríme o budúcom prostredí, no rozhodnutia robíme dnes. Strategické plánovanie je plánovaním preto, lebo zahŕňa zámerne vytýčenie cieľov – zvolenie želanej budúcnosti – a prípravu krokov pre dosiahnutie týchto cieľov, obsiahnuté v strategickom pláne (vízii) organizácie. Oproti tomu prevádzkové plány sú podrobnejšie plány činností, ktoré musíme uskutočniť, aby bolo možné dosiahnuť strategické ciele, stanovené v strategickom pláne. Tento systém zahŕňa i predpoklad, že prostredie sa stále mení; podmienkou strategického manažmentu je neustále prehodnocovanie existujúcich plánov vo svetle dlhodobých priorít. Z toho dôvodu musí strategické plánovanie obsahovať aj proces revidovania.

Dôležité je tiež uvedomiť si, že v súčasnosti v našich zariadeniach, napríklad v domovoch sociálnych služieb, poskytujeme sociálne služby trom výrazne odlišným skupinám (čo sa týka ich špecifických potrieb a efektívnych metód sociálnej práce): skupine ľudí s mentálnym postihnutím, skupine ľudí s psychiatrickým ochorením a autistom. Nemenej dôležité je uvedomiť si, že potreby detí a dospelých sú tiež výrazne odlišné. Tieto skutočnosti je potrebné zohľadniť pri organizačnej štruktúre v sociálnej organizácii. Pre zabezpečenie kvality by bolo dobré v budúcnosti zamyslieť sa nad dôslednejšou špecializáciou jednotlivých sociálnych zariadení.

Pre zabezpečenie kvality sociálnych

služieb je rovnako dôležité vybudovanie kvalitného systému tvorby, realizácie a vyhodnocovania individuálnych plánov rozvoja každého klienta tak, aby bol proces efektívny a kvalitný. Myslím, že najmä pri práci s ľuďmi s ťažkým zdravotným postihnutím často strácame drahocenný čas a obmedzujeme sa na zabezpečovanie základných potrieb, čo možno súvisí s našou nedostatočnou pripravenosťou riadiť a ovládať tieto náročné procesy kvalitne. Preto investícia do celoživotného vzdelávania personálu sa javí ako najlepšia investícia a nevyhnutnosť pre zabezpečenie kvality poskytovaných služieb.

Bolo by tiež namieste sa zamyslieť nad kvalitou práce s rodinami našich klientov. Otázne je, či by si väčšiu pozornosť z našej strany nezaslúžila rodinná terapia (realizovaná na odbornej úrovni v spolupráci s klinickými psychológmi), ako súčasť poskytovaných sociálnych služieb a poradenstva.

Otázkou je, či je možné zabezpečiť kvalitu poskytovaných sociálnych služieb na Slovensku iba zabezpečením kvality v konkrétnych sociálnych zariadeniach, bez zabezpečenia systému strategického plánovania kvalitných služieb – bez vytýčenia a sledovania súladu s koncepciou a cieľmi na národnej a regionálnej úrovni. Ak majú byť poskytované sociálne služby zároveň efektívne aj vzhľadom na využitie finančných zdrojov, je potrebné, aby boli vypracované strategické plány pre regióny, na základe dôkladného prehľadu o lokálnej sociálnej situácii. Dôležitá je zodpovednosť miestnych úradov za riadenie procesu plánovania a poverovania činnosťou spôsobom, ktorý:

- zaradí konečný výsledok najlepšej služby do stredu cieľ svojej práce;
- uzná výhody pluralistického prístupu k poskytovaniu sociálnych služieb;
- nebude nespravodlivo podporovať svoje vlastné služby a personál, ak je jasné, že alternatívy sú lepšie;
- bude podporovať iné organizácie, aby pozitívne prispievali k procesu plánovania poskytovania služieb;
- bude vyzdvihovať hodnotu otvoreného a transparentného prístupu k plánovaniu a poskytovaniu sociálnych služieb.

Iste všetci tušíme, že výsledky a kvalita týchto práve prebiehajúcich procesov na rôznych úrovniach, v priamej súvislosti s efektivitou celého procesu a dosiahnutím želanej budúcnosti pre našich klientov, úzko súvisí so zvážením vzniku stavovskej organizácie – Asociácie poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku.

Mgr. Jana Margová,
riaditeľka Domova dôchodcov a domov
sociálnych služieb v Michalovciach

Splnenie základných štandardov patrí k predpokladom poskytovania sociálnych služieb

S autorkou predchádzajúceho príspevku sme sa pokúsili ešte hlbšie nazrieť do procesu vytvorenia Štandardov kvality sociálnych služieb, ktoré otvárajú diskusiu o tom, čo znamená kvalita v sociálnych službách. Vytvorenie Štandardov kvality sociálnych služieb iniciovalo Ministerstvo práce a sociálnych vecí SR, na podnet Rady pre poradenstvo v sociálnej práci a iných sociálnych mimovládnych organizácií, združených v SocioFóre. Na Slovensku testovali po konzultáciách s kolegami z Českej republiky Štandardy kvality sociálnych služieb prevzaté z Veľkej Británie.

• Čo všetko patrí k predpokladom poskytovania sociálnych služieb?

K základným predpokladom patrí v súčasnosti splnenie základných štandardov poskytovania sociálnych služieb. Ak sa zamýšľame nad otázkou, čo patrí

k základným predpokladom poskytovania kvalitných sociálnych služieb, v zaslanom článku sa pokúšam zamyslieť nad procesmi, ktoré ovplyvňujú kvalitu sociálnych služieb, a nad procesom ich riadenia z pohľadu manažmentu.

• Je možné uviesť, na aké vízie bývajú organizácie zamerané?

Vízie organizácií poskytujúcich sociálne služby bývajú zamerané smerom do vnútra – zohľadňujú najmä zmenu potrieb klientov využívajúcich sociálne služby v organizácii a málo sa venujú zmenám dejúcim sa vo vonkajšom okolí organizácií, malý priestor sa venuje budovaniu partnerstva pri poskytovaní sociálnych služieb, čo bráni efektívnemu plánovaniu a tvorbe kvalitných vízií s efektívnym využitím voľných zdrojov v miestnej komunite.

- **Je dostatočne využívaná procesuálna metóda hodnotenia?**

V súčasnosti je na Slovensku procesuálna metóda hodnotenia využívaná iba sporadicky a nesystémovo. V Košickom samosprávnom kraji sa začal tvoriť systém pravidelného dvojročného procesuálneho hodnotenia samosprávou poskytovaných sociálnych služieb, čo naštartovalo zmenu ich kvality.

- **Ako hodnotíte využívanie poradenstva a supervízie na Slovensku?**

Na Slovensku je využívanie poradenstva a supervízie pri poskytovaní sociálnych služieb na začiatku svojej cesty, je však úžasné, že Rada pre poradenstvo v sociálnej práci je organizáciou, ktorá má vybudované pobočky v regiónoch s dobrým pokrytím Slovenska. Pre využívanie supervízie v organizáciách sú vyškolení supervízori, ktorí sú zastrešení Asociáciou poradcov a supervízorov Slovenska.

- **Môžete aspoň subjektívne zhodnotiť, na akej úrovni sa nachádza na Slovensku systém riadenia organizácií? Kde by sa dala zvýšiť kvalita riadenia organizácií?**

Systém riadenia organizácií si v súvislosti so zmenami a postupným presunom kompetencií v sociálnej oblasti zo štátu na samosprávu na Slovensku vyžaduje osobitnú pozornosť. Môžeme hovoriť o systéme riadenia priamo v organizáciách poskytujúcich sociálne služby, o systéme riadenia týchto organizácií na úrovni miest a samosprávnych regiónov, o systéme riadenia zo strany štátu a o systéme ich vzájomnej koordinácie, ktoré sa odzrkadlia v kvalite poskytovaných sociálnych služieb na Slovensku v jednotlivých regiónoch i samotných organizáciách.

- **Funguje prenos informácií v organizáciách nielen smerom od vedenia k pracovníkom a klientom, ale i opačným smerom?**

Prenos informácií vo vnútri organizácie poskytujúcej sociálne služby od vedenia k pracovníkom a ku klientom, a opačným smerom, je nevyhnutným predpokladom na zabezpečenie mapovania a uspokojovania potrieb sociálnych klientov, ako aj nástrojom na hodnotenie kvality poskytovaných služieb a nevyhnutným predpokladom na tvorbu vízie organizácie, ktorá zabezpečí uspokojenie potrieb sociálnych klientov. V súčasnosti sa uvedenému prenosu informácií venuje malá pozornosť a tento nie je systematický.

- **Aplikujú organizácie do praxe stratégiu sociálnych služieb?**

Na aplikáciu stratégie sociálnych služieb do praxe by bolo potrebné vytvoriť systém strategického plánovania sociálnych služieb na štátnej, regionálnej a miestnej úrovni tak, aby bolo možné ich prepojenie, zosúladenie a vzájomné ovplyvňovanie smerom k víziám organizácií, ktoré poskytujú sociálne služby a späť až na celoštátnu úroveň.

- **Čo všetko zahŕňa systém tvorby, realizácie a vyhodnocovania individuálnych plánov?**

Systém tvorby, realizácie a vyhodnocovania individuálnych plánov rozvoja sociálnych klientov je procesom, ktorého vývoj sa musí prepájať s procesom mapovania meniacich sa a vyvíjajúcich sa potrieb sociálnych klientov tak, ako sa mení sociálne prostredie klienta. Samotná realizácia tvorby súvisí so systémom mapovania potrieb sociálneho klienta

prostredníctvom diagnostiky pri zapojení sociálneho, edukačného, zdravotného hľadiska, pre tvorbu individuálneho postupu na použitie aktivít a metód, s cieľom dosiahnuť maximálnu autonómiu každého sociálneho klienta.

Vytýčením samotný proces nekončí, iba začína proces jeho aplikovania, počas ktorého je potrebné mapovať tento proces a korigovať jeho vývoj tak, aby bol celý proces efektívnym.

• **Aké kroky vedú k vybudovaniu maximálnej autonómie klienta?**

Pre budovanie maximálnej autonómie klienta je potrebné si uvedomiť mieru sociálnej „odkázanosti“ konkrétneho sociálneho klienta, na základe toho vytýčiť individuálny plán rozvoja, v ktorom sa definujú metódy, ktoré by mohli viesť k dosiahnutiu maximálnej autonómie klienta, ktorým začína realizácia a zároveň prehodnocovanie celého procesu, ktorý vedie k vytyčovaniu nových cieľov a použitých metód, až po dosiahnutie hlavného vytýčeného cieľa: maximálnej autonómie sociálneho klienta, ktorý už nie je v tom prípade naším klientom.

• **Darí sa investovať do celoživotného vzdelávania personálu?**

Na Slovensku nie je vybudovaný funkčný systém celoživotného vzdelávania sociálnych pracovníkov, čo možno súvisí

s neprepojením akademickej obce pripravujúcej budúcich sociálnych pracovníkov a poskytovateľov sociálnych služieb, čo akademickej obci nepomáha v skvalitnení prípravy budúcich sociálnych pracovníkov (nadobudnutie praktických zručností absolventov už počas štúdia a ich pripravenosť pre poskytovanie sociálnych služieb klientom tak, aby pri nástupe do zamestnania nedisponovali iba teoretickými vedomosťami) a zároveň táto nedisponuje informáciami o potrebách poskytovateľov sociálnych služieb, teda na ne nemôže ani adekvátne reagovať ponukou ďalšieho celoživotného vzdelávania pracovníkov, ktorí poskytujú sociálne služby.

• **Aké kroky by mali viesť k zlepšeniu kvality práce s rodinami klientov? Môže pomôcť k skvalitneniu spolupráce s rodičmi klientov rodinná terapia?**

Často pri našej sociálnej práci pracujeme so sociálnym klientom tak, ako keby bol vytrhnutý zo sociálneho prostredia, ktoré ovplyvňuje kvalitu a výsledok našej sociálnej práce. Zapojenie rodiny sociálneho klienta do systému poskytovaných sociálnych služieb môže celý proces zefektívniť.

Rozhovor pripravil Pavel Bajer



Poznatky a skúsenosti z hodnotenia kvality sociálnych služieb v Slovenskej republike

Kvalita je v súčasnej dobe často požívaným slovom vo všetkých oblastiach nášho života. Kladieme dôraz na kvalitu vo výrobe, v riadení, hodnotíme kvalitu výrobku zo strany spotrebiteľa a užívateľa. Zvyšujú sa nároky na technológiu výroby a konečnú kvalitu výrobku predávajúcej firmy. Predajca následne garantuje kvalitu svojho výrobku v istej časovej lehote. Kvalita v sociálnej práci a v sociálnych službách je rovnako často používaný termín u poskytovateľov a prevádzkovateľov sociálnych služieb. Hodnotenie kvality v sociálnych službách je však zložitejší proces, pretože zahŕňa viaceré faktory, ktoré spolu súvisia. Konečným prijímateľom produktu (služby) je človek so všetkou svojou originalitou a determinantmi, ktoré nemožno vždy predpokladať alebo ovplyvniť. V dosahovaní kvality je však dôležitý súlad medzi teóriou a praxou, ktorý je dynamickým procesom a musí zachytávať zmeny spoločnosti

a potrieb. Kvalita v sociálnych službách má viesť k spokojnosti klienta, jeho príbuzných a následne k spokojnosti samotného poskytovateľa.

Rada pre poradenstvo v sociálnej práci je občianske združenie v Slovenskej republike, ktoré sa zaoberá kvalitou života zdravotne postihnutých a starších ľudí. Systematicky od roku 1995 pracujeme na vytvorení hodnotiacej metódy kvality sociálnych služieb. Tak ako v iných postkomunistických krajinách, aj na Slovensku takáto metóda absentuje napriek prebiehajúcim transformačným zmenám a dynamicky sa rozvíjajúcim trhom služieb. Absencia výskumu a „oficializovanie“ noriem, kritérií pre posúdenie profesionálnych kompetencií sociálnych pracovníkov, ktoré vytvárajú predpoklad pre objektívne hodnotenie kvality sociálnych služieb, je v Slovenskej republike viac než evidentná. Aj keď je veľkou snahou rôznych projektov a sku-

pín legalizovať isté štandardy sociálnych služieb, doposiaľ sa nepodarilo vydať záväzný dokument, ktorý by bol akceptovaný a legislatívne upravený. Hodnotenie kvality sociálnych služieb na základe pragmaticky formulovanej predstavy a nedotiahnutej koncepcie spôsobuje dezorientáciu, ktorá má dopad na legislatívu, riadenie a organizáciu, a tiež podmienky života pri starostlivosti o ľudí, ktorým sú poskytované sociálne služby. To spôsobuje aj regionálne rozdiely v poskytovaní a kvalite služieb a tiež v službách poskytovaných napr. na Slovensku a v zahraničí.

Podľa S. Krupu (2000) absencia noriem pre hodnotenie kvality sociálnych služieb pre podmienky Slovenskej republiky napomáha k vytváraniu regionálnych rozdielov v kvalite poskytovaných sociálnych služieb. Podporuje tiež úzke regionálne a subjektívne hodnotenie a v konečnom dôsledku vedie k stagnácii sociálnych služieb.

Hodnotenie kvality poskytovaných služieb môže byť dobrým začiatkom pre zmenu, skvalitnenie služieb pre ľudí so špecifickými potrebami, alebo starších ľudí. Hodnotenie kvality poskytovaných sociálnych služieb je základným predpokladom k teoreticky zdôvodneným a účelovým projektovým zmenám. Je tiež základným predpokladom pre tvorbu nových rozhodnutí a snahu zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb. Objektívne posúdenie kvality je závislé od všeobecne prijatých kritérií, na základe ktorých dokážeme posúdiť konkrétny stav. V rámci hodnotenia služieb sa môžeme oprieť o procesúalnu metódu hodnotenia služieb, ktorá zahŕňa štandardy, kritériá a indikátory kvality. Kritériá sú odvodené

od dokumentov základných ľudských práv a slobôd. Indikátory sú odvodené od konkrétneho prostredia, v ktorom sú sociálne služby realizované. Štandardy podrobnejšie rozvádzajú kritériá progresu kvality v sociálnych službách.

Kompetentní sociálni pracovníci a prevádzkovatelia služieb dokážu identifikovať potrebné zmeny, ich plánovanie a realizáciu iba v zrkadle zhodnotenia skutkového stavu. Očakáva sa pri tom profesionálna znalosť a stotožnenie sa s hodnotami kvality.

V modernom chápaní poskytovaných služieb musí byť jasné, za akým cieľom a prečo existuje sociálna služba. Je potrebné, aby prevádzkovatelia vedeli definovať účel, filozofiu a cieľ poskytovanej služby.

Druhou metódou hodnotenia kvality sociálnych služieb je supervízia a poradenstvo. Supervízia, ako profesionálne poradenstvo v sociálnej práci, ide hlbšie k základom psychologickkej sociálnej motivácie a správania človeka – to je tiež okrem iného dôvodom, pre ktorý je citlivá na akékoľvek direktívne postupy, porušenie dialógu, porušenie slobody v rozhodovaní a iné. Dokonca zvyšuje poznanie seba samého v procese dosahovania cieľa za dôležitejšie ako dosiahnutie cieľa. Nie je možné v sociálnych službách presadzovať kvalitu bez definovania istých minimálnych štandardov pre vzdelávanie v sociálnej práci, rovnako ako nie je možné presadzovať a uvádzať zmeny v kvalite sociálnych služieb bez sociálneho poradenstva a vyškolených supervízorov (Krupa, 2000).

Naša organizácia od roku 1995 vykonala približne 200 monitoringov kvality sociálnych služieb v rámci rezidenčných

aj terénnych poskytovateľov sociálnych služieb. Pri vytvorení hodnotiacej metodiky vychádzame z poznatkov a skúseností v iných krajinách. Východiskom sú nám základné ľudské práva, občianska a ľudská dôstojnosť každého človeka, Ústava Slovenskej republiky, Štandardy kvality vydané Českou republikou, Štandardy kvality pre rezidenčné služby vydané Novozélandskou spoločnosťou, Štandardy na zisťovanie kvality života (QUEST) a iné.

Inšpirovaní uvedenými metodikami sme sa pokúsili spracovať vlastnú hodnotiacu metódu pre podmienky Slovenskej republiky.

V roku 1999 sme monitorovali Kvalitu poskytovaných služieb vo východoslovenskom kraji. Navštívili sme 6 zariadení poskytujúcich rezidenčné služby. Pracovali sme v tímoch 3–4 pracovníkov a monitorovali tieto oblasti: bývanie, súkromie, hygiena, starostlivosť o zdravie, stravovanie, sociálny status klientov, sexuálna výchova, systém odmien a trestov, profesionálna a predprofesionálna príprava, organizácia domova a práva obyvateľov, sociálna integrácia, vzdelávanie pracovníkov, riadenie organizácie.

Základnou metódou monitorovania poskytovaných služieb bolo:

- pozorovanie prostredia DSS,
- pozorovanie postihnutých občanov,
- rozhovory s personálom a klientmi,
- vyhodnotenie videozáznamov.

V závere boli spracované monitorovacie správy z jednotlivých zariadení, vyhodnotenie poskytovaných služieb pohovorom s riaditeľom a predloženie záverov štátnej správe.

Ďalšie systematické hodnotenie kvality služieb naša organizácia realizovala v roku 2000. Monitorovali sme kvalitu života postihnutých občanov za účelom vytypovania 15 najkvalitnejších poskytovateľov sociálnych služieb pre postihnutých občanov. V závere monitorovacieho projektu bola vydaná publikácia „Kvalitné sociálne služby pre postihnutých občanov“. V rámci tohto projektu sme navštívili približne 90 poskytovateľov sociálnych služieb a hodnotili kvalitu poskytovaných služieb za supervízie expertov z Veľkej Británie a Českej republiky.

V roku 2001 sme monitorovali poskytovanie sociálnych služieb pre starších občanov. Navštívili sme 72 poskytovateľov sociálnych služieb pre starších občanov a hodnotili sedem oblastí kvality života a tiež osobnú spokojnosť klientov so životom.

V roku 2003 na základe objednávky Helsinského výboru sme monitorovali dodržiavanie ľudských práv a kvalitu poskytovaných služieb v rámci Slovenskej republiky. Navštívili sme 21 domovov sociálnych služieb pre mentálne postihnutých občanov.

Koncom roka 2003 sme spolu s nadáciou SOCIA a expertmi z Českej republiky overovali štandardy kvality vydané Českou republikou. Hodnotenie kvality bolo realizované zapojením samotných prevádzkovateľov do hodnotenia prostredníctvom samohodnotenia poskytovateľov sociálnych služieb. Do hodnotenia sa zapojilo 68 prevádzkovateľov. Pracovníci Rady pre poradenstvo navštívili 10 poskytovateľov, ktorých sme si vytypovali náhodným výberom, a porovnali sme výsledky získané monitorovacím tímom s vlastným samohodnotením organizácie.

Po uvedených monitorovacích skúsenostiach a stálom prehodnocovaní našej hodnotiacej metodiky konštatujeme nasledovné:

V rámci poskytovateľov sociálnych služieb:

- častou tendenciou poskytovateľov bolo vylepšovať svoje služby, oproti hodnoteniu evalvátorov;
- stotožňovanie sa poskytovateľa s organizáciou (službou) a stotožnenie si hodnotenia s osobou riaditeľa;
- v rámci rezidenčných služieb prevláda veľmi silne ochrana a uzavretosť pred vonkajším prostredím;
- nedostatočná profesná a odborná vybavenosť hlavne pri agresívnom správaní a prejavocho;
- v domovoch sociálnych služieb prevláda needukované sociálne prostredie, domovy sú vo veľkej miere prevádzkované zvlášť pre mužov a ženy, čo často vedie k homosexuálnemu správaniu klientov;
- absentujú aktívne programy pre klientov a ich aktívne zapájanie sa do komunity;
- absentuje práca s rodinou a príbuznými.

V rámci metodiky a profesnej vybavenosti:

- je treba pracovať s overenými manuálmi pre hodnotenie kvality, upravenými pre špecifiká terénnych alebo rezidenčných foriem sociálnych služieb;
- pre objektivizáciu hodnotenia kvality sociálnych služieb je potrebné pracovať

v tíme minimálne dvoch alebo troch evalvátorov – supervízorov;

- pracovníci musia byť preškolení pre jednotné hodnotenie typov poskytovaných služieb, musia byť nestranní;
- zavedenie internej aj externej evalvácie hodnotenia poskytovania služieb, poskytnutím poradenstva a supervízie pre poskytovateľov sociálnych služieb.

Z uvedených skutočností možno konštatovať, že kvalita a jej hodnotenie sú nevyhnutnou súčasťou pre orientáciu a výber klienta v rámci sociálnych služieb (cena, kvalita). Klient sa v dnešných podmienkach nevie dostatočne orientovať a sociálne služby sú pre neho často jediným možným riešením s tým, čo ponúkajú. Nie sú pre klienta alternatívou alebo rozhodnutím, ale nutnosťou.

Hodnotiaca metóda kladie vysoké nároky na odbornosť a zručnosť evalvátorov (inšpektora), pričom musí byť systematicky supervidovaný v súlade s najnovšími poznatkami a skúsenosťami doma i v zahraničí v danej problematike. Dôležité tiež je, aby hodnotiace metódy nemali mocenský a direktívny charakter, ale aby mali skôr motivačný a stimulačný prvok, viedli k obsahovým a vnútorným zmenám, ktoré povedú naozaj k zvyšovaniu kvality pre klienta, čoho dôkazom bude dopyt po službách – značke poskytovateľa, a následná spokojnosť odberateľa aj prevádzkovateľa služieb.

Renáta Jamborová ■

Ačkoli bilancování bývá spojeno s koncem roku, my jsme se do něj pustili počátkem nového. Tématem prvního čísla v roce 2004 jsou Standardy kvality v sociálních službách. Zajímalo nás, jak v různých organizacích tyto standardy využívají, jak se sociální pracovníci stavějí k jejich uplatňování a naplňování.

Otazníky Standardů kvality v sociálních službách

1. Jsou podle Vás obecné jednotné standardy v sociální práci potřebné?

2. V současné době jsou tyto jednotné standardy vytvořeny, ale právně nejsou nijak zakotveny. Jak se díváte na stav, kdy je jejich uplatňování a naplňování dobrovolné?

3. Zavedli jste do stanov Vaší organizace tyto standardy? Pokud ano, jak se Vám daří jejich naplňování?

**Martina Mezírková, DiS.,
vedoucí K-centra KRYSTAL v Krnově**

1. Ano, velice.

2. Pozitivní je, že vůbec byly vytvořeny, ale určitě by bylo pro všechny jednodušší, kdyby byly zároveň právně závazné.

3. Samozřejmě, že ve stanech má naše sdružení standardy zahrnuté, jejich naplňování se nám prozatím daří na 75 %.

**Markéta Bílá,
ředitelka Domova důchodců, Černožice nad Labem**

1. Otázkou standardů se zabývá obrovské množství lidí již nejméně 10 let, mnohdy i za velké peníze. Ano, sociální péče v našem státě musí mít jakási jasná kritéria – standardy (procedurální, provozní i personální). Ale musí se vycházet z reálu především naší ekonomiky, z reálu našich podmínek, podmínek našeho státu – nesmíme být strašeni Evropskou unií, nesmíme se bát

vstoupit do EU, protože ani tam není všechno růžové.

2. Právní zakotvení standardů bude velmi složité a ještě i zdoluhavé. Každá sociální služba má svého zřizovatele. Bude jen a jen na něm, aby služby, které provozuje, fungovaly na vysoké úrovni, odpovídající navrhovaným standardům. A bude záležet na vedoucích a personálu, který bude skutečně tyto služby poskytovat. Jde o to, jací to budou lidé, jaký vztah budou mít ke svým klientům.

3. Náš Domov důchodců je příspěvkovou organizací Královéhradeckého kraje, nemáme stanovy, ale organizační řád. Standardy kvality v něm zatím zakotveny nejsou. Se standardy v té podobě, ve které jsou prezentovány na webových stránkách MPSV, jsme však všechny zaměstnance seznámili. Přístupujeme k nim jako k návodům, jak trvale zlepšovat naši práci. Procedurální standardy lze splňovat, ale personální standardy lze naplnit při zlepšení ekonomické situace. Jde o peníze na zaplacení kvalifikovaného pracovníka, či zvyšování kvalifikace stávajících pracovníků. Provozní standardy podle mne splňují většinou nová zařízení, pro starší zařízení je to už o velkých penězích – stavební úpravy, velké snížení kapacity klientů, následná nižší státní dotace atd.

Ing. Václav Jaroš,
ředitel Domova důchodců, Onšov

1. Ano, ale samy o sobě toho tolik převratného neznamenaají. Větší důraz bych kladl na vytvoření sociální sítě, ve které by byly obsaženy ústavy s vyšší

specializací pro jednotlivé skupiny klientů. Například pro skupinu postižených Alzheimerovou nemocí, postižených Parkinsonovou nemocí, jinak duševně nemocných, alkoholiků, tělesně postižených atd. Všechny tyto skupiny se setkávají v domovech důchodců, vysoce diferencovaných nejen počtem klientů, ale také umístěním. Standardy budou tuto specializaci podporovat. Snad by se s ní mělo i začít.

2. S tímto stavem souhlasím. Standardy po mém zrodu nejsou dokonalé. Ještě chvíli potrvá, než se obrousí všechny hrany a ony se přiblíží k dokonalosti. Až se tak stane, pak věřím, že budou i právně zakotveny.

3. Pokud jde o vytvoření kvalitních životních podmínek pro klienty, které závisí na lidském faktoru, tedy personálu, nenacházím větších problémů. Při vytváření prostředí uvedeného ve standardech, které závisí na financích, je však sama otázka odpovědí. Budou-li potřebné peníze, bude možné tyto podmínky vytvořit.

Katarína Klamková,
koordinátorka terénních sociálních pracovníků o. s. IQ Roma servis, Brno

1. Ano, pokud jsou kvalitní, smysluplné, aktivní a aktuální pro širokou škálu poskytovatelů sociálních služeb. Zaručují spravedlivou soutěž mezi jednotlivými poskytovateli ve prospěch klientů. Vnášejí transparentnost a pravidla do každodenní pracovní metodiky, přispívají k udržování kompetentních organizací.

2. Určité obecné jádro Standardů kvality v sociální práci, široce respektované teoretiky i praktiky, by mělo být závazné pro všechny organizace poskytující sociální služby, ať už jsou jejich charakter nebo klientela různé. Jinak nemá smysl mluvit o profesionální sociální práci. Nejdůležitějším aspektem jejich reálné a živé závaznosti je možnost a schopnost reflektovat a analyzovat jejich interaktivní a kvalitní naplňování u individuálních institucí, vyhodnocovat a srovnávat výstupy. Dobrovolně si může každá organizace rozšiřovat a specifikovat své individuální a osobité náležitosti, konců i Standardy kvality sociální práce mají dynamicky odrážet aktuální potřeby a vývoj.

3. Přímo do stanov jsme standardy zatím nezavedli. Ovšem pracujeme na

revizi stanov, které by měly být schváleny členskou základnou ideálně do konce března 2004. S jejich zavedením v rámci stanov občanského sdružení IQ Roma servis tedy počítáme. V současné době používáme rozpracované standardy zejména v rámci terénní sociální práce a poradenských služeb. Impuls účelnosti a prospěšnosti aplikace standardů kvality v sociální práci ve vlastní každodenní práci vzešel z vedení o. s. IQ Roma servis. Vlastně je to právě bezprostřední vedení, které má přímý vliv na konkrétní charakter stylu práce v rámci týmu, na přirozenou protkanost zásad s praxí. Osobně si myslím, že se nám daří naplňovat základní rysy těchto standardů, a věřím, že zrajeme k jejich kritickému chápání a aplikaci jejich plnějších významů.

Připravila Petra Zoubková ■

Jak překonat nesnáze při zavádění standardů kvality v Domech na půl cesty a v Pečovatelské službě

DOPORUČENÍ Z VÝZKUMU A ODBORNÝCH SEMINÁŘŮ

Část I.

1. Úvod

V letech 2000–2003 probíhal výzkum kultury a standardů poskytování služeb ve vybraných zařízeních sociálních služeb, který realizoval tým pracovníků brněnské pobočky VÚPSV. Pozornost jsme zaměřili na dva typy služeb – Domy na půli cesty (DPC) a Pečovatelskou službu (PS), které se vzájemně odlišují formou, obsahem i orientací na různé cílové skupiny uživatelů. Výzkum sledoval dva základní cíle. V první řadě jsme chtěli získat výchozí poznatky pro dlouhodobé monitorování změn kultury práce s klientem v souvislosti s působením politiky sociálních služeb na kvalitu poskytovaných služeb. Vedle toho jsme sledovali také druhý, krátkodobější cíl. Pokusili jsme se v případě obou typů služeb anticipovat oblasti praxe, ve kterých by snaha o aplikaci Standardů kvality sociál-

ních služeb (MPSV, 2002) mohla přinést potíže.

Po zvážení výhod a omezení různých metodologických postupů a také s ohledem na zahraniční zkušenosti při provádění analogických výzkumů jsme jako nejvýhodnější nástroj pro naplnění našich výzkumných cílů zvolili instrumentální případovou studii za použití kvalitativní metodologie. S ohledem na obtížnost a pracnost kvalitativních postupů jsme pak pro každý typ služby (DPC a PS) zvolili jedno zařízení, ve kterém byl výzkum realizován. Před možností širšího zobecnění našich výsledků jsme upřednostnili šanci hlouběji proniknout do zkoumané problematiky a porozumět zkoumaným procesům, které v podstatě nejsou kvantitativními postupy bádání zachytitelné. Případová studie byla u obou typů služeb realizována v několika na sebe navazujících etapách (viz

podrobnější popis a harmonogram u každé služby samostatně).

Důležitý krok k naplnění zmíněných cílů představovalo vyjasnění základních pojmů, se kterými jsme při přípravě i realizaci výzkumu pracovali. Vzhledem k zaměření tohoto textu je třeba zmínit především pojmy „standarty jednání v organizaci“ a „standarty politiky sociálních služeb“. Jako „standarty jednání v organizaci“ označujeme taková pravidla jednání, která vymezují žádoucí způsoby interakce s klienty nebo jinými subjekty. Tato pravidla jednání považujeme za součást „kultury práce s klientem“, tj. v každodenní praxi ustálené, psané i nepsané způsoby interakce s klienty a dalšími subjekty, které jsou pracovníci navyklí využívat. Od „standardů jednání v organizaci“ odlišujeme „standarty politiky sociálních služeb“ (v našich podmínkách Standardy kvality sociálních služeb, MPSV 2002). Ty jsou obvykle rovněž vzorem žádoucího jednání – pracovníci organizací by jim měli porozumět, co nejlépe je následovat, popř. je výhledově naplňovat, a to pod tlakem vnější sankce (např. jejich naplnění může být kritériem pro registraci).

Na základě výzkumu jsme byli schopni v obou typech služby vymezit a popsat standarty jednání ve zkoumaných organizacích. Následně jsme se snažili vymezit potíže, které mohou potenciálně vyplýnout z rozdílů a případných kolizí mezi těmito identifikovanými standarty, jež obvykle pracovníkům umožňují zvládat každodenní pracovní situace, a „standarty politiky sociálních služeb“, které by měly naplnit zájmy a potřeby uživatelů a zadavatelů služeb. Protože jsme nechtěli ustrnout pouze na úrovni deskripce

problému, pokusili jsme se nabídnout také doporučení a náměty vzhledem k řešení uvedených potíží. Je třeba dodat, že k formulaci těchto doporučení přispěla i diskuse účastníků odborných seminářů, organizovaných v návaznosti na výzkumný záměr.

Není samozřejmě možné prezentovat zde kompletní výsledky výzkumu. V textu jsme se proto zaměřili na popis a zdůvodnění možných potíží plynoucích z rozdílů či kolizí mezi dílčími „standarty jednání v organizaci“ a „standarty politiky sociálních služeb“ a zejména na doporučení či náměty na jejich řešení. Znovu je však třeba připomenout, že vzhledem ke zvolené metodě zkoumání nelze prezentované poznatky považovat za plošně zobecnitelné na všechny organizace, ať už Domů na půli cesty či Pečovateľské služby. Bezprostředně mohou výsledky i náměty a doporučení sloužit pracovníkům, klientům a zřizovatelům zařízení, kteří spolupracovali na realizaci výzkumu. Jim také náleží naše poděkování a uznání za ochotu, odvalu a trpělivost nechat do své každodenní praxe nahlédnout výzkumníky. Domníváme se, že doporučení mohou být užitečná také pro další organizace (nejen zmiňovaných dvou typů služeb), a to i v případě, že některý ze Standardů kvality zde není naplněn i z jiných než námi uváděných důvodů, popř. naopak mohou doporučení využít pro naplnění i jiného Standardu kvality. Rozhodování o využitelnosti uvedených poznatků je pak v kompetenci odborníka, obeznámeného s praxí dané organizace a principy politiky sociálních služeb. Doufáme, že takto můžeme přispět k podpoře poskytovatelů sociálních služeb v případě implementace

Standardů kvality, ať už resortním ministerstvem nebo na jednotlivých úrovních samosprávy.

Z důvodu rozsahu textu neuvádíme úplný výčet napětí a doporučení a několik méně významných okruhů jsme se rozhodli vynechat. Kompletní závěry z výzkumu, včetně všech doporučení, prezentujeme v níže uvedených výzkumných zprávách. Kromě toho jsme pro přehlednost rozdělili text na dvě části – v tomto čísle se zaměříme na výzkum Domů na půli cesty, v následujícím čísle pak na Pečovatelskou službu.

Domy na půli cesty

Případová studie vybraného DPC byla rozdělena do několika etap, během kterých jsme postupně realizovali a analyzovali:

- Informativní rozhovory s pracovníky tří typů DPC (rok 2001)
- Hloubkové rozhovory s pracovníky vybraného DPC (rok 2001)
- Hloubkové rozhovory s klienty vybraného DPC (rok 2002)
- Hloubkové rozhovory se zástupci zřizovatele vybraného DPC (rok 2002–2003)
- Odborný seminář za účasti expertů a vedoucích i řadových pracovníků DPC (leden 2003)

Ve všech fázích případové studie jsme rovněž pracovali s dostupnými dokumenty. V etapě věnované výzkumu klientů jsme pak rozhovory obohatili i o některé poznatky z pozorování podmínek života klientů ve sledovaném zařízení.

1. Nedostatečné statutární záruky působení DPC

První z identifikovaných napětí vyplývá z rozdílu mezi dílčím standardem „práce

bez jasných statutárních záruk“

a Standardem kvality č. 10, který požaduje „zajištění podmínek pro výkon kvalitní práce“. Záruky fungování daného DPC jsou silně závislé na podpoře konkrétních osob. Taková situace je v kolizi v podstatě se všemi Standardy kvality, nejvíce však se standardem č. 10 „Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb“, zejména s jeho požadavkem, který zní: „Vedení zařízení zajišťuje pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce“ (Standardy, 2002: 15).

Dlouhodobá závislost provozu DPC na podpoře konkrétních osob jednostranně orientuje management i řadové pracovníky na očekávání těchto garantů a může být překážkou soustředění se pracovníků na problémy práce s klienty, působí nepříznivě na iniciativu pracovníků a oslabuje motivaci jejich personálního rozvoje. Pokud zájmy garanta a zájmy klientů nejsou shodné nebo podobné, pracovníci mohou být vystaveni dilematu mezi snahou uspokojit garanta a snahou podporovat uspokojování potřeb klientů.

V případě těch DPC, které existují spíše „de facto“ než „de jure“, může zavedení Standardů kvality sociálních služeb přinést namísto zkvalitnění, spíše omezení jejich činnosti. Pokud by zřizovatel a neformální garant jejich provozu považoval naplnění Standardů kvality za příliš komplikované, mohl by pro něho být přijatelnější zánik DPC.

Náměty na řešení

- Usilovat o legislativní zakotvení pravidel postupné, dlouhodobější realizace požadavků Standardů kvality, chápaných doslova jako „žádoucí cílové stavy“. DPC by bylo možné uložit povinnost

vypracovat střednědobý harmonogram kontrolovatelných kroků realizace požadavků Standardů kvality, průběžně vyhodnocovat jeho naplňování apod.

- Vytvoření a pravidelné vyhodnocování harmonogramu postupné realizace by mohlo podpořit konsolidaci DPC s nejasnými právními a statutárními zárukami jejich existence.

- Bylo účelné, aby DPC zahájily přípravu realizace Standardů kvality ještě před jejich uzákoněním a spolupracovaly přitom s externími spolupracovníky. Je možné pokusit se dohodnout se školami sociální práce v regionu na spolupráci se studenty, kteří by v rámci své praxe a pod vedením supervizorů ze školy mohli pomáhat při koncipování interních Standardů kvality daného DPC a při zpracování příslušné dokumentace.

- Zpracování diplomových prací, které by byly věnovány tématu „aplikace Standardů kvality“, což by bylo zvláště vhodné tam, kde pracovníci DPC studují VOŠ nebo VŠ tzv. kombinovanou formou.

2. Nedostatek programových a metodických podnětů

Další z napětí se týká rozdílu mezi dílčím standardem „dobré práce bez dostatečně koncepční podpory“ a Standardem „písemného definování poslání, cíle, cílové skupiny uživatelů, principů a metodiky“ služeb. Představa, že lze dobře pracovat, přestože není ucelené pojetí cílů, služeb a metodiky působení DPC na klienty, je v rozporu se všemi procedurálními a personálními Standardy kvality, zejména však s požadavkem Standardu číslo 1 písemně definovat „poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů“, „principy“ služeb daného DPC a „metodi-

ku“, která by umožnila naplňovat veřejný závazek „směřovat k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství“, „uplatňovat svoji vůli“ a být chráněni „před předsudky“.

Tvorbu poslání a koncepce práce, kterou vyžaduje Standard kvality číslo 1, může v DPC komplikovat impulsivnost „rodičovského pojetí“. To vzniklo přenosem zvyklostí běžného rodinného života, který ve své obvyklé podobě nepočítá s výchovou „lidí v nepříznivé sociální situaci“. Většina klientů českých DPC jsou tzv. „osoby se syndromem ústavní závislosti“, tj. lidé, jejichž životní situace je ovlivněna dlouhodobějším pobytem v ústavním zařízení různého typu. Pomoc lidem v takové situaci by měla být zdůvodněná a měla by předem, v perspektivě několika let, zvažovat přínosy a rizika každého zásahu do jejich života, měla by být „koncepční“.

Pracovníci DPC mají sklon svůj přístup připodobňovat k tomu, jak své děti vychovávají rodiče. Klienti paternalistický přístup pracovníků popisují spíše jako vychovatelský. Nejasnost koncepce klientům ztěžuje orientaci v tom, jaká očekávání mohou vůči pracovníkům DPC mít, jak tato očekávání souvisí s cílem jejich pobytu v DPC. Klienti nemají vytvořenu jasnou a strukturovanou představu o svých nárocích ani o podmínkách, za jakých je mohou uplatňovat, případně povinnostech, které musejí splnit. Klienti radě opatření, postupů či reakcí pracovníků přikládají jiný význam než sami pracovníci, případně jim nerozumějí vůbec nebo hledají jen jejich okamžitý či krátkodobý účel.

Vyslovili jsme domněnku, že v důsledku

nejasné koncepce a spíše intuitivního a impulsivního řešení problémů klientů dochází ve sledovaném DPC k posunu cílů. Základním cílem se z hlediska pracovníků i podle toho, jak to vnímají klienti, stává zajištění samostatného bydlení pro klienty, přičemž připravenost klienta opustit DPC a zahájit samostatnou existenci se systematicky nezkoumá ani se zpětně nemonitoruje, jak klienti tento přechod zvládají.

Náměty na řešení

- Pro DPC by mohlo pro být užitečné položit si otázku, zda jejich vlastní pojetí není také impulsivní a jakým způsobem se stavějí k myšlence formulovat písemně zdůvodněnou koncepci. Domníváme se však, že účinnému naplnění Standardu kvality č. 1 může pomoci, pokud pracovníci jednotlivých DPC naši domněnku potvrdí nebo odmítnou až po předchozím zvážení otázky, zda vnitřně souhlasí či nesouhlasí se Standardem č. 1 a proč tomu tak je.

- Pracovníci DPC by si sami nebo ve spolupráci s jinými subjekty (DPC, školami, místními kurátory pro mládež apod.) mohli vymezit vlastní postupy promýšlení rizik uplatňovaného přístupu k práci s klienty (supervize) a pravidelně se zamýšlet, zda vztahy mezi pracovníky a klienty nebrzdí rozvoj jejich samostatnosti, případně podněcovat schopnost pracovníků navazovat s klienty takové vztahy, které by dlouhodobě napomáhaly jejich osamostatňování. Schopnost dlouhodobě podpořit nezávislost mladých dospělých, kteří jsou zvyklí na ústavní režim, je přiměřeným kritériem pro posouzení správnosti zvoleného pojetí práce.

- Rozlišení „dvou stránek kvality života klientů v DPC“ umožňuje rozlišit dva typy cílů a koncepcí DPC:

- První z obou koncepcí je možno nazvat jako „ubytovací“. Důraz klade primárně na „kvalitu života v DPC“ a v jejím rámci i pracovníci DPC mají cíl poskytnout klientům vhodné materiální zázemí, levné ubytování, pomoc s vyřízením sociálních dávek či nabídku pomoci, jež má charakter dobrovolné nabídky. Toto pojetí se v teorii sociální práce označuje termínem „materiální pomoc“, tj. pomoc zaměřená na uspokojení materiálních potřeb.

- Druhou koncepci je možné nazvat „resocializační“. V jejím rámci se klade důraz na vytváření podmínek pro kvalitu života klienta po opuštění DPC a východiskem je, že klienti mají projít procesem, kdy se znovu socializují. Toto vymezení bývá v teorii sociální práce označováno jako „nemateriální pomoc“, která je zaměřena na učení se klienta schopnosti samostatně uspokojovat svoje potřeby.

- Funkční koncepce nemůže být dílem jednoho člověka či výsledkem zkušeností jediného zařízení. Bylo by vhodné orientovat se na vytvoření společné platformy služby, na níž by pracovníci Domů na půli cesty mohli systematicky a dlouhodobě spolupracovat na vyjasnění koncepce a metodiky poskytování tohoto typu služby. Význam takové koncepční práce a výměny zkušeností spočívá zejména ve hledání způsobů realizace takové koncepce, která se zaměří na „obě stránky kvality života v DPC“ a sleduje jak snahu poskytovat klientům bezprostřední materiální a poradenskou pomoc, tak snahu vést jej ke změně, která podpoří budoucí kvalitu jeho života.

3. „Průběžný“ přístup k řešení problémů klienta

Následující napětí souvisí s předchozím, v tomto případě jde o rozdíl mezi dílčím standardem řešit problémy klientů „průběžně“ a Standardem „sledovat dosažení dohodnutých osobních cílů a plánování průběhu služby společně s uživatelem“. Problémy klientů jsou v daném DPC řešeny tak, jak je život přináší, podle filozofie, že rodiče doma taky neplánují, jak budou vychovávat své dítě. Tento přístup se dostává do rozporu se Standardem kvality č. 5 „Plánování a průběh poskytovaných služeb“, dále se Standardem č. 3 „Jednání se zájemci o službu“ a Standardem č. 4 „Dohoda o poskytování služby“. Společným požadavkem těchto tří Standardů je, aby určený, tzv. „klíčový pracovník“ zařízení, dohodl se zájemcem, respektive s uživatelem služby (dále jen „klientem“), „osobní cíle“, které má služba DPC naplňovat, společně s ním „naplánovat formu, průběh, podmínky a rozsah služeb“, „stanovit kritéria posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb“, průběh poskytování stanoveným způsobem zaznamenávat a v případě potřeby dohodnuté osobní cíle předem daným způsobem „přehodnocovat“ a „měnit“. O osobních cílech a průběhu služby má být uzavřena písemná dohoda. (Standardy, 2002: 8–10.)

Příliš živelný přístup k řešení problémů klienta dává vzniknout situaci s nejasně stanovenými nároky a podmínkami pro jejich uplatňování, a otvírá tak prostor pro diferenciaci mezi klienty, tzn. třeba i nereflektované favorizování jedněch a znevýhodňování druhých, selekci a autoselekci klientů.

Náměty na řešení

Úsilí o řešení potíží s naplněním uvedených standardů by mělo být orientováno třemi cíli:

- vyjasnění smyslu a funkce individuálního plánování pro kvalitu intervence a pro vývoj schopnosti klienta fungovat v jiných než ústavních podmínkách a případná změna zdrženlivého postoje pracovníků k plánování intervence,
- získání nebo zdokonalení schopnosti pracovníků soustavně vyhodnocovat poznatky o osobě a situaci klienta, komplexně tuto situaci posuzovat, navrhnout cíle a postupy, které by odpovídaly specifickým rysům situace klienta, a vyhodnocovat realizaci individuálního plánu,

- vytvoření nebo zdokonalení pravidel a metodiky tvorby a využívání individuálních plánů intervence.

Domníváme se, že všechny tři uvedené cíle je možné v předstihu (před uzákoněním Standardů kvality) řešit pomocí následujících opatření:

- zařazení schopnosti tvorby a užití individuálních plánů intervence mezi kritéria přijímání nových pracovníků a snahou přijímat pracovníky s odpovídající odbornou kvalifikací;
- zařazení tvorby a užití individuálních plánů intervence do náplní práce;
- zajištění výcviku tvorby a užití individuálních plánů intervence stávajících pracovníků. Na tomto opatření by mohly DPC navzájem spolupracovat v rámci svého společenství. Jednotlivé DPC by mohly při zajištění výcviku spolupracovat se školami sociální práce ve svém regionu. Zajištění výcviku by mohlo podpořit MPSV, mimo jiné vypsáním odpovídajících grantů pro školitele a výzkumných

úkolů, které by směřovaly ke tvorbě metodiky tvorby a užití individuálních plánů;

- organizování odborných seminářů k problematice individuálního plánování a vyhodnocování intervence. Tyto semináře mohou pro své pracovníky organizovat jednotlivé DPC ve spolupráci se školami nebo jinými pracovišti. Podobné aktivity může „ve větším“ organizovat stávající společenství pracovníků DPC. Žádoucí by byla podpora ze strany MPSV;

- jednotlivé DPC by mohly v rámci spolupráce se školami využít praxe studentů a diplomových prací k vytvoření a experimentálního ověření vlastní metodiky tvorby a užití individuálních plánů intervence. Spolupráce pracovníků se studenty a učiteli škol by mohla být chápána jako forma výcviku;

- zřizovatelé a vedení DPC by měli dát pracovníkům jasně najevo, že individuální plánování intervence považují za důležité jak z hlediska budoucího splnění podmínek pro registraci DPC, tak – a to zejména – pro zlepšení služeb pro klienty;

- je žádoucí vytvořit a realizovat systém supervize, která by spíše než funkci kontrolní měla funkci podpůrnou. Aby se zamezilo záměně supervize za formu kontroly ze strany managementu, bylo by vhodné pro supervizi získat externí pracovníky, kteří mají odpovídající kvalifikaci (nejméně tříleté pomaturitní vzdělání v některé pomáhající profesi) a praxi v práci s klienty, pro jejichž životní situaci jsou charakteristické obtíže při integraci do života v moderní společnosti;

- důležitou podmínkou praxe individuálního plánování intervence je docenění významu specializované, pomaturitní kvalifikace v sociální práci nebo jiné

blízké pomáhající profesi pro doplnění empatických a impulsivních přístupů, které mají své přednosti, o komplexní posuzování životní situace klientů, systematické koncipováním individuálních intervencí a sledování výsledků jejich realizace.

4. Přizpůsobování režimu a podmínek života v DPC vnějším očekáváním na úkor diferencovanější práce s klienty DPC

Další z napětí se týká rozdílu mezi dílčím standardem paušálních režimových opatření a Standardem „osobních cílů“, které „vycházejí z možností a schopností zájemce o službu“. Fungování daného DPC je založeno na předpokladu, že spolehlivým způsobem zamezení rizikovému jednání klientů, které je nežádoucí jak pro ně, tak z hlediska dobré pověsti celého DPC, jsou paušální režimová opatření. Tato praxe se dostává do kolize s požadavkem Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“ a Standardu č. 5 „Plánování a průběh poskytování služeb“, které stanovují, že „osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu“ a v průběhu služby je možné je za účasti klienta „měnit“ (Standardy, 2002: 8, 10).

Součástí pravidel ubytování ve vybraném DPC jsou režimová opatření, která vznikala postupně jako reakce na problémové jednání některých klientů. Tato opatření mají zpravidla charakter všeobecného zákazu (návštěv na pokojích, kouření na pokojích, manipulace s nábytkem a zařízením apod.). Jejich smyslem je podle pracovníků brzdit ne vždy zcela zodpovědné jednání klientů, ochránit

klienty před důsledky jejich neuvážených rozhodnutí a současně ochránit dobrou pověst a majetek DPC. Pravidla režimu jsou uplatňována dosti rigidně, pro všechny stejně a pracovníci považují DPC za důležité, aby kontrola dodržování těchto opatření byla zajištěna 24 hodin denně.

Nelze pochybovat o tom, že jednání klientů, které je riskantní buď pro ně samotné, nebo pro všechny obyvatele DPC či pro pověst celého zařízení, vyžaduje přiměřenou korekci. Diskutabilní může být, zda nejvhodnějším způsobem korekce takového jednání plnoletých klientů DPC jsou paušální zákazy. Aplikace všeobecných režimových opatření odvádí pozornost vedení i podřízených od představy případové práce s klientem. Všeobecný zákaz je typem opatření, které znemožňuje sledovat osobní cíle a „vycházet z možností a schopností“ klienta. Dlouhodobý zvyk využívat všeobecné zákazy zmenšuje prostor pro individualizaci služeb, které mají vést k osobním cílům klienta.

Náměty na řešení

- Pokud je v DPC zvykem využívat všeobecné zákazy, DPC může samo zavést pravidla individualizovaného postihu rizikového jednání, případně individualizovaného oceňování žádoucího jednání. Individualizovaný systém korekce rizikového jednání může mít dvě základní podoby:

- může být založen na zrušení všeobecných zákazů a ustavení procedury (např. uzavření písemné dohody mezi klíčovým pracovníkem a „hříšníkem“, svolání případové konference apod.), která podle předem stanovených kritérií vymezí

důsledky a určí sankce a postup nápravy rizikového jednání.

- Může být založen na existenci všeobecných zákazů a ustavení jasných pravidel udělování výjimek. Důvody udělování výjimek by mohly být v zásadě dvojího typu:

- výjimky odůvodněné žádoucím chováním

- výjimky odůvodněné tím, že uplatnění všeobecného pravidla by přineslo větší riziko než udělení výjimky

- Zavedení individualizované regulace rizikového jednání by pravděpodobně také zvýšilo nároky na schopnost pracovníků zvážit a zvládat etické důsledky individualizace z hlediska spravedlnosti a jejího vnímání. I když paušální regulace může být nespravedlivá, neznamená to, že individualizace korekce rizikového jednání nemůže také vyvolávat pocity nespravedlnosti.

- V zájmu prevence křivd a přiměřenosti intervence možnostem a schopnostem klienta je účelné zvážit, jakým způsobem se do rozhodování o způsobu regulace rizikového jednání jedince má zapojit dotyčný klient, zástupci klientů nebo všichni klienti společně s pracovníky.

- Schopnost využívat individualizovanou regulaci rizikového jednání a odpovídající odbornou kvalifikaci je možné zařadit mezi kritéria přijímání nových pracovníků.

- Individualizovanou regulaci rizikového jednání je možné zařadit do náplní práce klíčových pracovníků.

- Pro pracovníky DPC je možné organizovat výcvik a semináře zaměřené na problematiku využívání individualizované regulace rizikového jednání.

- Účinky individualizované regulace

rizikového jednání a pravidel jejího užití je možné experimentálně ověřovat ve spolupráci se školami (v rámci diplomových prací) nebo za podpory konzultantů z jiných pracovišť.

- Využití individualizované regulace rizikového jednání a příslušných pravidel by bylo vhodné podpořit supervizí, která by měla spíše podpůrnou než kontrolní funkci.

5. Jednostranné a neformální vyřizování stížností

Další z napětí je důsledkem rozdílu mezi dílčím standardem „neformálního vyřizování stížností“ a Standardem „vyřizování stížností podle psaných pravidel a písemně“. Stížnosti, které jsou často pracovníky vnímány jako projev dětských postojů klientů, jsou vyřizovány neformálně a řešeny osobní domluvou. Tento postup se však dostává do kolize se Standardem kvality č. 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“, který stanoví, že jsou stížnosti vyřizovány „písemně“ a „evidovány“, „zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci“ a „pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě“, ve „formě, která je srozumitelná uživatelům“.

(Standarty, 2002: 12.)

Pracovníci vybraného DPC považují formální úpravu podávání stížností za nevhodnou. Dávají přednost osobnímu, ústnímu podávání a řešení stížností a současně deklarují otevřenost stížnostem. Zároveň však pracovníci mají sklon dávat najevo, že stížnost je nežádoucí, ale jednají přitom vlídně a shovívavě. To, že není zvykem stížnosti formálně upravit a předepsat způsob jejich vyřizování

a klienty o tom poučit, navíc přispívá k tomu, že klienti si vůbec neuvědomují, že různé výhrady, připomínky či projevy nespokojenosti by bylo možné za stížnost považovat.

Náměty na řešení

- Vyřízení stížnosti osobní domluvou je někdy z hlediska naplnění osobních cílů klienta opravdu užitečnější než její procedurální projednání. Je ale třeba pečlivě zvažovat, kdy tomu tak je a kdy nikoliv.

- Domníváme se, že užití písemného i ústního způsobu vyřizování stížností klientů může být v souladu s výše zmíněnými požadavky Standardu 2 a 7, jsou-li splněny tři podmínky:

- pracovník svědomitě zvažuje, zda z hlediska realizace osobních cílů klienta je vhodnější ten či onen postup a má možnost dát svůj názor klientovi legitimně najevo,

- klient může spolurozhodovat o tom, jaký způsob vyřízení jeho stížnosti je pro naplnění jeho dohodnutých osobních cílů vhodnější,

- klient má jasnými pravidly vymezené právo podat stížnost písemně, nazná-li, že to je z hlediska jeho zájmu přiměřenější.

- Považujeme za vhodné uvážit, zda by nebylo žádoucí formulovat v jednotlivých DPC psaná pravidla, která by počítala s možností ústního i písemného vyřízení stížnosti, jasně by určovala postup, jak o tom za účasti pracovníka i klienta rozhodovat, a dávala by klientovi „právo veta“, tj. možnost nakonec se rozhodnout, jakým způsobem svou věc postoupí k projednání.

- Předpokládáme, že požadavek písemného vyřizování stížností podle psaných

pravidel vyvolá mezi pracovníky DPC rozporuplnou odezvu. Doporučujeme proto, aby se tato otázka stala předmětem diskuse v rámci společenství pracovníků a klientů DPC, případně za účasti dalších zainteresovaných osob.

6. Nejasná kritéria ukončení pobytu

Další napětí vyplývá z rozdílu mezi dílčím standardem „odchodu do zajištěného bydlení a udržování osobních vztahů i po ukončení pobytu v DPC“ a Standardem „písemného ujednání o podmínkách ukončení pobytu“. Pracovníci vybraného DPC nejsou zvyklí při rozhodování o ukončení pobytu postupovat podle jasných pravidel, a je proto pravděpodobné, že budou mít nesnáze s formulací těchto pravidel do dohody s klienty. Praxe zkoumaného DPC vede ke kolizi se Standardem kvality č. 4 „Dohoda o poskytování služeb“, ve které má být mimo jiné uveden „způsob a podmínky ukončení služby“ (Standardy, 2002: 9). Nepřímo může vést k rozporu se Standardem kvality číslo 2 „Ochrana práv uživatelů sociálních služeb“, Standardem č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“ a Standardem č. 5 „Plánování a průběh poskytování služeb“.

Ve vybraném DPC dochází k dvěma typům ukončení pobytu. V první řadě k takovému, kdy se klient po vlastním rozhodnutí odstěhuje z DPC a má jiné bydlení. Klient odchází ze zařízení ve chvíli, kde se podaří pro něj byt získat, aniž by se nějakým způsobem předem systematicky posuzovala jeho faktická připravenost zařízení opustit. V této souvislosti jsme hovořili o posunu cílů daného zařízení.

Druhým typem je ukončení ze strany DPC pro neschopnost klienta dostát

alespoň základním režimovým požadavkům. První typ ukončení je standardní, ke druhému dochází ojediněle. Podmínky standardního odchodu ani podmínky vyloučení nejsou jasně stanoveny a klienti je neznají.

Náměty na řešení

- Rozvoj schopnosti pracovníků DPC, zřizovatelů a administrátorů očekávaného zákona o sociálních službách, rozlišovat a vědomě zvažovat přínosy a rizika otevřeného, situačního rozhodování za účasti klientů a rizika a přínosy jednoznačného a psaného vymezení podmínek ukončení pobytu v DPC. Tuto schopnost by bylo možné rozvíjet třemi způsoby:

- diskusí o daném tématu v rámci DPC
- pomocí supervize, která by neměla mít funkci kontrolní, ale podpůrnou
- k tomu účelu organizované odborné semináře za účasti zkušených pracovníků, učitelů ze škol sociální práce nebo jiných pomáhajících profesí, pracovníků DPC a osob, které mohou mít v kompetenci administraci zákona o sociální pomoci (pracovníků MPSV, obecních úřadů a kanceláří zřizovatele)
- Zorganizovat vyjednávání mezi vládními a obecními administrátory zákona o sociální pomoci a pracovníky DPC, jehož účelem by bylo dosáhnout shody o takové interpretaci kolizního požadavku Standardů kvality 4, která by pokud možno spojovala výhody písemného stanovení podmínek ukončení pobytu s výhodami otevřeného situačního rozhodování o ukončení pobytu za účasti klienta. Výsledky této dohody by mohly sloužit jako metodika pro vytváření dohod pracovníky DPC i jako metodika posuzování účelnosti formulace dohody

s klienty úředními osobami.

- Pracovníci jednotlivých DPC by mohli prodiskutovat, do jaké míry a jak by do podmínek ukončení pobytu bylo možno zahrnout také podmínky poskytování služeb po ukončení pobytu bývalým klientům. Bylo by užitečné promyslet, zda a jak, formou přímého poskytování nebo zprostředkování, by se poskytování služeb po ukončení pobytu mělo v rámci koncepcce jednotlivých DPC statutárně upravit a stát se oficiální součástí poslání a intervencí DPC.

- Za zvážení rovněž stojí, zda by v budoucnu neměla formulace Standardů kvality zahrnovat požadavek upřesňovat obecné podmínky ukončení pobytu stanovené dohodou s klientem (viz Standard kvality 4) za účasti klienta v rámci individuálních plánů cílů a v průběhu intervence DPC (viz Standard kvality 5).

- Problém vztahu mezi potřebou podmínit pobyt v DPC respektováním určitého řádu na jedné straně a posláním DPC jako zařízení, které by mělo osobám se syndromem ústavní závislosti pomoci v jejich životě, na straně druhé, je možné řešit rozdělením pravidel, jejichž dodržování podmiňuje možnost setrvat v zařízení, na dvě kategorie:

- neporušitelná pravidla, která se týkají takových krajních záležitostí, jako je např. přinesení drog do zařízení, fyzického násilí či trestného činu v zařízení apod. O existenci těchto pravidel a o striktních důsledcích jejich porušení, musí být klienti dobře informováni;

- pravidla, jejichž porušování je v řádu DPC možno označit termínem „nespolupráce“. Postup, který je v konkrétním

případě „nespolupráce“ zvolen, je možné a vhodné napsat přímo do individuálního plánu a klienta díky tomu seznámit s podmínkami jeho dalšího setrvání v DPC.

7. Nedostatečně vyhraněné kompetence jednotlivých pracovníků ve vztahu ke klientům

V daném DPC se klient může se svými problémy obrátit na kteréhokoliv pracovníka DPC, jemuž důvěřuje. Ve způsobu, jakým je tento dílčí standard uplatňován, a ve svých důsledcích se dostává do kolize se Standardem kvality č. 10, který požaduje, aby vedení zařízení zajistilo pracovníkům „podmínky pro výkon kvalitní práce“ a v souvislosti s tím vymezilo „organizační strukturu, ze které jsou patrná oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků“ (Standardy, 2002: 15).

To, na koho se klient obrátí, je totiž vnímáno jako test důvěry. Pokud se klienti obrátí na nadřízené, považuje se to někdy za projev jejich nedůvěry vůči podřízeným. Nadřízení v takové situaci mohou dokonce rozhodnout o řešení situace klienta bez konzultace s podřízenými. De facto to znamená, že se nepovažuje za nezbytné vždy respektovat kompetence podřízených. To může být překážkou soustavné práce podřízených na realizaci individuálního plánu klienta. Ten má totiž možnost „unikat“ ze závazků vůči pracovníkovi, pokud se mu to momentálně nehodí a není dost zodpovědný na to, aby sledoval svůj dlouhodobý zájem. Jiným důsledkem může být, že nadřízení svým podřízeným nepředají důležité informace nebo tak neučiní včas.

Náměty na řešení

- Při vymezování organizační struktury DPC je nezbytné určit pravidla postupu nadřízených i podřízených v situaci, kdy se na ně klient obrací se žádostí o řešení problémů, které jsou v kompetenci jiné (dále jen „příslušné“) osoby. Je třeba stanovit, zda a jak je pracovník, na kterého se klient obrátil, povinen „příslušnou“ osobu, do jejíž kompetence záležitost klienta patří, informovat, konzultovat s ní další postup, předat celou záležitost zpět do jejích rukou, rozhodovat s ní společně, přizvat k rozhodování další osoby (např. klienty, externího odborníka) atd. Domníváme se, že ponechat klientovi možnost obrátit se na jinou než „příslušnou“ osobu může být žádoucí. Je však třeba dbát o to, aby využívání této možnosti nehatilo práci jednotlivých pracovníků a nevznášelo do vztahů mezi pracovníky, nadřízenými a klienty napětí. Současně je třeba zajistit, aby se snaha klienta řešit svou záležitost s jinou než „příslušnou“ osobou neobrátila v jeho neprospěch.

- Nestačí jen stanovit pravidla, která mají kolize mezi způsobem rozdělení práce a způsobem koordinace regulovat. Je třeba, aby manažeři i řadoví pracovníci chápali jejich smysl a dokázali je účinně využívat ve prospěch realizace individuálních plánů intervence. V zájmu funkčnosti právě zmíněných pravidel postupu v situaci, kdy se klient obrací se svou záležitostí na jinou než „příslušnou“ osobu, by bylo vhodné zejména manažerům DPC, ale i dalším pracovníkům, poskytnout poznatky teorie organizace, které se týkají různých způsobů dělby a koordinace činností pracovníků. Tyto

poznatky je možné zprostředkovat pomocí externí supervize, odborného semináře nebo školení.

8. Nejasné kvalifikační požadavky, mimo-profesní kritéria výběru pracovníků

Další napětí se týká vymezení kvalifikačních požadavků na pracovníky DPC. Ve zkoumaném DPC vycházejí z představy, že pro práci s klienty v DPC je potřebná zkušenost s dětmi a mládeží, rodičovský zápal a základní orientace v systému sociálního zabezpečení. Úroveň vzdělání není rozhodující, stačilo by střední vzdělání, ale potřebě sociálně-právní orientace dnes odpovídá vyšší odborné vzdělání. Toto se může dostat do rozporu se Standardem kvality 9 „Personální zajištění služeb“, který požaduje vzdělání a dovednosti pracovníků, jež „odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality“, a který „pro uživatele se specifickými potřebami“ požaduje personál „s odpovídajícím odborným vzděláním“ (Standardy, 2002: 14). Během výzkumu klientů se potvrdilo, že v některých důležitých oblastech, zejména ve sféře nemateriální pomoci, neodpovídají schopnosti a kvalifikační předpoklady stávajícího personálu zkoumaného DPC potřebám klientů.

Náměty na řešení

- Pomoc při překonávání potíží syndromu ústavní závislosti vyžaduje, aby pomáhající pracovník byl schopen:
 - při práci s klienty uplatňovat princip „kontrolované empatie“,
 - individuálně reflektovat vzájemnou podmíněnost mezi materiálními a nemateriálními faktory životní situace jednotlivce

vých klientů, rozpoznávat osobnostní a sociální důsledky vzájemného působení materiálních a nemateriálních faktorů životní situace a individuálně koncipovat odpovídající způsoby pomoci při řešení těchto důsledků,

- včas identifikovat příznaky osobnostních potíží nebo krizí a poskytovat krizovou intervenci,

- komunikovat s pracovníky jiných pomáhajících profesí (včetně profesí vysoce kvalifikovaných), formulovat pro ně objednávku a přijímat jejich doporučení,

- provázet klienta při získávání zkušeností a dovedností v praktickém životě mimo ústav a poskytovat mu přitom poradenské služby,

- dlouhodobě provázet klienta, aniž by to u tohoto pracovníka vedlo k projevům syndromu vyhoření.

- Tyto schopnosti je možné získat:

- tříletým pomaturitním vzděláním v sociální práci, které je doplněno speciálním školením v pomoci při řešení takových důsledků nestandardní socializace, jako jsou nerovnováha osobnosti, potíže s identitou, potíže v navazování a udržování osobních vztahů apod.,

- magisterským vzděláním v sociální práci, které by bylo třeba v závislosti na obsahu vysokoškolské přípravy případně rovněž doplnit speciálním školením v oblastech uvedených v předchozím bodu.

- Dlouhodobé zájmy by byly ohroženy, pokud by účastníci procesu vyjednávání o kvalifikačních požadavcích preferovali své krátkodobé zájmy a prosazovali by přizpůsobení kvalifikačních požadavků stávající praxi. Za vhodnější proto považujeme strategii založenou na:

- stanovení požadavků, které by bez výhrad naplňovaly očekávání Standardů kvality,

- jejich postupnou realizaci, která by neohrožovala postavení jednotlivých zařízení a dlouhodobé zkvalitňování kvalifikace a výkonu personálu DPC.

- MPSV by mohlo realizaci navrhované strategie podpořit tím, že při zpracování návrhu systému financování sociálních služeb bude prosazovat taková pravidla financování, aby aplikace očekávaného zákona v rámci možností podpořila zaměstnávání kvalifikovaných pracovníků v ústavních i neústavních organizacích.

- MPSV by mohlo toto řešení podpořit tím, že by v rámci přípravy zákona o sociálních službách zařadilo funkci „manažera pomoci“ mezi typové pozice v sociálních službách a pro tuto pozici by požadovalo výše uvedenou, odpovídající kvalifikaci.

- Bylo by vhodné koncipovat pravidla financování tak, aby aplikace očekávaného zákona v rámci možností co nejvíce podpořila zaměstnávání kvalifikovaných „manažerů pomoci (péče)“ v ústavních i neústavních zařízeních.

- Manažeři DPC mohou již dnes využívat Standardy kvality jako argument při vyjednávání se zřizovateli o vytvoření podmínek pro kvalifikační růst pracovníků DPC. V návaznosti na to mohou bezodkladně stanovit vnitřní směrnici kvalifikační požadavky odpovídající Standardům kvality a nové pracovníky přijímat v souladu s nimi.

9. Absence supervize

Další z napětí souvisí s tím, že ve zkoumaném DPC je uplatňován dílčí standard „práce bez supervize“.

Pracovníci sice částečně připouštějí, že supervize by mohla být užitečná, zatím se ji nepokoušejí zavést. Tento postoj může přinášet potíže s naplňováním Standardu kvality č. 11 „Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů“, který požaduje, aby „pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli“, zařízení zajistilo „podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví pracovníci nebo pracovní týmy zažívají v pracovních situacích“ (Standardy, 2002: 16).

Vedoucí a pracovníci, kteří nemají zkušenost se supervizí, mohou mít nesnáze při formulaci smyslu a účelu supervize snadno se například může stát, že budou supervizi chápat jako formu dohledu, mohou mít nedůvěru k supervizi a supervizorovi a blokovat přínos otevřené diskuse a podpory ze strany kolegy, který je schopen zprostředkovat zpětnou vazbu.

Náměty na řešení

- Pro řešení uvedených potíží se zavedením a efektivním využíváním supervize, považujeme za důležité, aby:
 - proběhla uvnitř zařízení diskuse o pojetí a smyslu supervize, v širším okruhu pracovníků DPC, případně s dalšími odborníky. Náměty na otázky, kterým by mohla být v rámci supervizních konzultací v DPC věnována zvláštní pozornost, jsou uvedeny v předchozích kapitolách;
 - došlo k jasné deklaraci vnitřních pravidel, která – hlavně v počátečních fázích pokusů o uplatnění supervize – zajistí povinnost supervizora respektovat „zpovědní tajemství“ a kontrolu pracovníků nad případným otevřením obsahu

supervizních konzultací širší diskusi;

- vedení deklarovalo podporu uplatnění podnětů, které vzniknou na supervizních konzultacích, zájem o předávání pozitivních zkušeností, které díky supervizi pracovníci při řešení praktických obtíží učiní;

- celý kolektiv zvážil, zda vůbec a případně kdy (pravděpodobně po získání příznivých zkušeností s vnější supervizí – nastanou-li) a podle jakých pravidel zavést vnitřní supervizi; v menších zařízeních mohou v této souvislosti nastat potíže při dodržování zásady, že supervizorem by neměl být nadřízený;

- vedení jasně deklarovalo, prosazovalo (zejména vůči osobním garantům chodu DPC) a respektovalo zásadu, že chyba, kterou pracovník konzultuje ve snaze o prevenci jejího opakování se supervizorem, se netrestá a snaha o řešení takové chyby pomocí supervize se naopak odměňuje podporou snahy o její zvládnutí ze strany vedení.

- Při výběru by bylo vhodné uplatnit následující požadavky:

- výcvik nebo jinou kvalifikaci v supervizi,
- zkušenost s danou cílovou populací,
- vzdělání vhodné pro sociální služby (s psycho-sociální orientací).

**Libor Musil, Olga Hubíková,
Kateřina Kubalčíková**



Standardy kvality a kultura sociálních služeb. Jaká napětí mezi politikou sociálních služeb a kulturou práce s klientem v Domech na půli cesty mohou vznikat z hlediska kvality sociálních služeb? Závěrečná zpráva z případové studie/ Musil, Libor-Hubíková, Olga-Kubalčíková, Kateřina, Praha, VÚPSV 2003

Pokračování v čísle 2/2004

K diskusi o hodnocení kvality sociálních služeb v Domech na půli cesty

• Jaká je souvislost mezi profesními standardy kvality a managementem kvality sociálních služeb?

Za prvé bývá slovo kvalita spojováno s řízením organizací sociálních služeb. V kontextu manažerské teorie představuje řízení kvality „doplňující“ manažerskou strategii, která má ve svých důsledcích podporovat výkon organizace, její efektivitu dosahovat plánovaných cílů na trhu sociálních služeb. Management kvality v tomto smyslu znamená zaměření organizace na „zákazníkovy“ potřeby a očekávání. Tímto zákazníkem v kontextu sociálních služeb jsou obvykle chápáni nejen klienti, ale i sociální pracovníci, jako vnitřní zákazníci obslužných služeb a ostatních pracovišť neziskových organizací. Je to manažerská strategie založená na průběžném zlepšování a zdokonalování organizačních

procesů. Manažeři při ní usilují o relativně přesné měření a určení rozhodujících ukazatelů výkonu sociálních pracovníků i dalších pracovníků v organizacích. Klíčovým nástrojem zlepšování organizace je organizační podpora sociálních pracovníků a klientů při řešení jejich pracovních a životních problémů. Vytvoření této organizační podpory předpokládá rozšíření určitých organizačních podmínek a pravidel, které je závislé na širším systému legislativních, ekonomických, politických a personálních faktorů.

Za druhé je termín kvalita často užíván v souvislosti s profesními standardy kvality sociálních služeb. Vznik těchto standardů se vztahuje k profesnímu společenství. Prezентují normy a hodnoty, které odpovídají současnému stavu rozpracování odborných metod sociální práce.

V posledním období roste v odborné veřejnosti zájem o hodnocení a rozvoj kvality sociálních služeb. Zájem lze dokumentovat rostoucím počtem nezávislých hodnotících studií na uvedené téma, pochoopením nestátních poskytovatelů sociálních služeb o růst ukazatelů kvality práce jako argumentu při získávání finančních prostředků a také porozuměním politických autorit o formulaci jasných kritérií pro hodnocení žádostí při různých výběrových a grantových řízeních.

V těchto různých souvislostech lze zaznamenat mírnou, nicméně viditelnou změnu přístupu ke kvalitě sociální práce. Slovo „kvalita“ se však v těchto souvislostech velmi často používá v rozdílných významech. Vzniká riziko nedorozumění, které může naznačenou tendenci brzdit. V následující poznámce bych chtěl na tuto významovou různorodost upozornit a položit si několik otázek, které souvisejí s hodnocením kvality sociálních služeb. Jako jedno z východisek svých úvah využívám

Mezi politikou prosazování odborných standardů sociální práce a její profesionální kulturou na jedné straně a podmínkami sociální práce v konkrétních organizacích sociálních služeb na straně druhé mohou vznikat různá napětí a rozpory. Profesionální kvalita sociální práce a služeb není totéž co kvalita řízení a kvalita organizačních vztahů, v nichž se sociální práce realizuje. Řízení kvality organizačních vztahů zahrnuje široký okruh věcných problémů, které standardy kvality sociální práce neobsahují. Zahrnuje například otázky distribuce finančních prostředků, otázky specializace činností, problematiku centralizace a decentralizace rozhodnutí, otázky stability politické podpory a legitimacy služeb a podobně.

• **Předpokládá realizace profesních standardů kvality určitou kvalitu organizačních vztahů a řízení při poskytování sociálních služeb?**

Na různá napětí mezi požadavky odborných standardů kvality a podmínkami a způsoby sociální práce v konkrétních organizacích upozorňuje výzkumná studie autorského kolektivu vedeného doc. Liborem Musilem o napětí mezi politikou sociálních služeb a kulturou práce s klientem v Domech na půli cesty (DPC).

Studie předkládá hlavní závěry a doporučení z výzkumu provedeného týmem brněnské pobočky VÚPSV v letech 2001 až 2003. Autoři vycházejí z předpokladu, že kvalitu sociálních služeb ve sledovaných zařízeních je možné srovnávat a posléze vyhodnocovat podle standardů kvality, které byly součástí připravovaného návrhu zákona o sociálních službách v době zahájení studie.

Studie přináší řadu konkrétních poznatků o stavu poskytování sociálních služeb v DPC, vyhodnocuje předpokládaná napětí mezi užívanými způsoby poskytování služeb a profesním standardem kvality služeb, navrhuje citlivá doporučení, která míří jak k reformám organizačního chování, tak ke změnám a zdokonalování standardů kvality. Přesto se ani autoři studie zcela nevyhnuli nejasnostem při rozlišování profesionální kultury sociální práce a konkrétních organizačních podmínek, v nichž se tyto profesionální standardy uplatňují.

Malý ohled na zakotvení způsobu práce s klienty v organizačních podmínkách jednotlivých zařízení se může projevit negativně při identifikaci a hodnocení obtíží sociálních služeb v DPC. Například ve studii popsané nedostatečné statutární záruky působení DPC, nedostatečně vyhraněné kompetence jednotlivých

pracovníků, či spíše neformální vyřizování stížností bývají obvykle důsledkem skutečnosti, že organizace se nacházejí v počáteční fázi svého životního cyklu. Ohled na stadium „institucionálního zrání“ organizace může významně modifikovat hodnocení uvedených stavů pracovního chování v těchto zařízeních. Jinými slovy, je možné si ve studiích podobného zaměření položit otázku, zdali popisované způsoby poskytování sociálních služeb se vztahují k pracovní identitě a kultuře zaměstnanců, nebo zda souvisejí s organizačním uspořádáním a zajištěním těchto služeb v konkrétních situacích. Pokud platí druhé, pak lze připustit myšlenku, že naplňování Standardů kvality sociálních služeb je závislé na určitých standardních organizačních a institucionálních předpokladech, mám na mysli například otázky stabilního a dostatečného financování, otázky legitimacy poskytovaných služeb atd.

Menší ohled výzkumníků na propojenost způsobu práce s klienty s organizačními podmínkami jednotlivých zařízení se dále projevuje při rozboru otázek financování DPC. V této souvislosti pokládám za důležité pasáže textu, v nichž autoři pojednávají různé aspekty vztahu mezi kvalitou sociálních služeb

v DPC a jejich financováním, resp. dofinancováním z vládních zdrojů, ať už státních či samosprávných. Významnou roli v tomto propojení kvality služeb a jejich financování mohou sehrát nezávislé supervize a posouzení. Pozitivně hodnotím, že studie se věnuje popisu problémů spojených s realizací supervizí a nezávislých posouzení ve studovaných zařízeních. Autoři dokumentují různé praktické modifikace původního cíle a smyslu supervizní činnosti v jednotlivých zařízeních. V dalších pasážích popisují autoři nezávislou supervizi jako součást profesionálního způsobu poskytování služeb a současně jako způsob garance profesionality. Identifikují absenci supervizí jako významný problém zavádění standardů kvality do sledovaných služeb. Poněkud však postrádám rozpracování vztahu mezi profesionální supervizí a evaluací organizací poskytujících sociální služby vzhledem k financování služeb. Provádění odborných supervizí je jen jedním nástrojem pro hodnocení organizací sociálních služeb. Dalším neméně významným nástrojem může být evaluace řízení organizací sociálních služeb. Přitom právě tato problematika a její vyjasnění může mít praktický dopad na zlepšení podmínek financování

studii hodnocení způsobu sociální práce v Domech na půli cesty provedenou pracovníky brněnské pobočky VÚPSV (L. Musil, K. Kubalčíková, O. Hubíková).

zejména nestátních neziskových organizací poskytujících sociální služby.

Za třetí se nedocnění provázanosti profesionálního výkonu služeb s organizačními a systémovými podmínkami projevuje v částech textu, kde se autoři dotýkají vztahu mezi zřizovatelem DPC a zadavatelem služeb na jedné straně a poskytovatelem služeb na straně druhé. Jde o velmi významný problém, kde se propojují politické, profesionální i ekonomické aspekty fungování sociálních služeb u nás. Studie popisuje malý zájem zřizovatelů na dodržování standardů kvality služeb a současně identifikuje reakce některých poskytovatelů služeb, které vedou k uzavírání vnitřního prostředí organizací před místními autoritami a subjekty municipální politiky, které mohou představovat potenciální nebezpečí pro zvyšování kvality služeb či dokonce další fungování DPC v lokalitě. Takto identifikovaný problém však podle mého názoru není možné jen komentovat odkazem na možnost jeho eliminace prostřednictvím vzájemné komunikace se spolupracovníky v ostatních DPC. Zde opět prosvítá jisté nedocnění systémových a organizačních souvislostí způsobu sociální práce v uvedených zařízeních. V této souvislosti by bylo možné rozpracovat podrobněji vztah mezi zadavatelem a poskytovatelem služeb. Aktuální je hledat řešení situací, kdy dodržování profesních standardů kvality se ukazuje v rozporu s veřejnými zájmy zejména v komunální a regionální politice. Zejména role státu jako zadavatele sociálních služeb je v tomto kontextu významná a její vyjasnění je aktuální vzhledem ke stále připravovanému zákonu o sociálních službách.

• Jsou supervize a evaluace organizací dva rovnocenné způsoby vyhodnocení sociálních služeb?

Je nutné konstatovat, že autoři přinášejí celkově jasnou signální informaci o současném stavu a způsobu poskytování sociálních služeb v DPC. Identifikují podle vlastního hlediska rozpory mezi standardy kvality a typickými způsoby poskytování služeb ve vybraných zařízeních. Smysluplnost studie nesnižuje ani okolnost, že oproti předpokladu nedošlo dosud ke schválení návrhu zákona o sociálních službách parlamentem. Standardy kvality jako součást připravovaného návrhu zákona se staly veřejným dokumentem, podle něhož postupovaly mnohé neziskové organizace při přípravě svých vnitřních předpisů a doporučení kvality. Studie tedy nemá pouze povahu „laboratorního experimentu“, ale může mít ve svých doporučeních praktický vliv na korekce činnosti jednotlivých zařízení a na úpravu jejich interních standardů kvality.

Hodnocení naplňování odborného standardu kvality v konkrétních organizacích by však podle mého názoru mohlo a mělo brát větší ohled na nezávislé vyhodnocení organizačních podmínek a způsobu řízení sociálních služeb v těchto organizačních a širších systémových podmínkách. Supervize je způsob profesionálního vyhodnocení sociálních služeb, který je nutné ještě doplnit evaluací organizačních podmínek a způsobu řízení organizací sociálních služeb. Teprve takové vyhodnocení vytvoří vhodné podklady pro politické autority při rozhodování o politické a finanční podpoře těchto služeb u nás.

Jiří Winkler ■

Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách¹⁾

Náměty na obohacení
struktury činností a
náplně práce lidí v organizacích

The Standards of Quality and Social Work in Social Services

Úvod

Lidé, kterých se dotýká osud sociální služeb, očekávají, že zákonodárci, státní správa nebo některá krajská či obecní zastupitelstva uplatní – s cílem regulovat kvalitu těchto služeb – tzv. „Standardy kvality“³⁾. Jinak řečeno, předpokládají, že státní orgány nebo samosprávné subjekty využijí Standardy kvality jako nástroj své politiky sociálních služeb. To však není jediný možný způsob jejich užití.

Doc. PhDr. Libor Musil, CSc.,²⁾ působí jako vedoucí katedry sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Zabývá se výzkumem kultury organizací služeb sociální práce.

*Abstrakt:
Článek upozorňuje manažery a řadové pracovníky organizací sociálních služeb, že mohou ve Standardech kvality sociálních služeb, které vydalo MPSV ČR v roce 2002, samostatně hledat inspiraci pro využití činností sociální práce při koncipování změn struktury*

činností své organizace. Autor definuje činnosti sociální práce a upozorňuje na to, že ustanovení Standardů kvality vybízejí k využívání těchto činností pro dosažení cílů sociálních služeb. Na příkladu dvou případových studií organizací sociálních služeb ukazuje, jaké překážky mohou organizacím bránit ve využití činností sociální práce a jaké změny struktury činností zkoumaných organizací lze na základě poznatků doporučit.

*Abstract:
The article tries to attract attention of social*

Pokud manažeři nebo řadoví pracovníci chtějí sami od sebe zdokonalovat sociální služby svého úřadu, občanského sdružení, ústavu, poradny či jiné organizace, mohou ve Standardech kvality najít inspiraci pro své vlastní koncepční úvahy a svá vlastní rozhodnutí. Srovnávání praxe vlastní organizace s požadavky Standardů kvality může každého, kdo hledá, upozornit na nové možnosti a nová řešení. Standardy kvality nastolují otevřené otázky, které se například týkají kvalifikace personálu, využití supervize, uplatňování práv klientů, podmínek výkonu práce s klientem a mnohé jiné.

Na stůl také kladou otázku využití sociální práce při práci s klienty. Pokud manažeři nebo pracovníci kterékoliv z českých organizací sociálních služeb hledají způsob, jak naplnit požadavky Standardů kvality, mohou se sami sebe ptát: „Nechybějí našim klientům právě ty služby sociálních pracovníků, které po nás Standardy kvality požadují?“ Tuto otázku jsme si v letech 2001 až 2003 kladli během výzkumu dvou konkrétních organizací sociálních služeb – jedné pečovatelské služby a jednoho domu na půli cesty (viz Musil, Hubíková, Kubalčíková, 2003a, 2003b). Chtěli jsme zjistit, jaké problémy by vyvstaly, pokud by tyto organizace měly zvládnout požadavky Standardů kvality.

S postupujícím výzkumem v nás sílilo přesvědčení, že srovnávání požadavků Standardů kvality s již existujícími standardy a zvyklostmi personálu by bylo mnohem užitečnější, pokud by si výše uvedenou otázku spolu s námi kladli manažeři a řadoví pracovníci obou organizací. Měli jsme sice v úmyslu s nimi diskutovat o závěrech našeho zkoumání, k diskusi ale nedošlo. Vedoucí vnímali poznatky, které jsme na základě rozhovorů s pracovníky zformulovali a „hotové“ předložili, jako příliš kritické. Byli jimi zaskočení a obávali se, že by jejich četba u řadových pracovníků vyvolala rozčarování. Tomu se patrně dalo předejít, pokud bychom poznatky formulovali od začátku společně s lidmi ze zkoumaných organizací. Zaměstnanci by tak měli možnost společně poznatky vyjádřit pro ně přijatelným způsobem a asi by díky tomu snáze přijali společně odhalené problémy.

Udělalí jsme chybu, ze které podle mého názoru plyne jednoznačné poučení. Hledání nových možností spočívá v první fázi v otevírání problémů. Jejich odhalení nemůže nebýt provázeno nepříjemnými pocity, které mohou proces inovace zbrzdit nebo zcela zastavit. Bylo by proto ideální, kdyby se na hledání nových možností, které v konkrétní organizaci plynou z praktické aplikace Standardů kvality, od začátku podíleli manažeři a pracovníci, kteří o změny tohoto typu stojí.

Abych jim usnadnil samostatné hledání, pokusím se ukázat, k jakým koncepčním úvahám náš výzkum vedl. Zaměřím se přitom na změny náplně práce a struktury činností zkoumaných organizací a položím si otázku: „Jaké překážky by obě zkoumané organizace musely při naplňování požadavků Standardů kvality překonávat a v čem by pro ně mohlo být přínosné, pokud by svou náplň práce obohatily o dosud málo vykonávané činnosti sociální práce?“ Je mi jasné, že na takto položenou otázku nemohu odpovědět sám. Chci jen na dílčím příkladu ukázat, k jakým koncepčním úvahám může manažery a pracovníky inspirovat snaha rozpoznat předpoklady jejich organizace k realizaci Standardů kvality.

Při hledání odpovědi na uvedenou otázku budu postupovat následovně. Nejprve vymezím pojem „činnosti sociální práce“ a popíšu, kde se ve Standardech kvality podle mého názoru objevují požadavky na výkon těchto činností. (Budu je označovat termínem „požadavky Standardů kvality na výkon činností sociální práce“.) Dále popíšu potíže, které by mohly námi zkoumaným organizacím komplikovat realizaci požadavků Standardů kvality na výkon činností sociální práce. Nakonec uvedu doporučení, jak v zájmu realizace Standardů kvality obohatit strukturu činností zkoumaných organizací o činnosti sociální práce.

Činnosti sociální práce

Sociální práci je možné vymezit jako činnost, jejíž vykonavatelé (sociální pracovníci) se specializují na poznávání a následné ovlivňování interakcí mezi člověkem (jedincem nebo skupinou lidí) a jeho (jejich) sociálním prostředím. Cílem této činnosti je pomáhat lidem zvládat obtížné životní situace. Sociální práce, na rozdíl od jiných pomáhajících oborů, tohoto cíle dosahuje pro ni specifickým způsobem, který klade důraz na podporu sociálního fungování lidí, čili na posilování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž klienti uspokojují svoje potřeby, na jedné straně a schopností klientů toto očekávání zvládat na druhé straně (viz Navrátil, Musil, 2000: 139–142; Musil, 2004: 15–18, 181–182).

Z této definice je možné vyvodit dále uvedené obecné charakteristiky činností sociální práce.

Z hlediska teorie sociálního fungování jsou základními prvky životní situace „osoba“ klienta a jeho „sociální prostředí“. Sociální práce může rovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím podporovat působením na obě uvedené komponenty obtížné životní situace. (Bartlett, 1970: 93–101.) Z toho plyne, že sociální pracovníci podporují sociální fungování svých klientů třemi typy

service organisations' managers as well as front-line workers to possible usage of the Quality Standards of Social Services published by the Czech Ministry of Work and Social Affairs in 2002 in implementing social work activities into the practice of their organisations. The author defines social work activities and pays attention to the specific Quality Standards regulations which recommend using of social work activities as an instrument of reaching social services' goals. He quotes the results of two

case studies of selected social service organisations to present obstacles that hamper using of social works activities in social services. Based on these results he proposes possible changes in role-structure of the respective organisations.

činností. Buď se snaží ovlivnit osobu klienta tak, aby dokázal zvládnout (naplnit, ovlivnit nebo odmítnout)⁴⁾ očekávání sociálního prostředí, nebo se sami snaží změnit sociální prostředí klienta, aby se v něm klient mohl lépe orientovat a prosazovat, nebo dělají obojí současně.

Teorie sociálního fungování dále říká, že klíčovými prvky „sociálního prostředí“ klienta jsou za prvé „očekávání“ subjektů (jedinců, skupin, organizací), s nimiž je klient v interakci⁵⁾, a za druhé „podpora“, kterou tyto subjekty klientovi poskytují⁶⁾ (Bartlett, 1970: 93–101). V návaznosti na to je možné konstatovat, že pokud sociální pracovníci působí na sociální prostředí klienta, vykonávají opět tři typy činností: pokoušejí se ovlivnit podporu, kterou sociální prostředí klientovi poskytuje, změnit to, co některý ze subjektů v sociálním prostředí od klienta očekává, nebo se pokoušejí působit na podporu i očekávání sociálního prostředí současně.

Schopnost klienta sociálně fungovat může být omezena jak vlastnostmi klienta samotného, tak charakteristikami sociálního prostředí (Bartlett, 1970: 93–101). Klientovi mohou ve zvládnání očekávání sociálního prostředí bránit rysy jeho osoby⁷⁾ – například zdravotní či psychický stav, životní orientace, kvalifikace, příjem, osamělost atd. Obtíže v sociálním fungování někdy vyvolává samo očekávání. Sociální pracovník si proto musí všimnat například morálky členské skupiny klienta, předsudků okolí vůči němu, jednostranných požadavků, které nerespektují možnosti klienta, módních tlaků apod. Pozornost je třeba věnovat i podpoře, která nemusí být přiměřená tomu, co se od klienta očekává. Klient může například být obětí citové lhostejnosti blízkých, sekundární viktimizace, nepružnosti úřadu, nedostatku pracovních příležitostí, demotivujícího systému sociální pomoci, který klienta „uzamyká“ v bludném kruhu deprivace, a tak dál. Je tedy zřejmé, že sociální pracovník může podpořit rovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím, pokud poznává a ovlivňuje souvislosti mezi různorodými (zdravotními, psychiatrickými, psychologickými, ekonomickými, výkonovými, kvalifikačními, duchovními, hodnotovými, kulturními, hygienickými, vztahovými, právními a dalšími) překážkami zvládnání obtížné životní situace. Z tohoto hlediska lze za činnost sociálního pracovníka považovat poznávání a ovlivňování obtížné životní situace klienta jako celku – komplexu vzájemně se ovlivňujících okolností nejrozličnější povahy (Musil, 2004: 16–17).

Poznávání a ovlivňování souvislostí mezi různorodými překážkami sociálního fungování klienta vyžaduje, aby sociální pracovníci považovali problém, se kterým klient přichází, za součást širšího

komplexu potíží. Ten je v každém konkrétním případě neopakovatelnou kombinací různých okolností (viz výše), a je proto unikátní. (Billis, 1984: 82–86; Howe, 1986: 59–100.) Z tohoto hlediska může činnost sociálního pracovníka zmírnit nerovnováhu sociální interakce klienta, pokud: Za první, problém, se kterým klient přichází, řeší s přihlédnutím k jedinečným souvislostem tohoto problému s dalšími nesnázemi a možnostmi klienta. Za druhé, odhaluje potíže a možnosti každého klienta a souvislosti mezi nimi na základě individuálního posouzení daného případu. Za třetí, na základě poznání jedinečné kombinace okolností životní situace konkrétního klienta hledá postup intervence, který odpovídá originálním rysům daného případu a je, tak řečeno, „šitý na míru“ (Musil, 2004: 16–17).

Součástí individuálního posouzení jedinečného celku životní situace konkrétního klienta je přiměřené zjišťování a přiměřený výklad různorodých potíží a možností klienta a souvislostí mezi nimi. Tyto činnosti je třeba v zájmu klienta provádět tak, aby bylo zjištěno vše podstatné, aby z toho, co bylo zjištěno, nebylo nic důležitého opomenuto a aby výklad nebyl zavádějící. Nepřiměřené zjišťování a nepřiměřený výklad zvyšuje riziko neúspěchu intervence nebo dokonce poškození klienta intervencí. Předpokladem přiměřeného zjišťování a výkladu potíží i možností klienta je zkušenost z práce s podobnými případy. Ta ovšem někdy vede ke vzniku zjednodušujících stereotypů. Riziko zavádějícího zjišťování a výkladu, které tyto stereotypy obvykle vyvolávají, může omezit uvážlivá volba takového teoretického přístupu k intervenci, který je vhodný pro výklad a řešení životní situace daného klienta. Po této volbě může v případě potřeby následovat předání případu jinému pracovníkovi, který má s aplikací vhodného přístupu zkušenost.

Nikdy není předem jasné, jak bude klient a subjekty v jeho sociálním prostředí reagovat na intervenci (Billis, 1984: 82–86). Z tohoto hlediska spočívá činnost sociálního pracovníka v postupném a pokud možno systematickém přizpůsobování postupu intervence průběhu komunikace s klientem, reakcím různých účastníků životní situace klienta a dílčím výsledkům intervence (Musil, 2004: 117).

Působení na vzájemnou podmíněnost různorodých okolností klientova života vyvolává potřebu spolupráce sociálních pracovníků se specialisty jiných pomáhajících oborů. Ti mohou pomoci při překonávání těch dílčích překážek sociálního fungování klienta, pro jejichž ovlivňování nemá sociální pracovník kvalifikaci (například zvládání psychického onemocnění), případně těch, které nevyžadují úroveň kvalifikace, jež je potřebná pro výkon sociální práce (například běžná denní péče o člověka s omezenou schopností sebeobsluhy). Důležitou činností sociální práce proto je zajišťování návaznosti – zprostředkovávání nebo koordinace – činností dalších pomáhajících pracovníků – psychologů, lékařů, právníků, soudců, učitelů, osobních asistentů, pečovatelských a tak dále (Musil, 2004: 18).

Uvedené úvahy se pokusím stručně shrnout: Vyjdeme-li z vymezení sociální práce jako oboru, jehož cílem je pomáhat klientům se zvládáním obtížných životních situací prostřednictvím podpory jejich sociálního fungování, je možné cílů sociální práce dosahovat pomocí následujících činností:

- působení na osobu klienta, na jeho sociální prostředí, nebo na obojí současně,
- ovlivňování sociálního prostředí klienta podněcováním změn podpory, kterou mu poskytuje sociální prostředí, nebo působením na očekávání sociálního prostředí, nebo souběžným působením na obojí,
- poznávání a ovlivňování komplexu navzájem souvisejících, různorodých překážek zvládání životní situace klientem,
- řešení problému, se kterým klient přichází, v rámci jeho souvislostí s dalšími nesnázemi a možnostmi klienta,
- individuálního posouzení životní situace konkrétního klienta,
- přiměřené zjišťování a přiměřený (nezavádějící) výklad různorodých okolností životní situace a souvislostí mezi nimi,
- volba teoretického přístupu k intervenci, který je vhodný pro daný případ, a případné předání případu jinému pracovníkovi, který má s aplikací vhodného přístupu zkušenost,
- samostatné koncipování „na míru šitého“ postupu intervence, která odpovídá unikátním okolnostem případu,
- přizpůsobování postupu intervence vývoji případu a výsledkům intervence,
- zajišťování návaznosti těch služeb pomáhajících pracovníků jiných oborů nebo organizací, které je třeba klientovi poskytnout, aby mohl zvládat obtížnou životní situaci.

Uvedený přehled klíčových činností sociální práce není popisem toho, jak se sociální práce dělá. Je to model činností, které by pravděpodobně vykonával sociální pracovník, pokud by se při své práci řídil výhradně snahou pomáhat klientům zvládat obtížné životní situace prostřednictvím podpory jejich sociálního fungování. Toto zaměření je v literatuře o sociální práci a v dokumentech asociací sociálních pracovníků velmi časté (Navrátil, Musil, 2000: 139–140). Domnívám se, že mě to opravňuje k tomu, abych model činností, které mají podporovat rovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím, považoval za široce akceptovaný a akceptovatelný. Výzkumy ukazují, že sociální pracovníci řady organizací výše uvedené činnosti skutečně, více či méně důsledně vykonávají (viz Musil, 2004).

Domnívám se, že nikoliv popisný, ale teoreticky zdůvodněný model je pro pojednání, které chce inspirovat koncepční úvahy o využití sociální práce v sociálních službách, dobrým východiskem. Neukazuje sice přesně, jak se věci dělají, osvětluje však principy, jimiž se sociální práce obvykle řídí. Ukazuje, jak by se v zájmu lepšího sociálního fungování klientů věci dělat mohly, a upozorňuje na to, co je třeba změnit, aby se tak stalo. Manažerům a řadovým pracovníkům, kteří pro svou organizaci hledají nová řešení, ukazuje, co mohou od kvalifikovaných sociálních pracovníků požadovat. Pro potřeby konkrétní organizace nemusí být účelné zavádět ideální model celý. Některé činnosti je možné využít, jiné vynechat. Každá z popsanych činností může být v praxi prováděna více nebo méně důsledně. Pokud se někdo zaměří na část uvedených činností, díky modelu bude vědět, které činnosti vynechal. Pokud se někdo rozhodne nebýt při

realizaci vybrané činnosti zcela důsledný, díky modelu bude vědět, v čem je jeho nedůslednost. Každý může model činností sociální práce využít podle svého gusta a každý jej může dotvářet.

Požadavky Standardů kvality na výkon činností sociální práce

Žádné ustanovení Standardů kvality výslovně nepožaduje využití sociální práce v sociálních službách. Nicméně Standardy kvality číslo tři⁸⁾, čtyři, pět a osm uvádějí aktivity, které jsou součástí výše uvedeného modelu činností sociální práce. Ustanovení Standardů kvality číslo jedna a devět pak podle mého názoru podněcují k využití činností sociální práce nepřímou. Ve všech těchto případech se dá předpokládat, že by využití činností sociální práce přineslo klientům sociálních služeb zlepšení. Tento předpoklad nyní rozvedu podrobněji.

Působení na osobu klienta i na jeho sociální prostředí

Standard kvality jedna mimo jiné požaduje vypracování „metodiky“, která by umožnila naplňovat „veřejný závazek“ organizace, že bude „směřovat k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství“, mohli „žít běžným způsobem“, „uplatňovat svoji vůli“ a byli chráněni „před předsudky“ (Standardy, 2002: 6).

Domnívám se, že uvedená formulace „veřejného závazku“ vyjadřuje představu tvůrců Standardů kvality o cílech sociálních služeb. Jejich pojetí je blízké cílům sociální práce, ze kterých vychází výše popsany model činností sociální práce. Jinými slovy říká, že cílem sociálních služeb má být podpora sociálního fungování lidí, kteří se potýkají s obtížnou životní situací, v jejich přirozeném sociálním prostředí. Do požadované metodiky by tedy bylo vhodné zahrnout činnosti, které by tlumily potíže klientů dané organizace tím, že by působily jak na osobu klienta, tak na jeho sociální prostředí, podněcovaly by změny podpory, kterou klientovi poskytuje jeho sociální prostředí, nebo by vyvolávaly změnu očekávání sociálního prostředí.

Ochranu klienta před předsudky, kterou Standardy kvality výslovně požadují, si lze jen těžko představit bez působení pracovníků organizace na stigmatizující nebo neodůvodněně náročné očekávání jeho sociálního prostředí. Má-li klient „uplatňovat svoji vůli“, nestačí mu pomoci získat sebevědomí a schopnost vyjádřit osobní přání. Je také třeba působit na sociální prostředí, které nemusí být uplatňování vůle klienta (třeba bezdomovce, klienta domu na půli cesty) právě nakloněno.

Individuální posouzení a intervence „šitá na míru“

Domnívám se, že Standardy kvality tři a pět vybízejí k tomu, aby vstupní posouzení situace klienta mimo jiné vycházelo z hledisek sociální práce a aby se v jeho průběhu využívaly některé činnosti sociální práce. Standard kvality tři mimo jiné stanovuje, že „příslušný pracovník zařízení dohodne se zájemcem⁹⁾ o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat a jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah služeb, které bude zařízení poskytovat“, „že osobní cíle vycházejí z možností a schopností

zájemce o službu“ a že v době, „*kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik atd.*“, je třeba uplatnit „*sociální a zdravotní diagnózu*“ (Standardy, 2002: 8). Standard kvality pět uvádí, že „*průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem*“ (Standardy, 2002: 10). Při rozhodování o cílech a plánování intervence vyžaduje respekt ke stanovisku klienta také Standard čtyři (Standardy, 2002: 9).

Uvedená ustanovení několikrát zdůrazňují, aby osobní cíle klienta, které má služba naplňovat, dohodl pracovník organizace s klientem. Ten se má rovněž podílet na stanovení způsobu dosažení dohodnutého cíle. Těmto ustanovením by bylo jen těžko dostat bez individuálního posouzení životní situace konkrétního klienta a bez toho, že by pracovník, který se obeznámil s unikátními okolnostmi případu, spolu s klientem koncipoval „na míru šitý“ postup intervence.

Při formulaci osobního cíle klienta a při plánování způsobu jeho dosažení se má podle výše citovaných ustanovení Standardu tři, čtyři a pět vycházet z přání klienta, z jeho schopností, vnitřních zdrojů a možností, ze znalosti rizik, kterým je klient vystaven, a ze sociální a zdravotní diagnózy. Z ustanovení Standardu jedna, o kterém už byla řeč výše, dále plyne, že při formulaci cílů a postupu intervence by se měly v úvahu brát také charakteristiky přirozeného místního společenství klienta, jeho běžný způsob života a předsudky, jimž by mohl být vystaven. Je mimo pochybnost, že všechny tyto (a případně i další) různorodé okolnosti je třeba zjistit a hledat jejich přiměřený (nezavádějící) výklad. Jejich mnohost přímo vybízí k tomu, aby příslušný pracovník vnímal životní situaci klienta jako neopakovatelný komplex navzájem souvisejících, různorodých překážek a zdrojů sociálního fungování klienta v jeho sociálním prostředí. Důraz na možnosti a způsob života klienta, na charakteristiky jeho přirozeného místního společenství a na předsudky, s nimiž se v tomto prostředí může setkat, je možné chápat jako výzvu k tomu, aby příslušný pracovník problém, se kterým klient přichází, řešil s přihlédnutím k jeho dalším nesnázím nebo možnostem.

Průběžné vyhodnocování a přizpůsobování intervence měnícím se okolnostem

Podle ustanovení Standardu kvality číslo tři, čtyři a pět má tzv. „*klíčový pracovník*“ organizace – kromě toho, že spolu s klientem dohodne „*osobní cíle*“ a naplňuje způsob jejich dosažení – „*stanovit kritéria posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb*“, průběh poskytování zaznamenávat a v případě potřeby dohodnuté osobní cíle „*přehodnocovat*“ a „*měnit*“. Způsob posuzování a zaznamenávání výsledků a způsob přehodnocování cílů má být stanoven předem a uveden v dohodě mezi organizací a klientem (Standardy, 2002: 8–10).

Z hlediska výše navrženého modelu činností sociální práce tento požadavek vybízí k tomu, aby v organizaci působil „klíčový“ pracovník, který se klientovi věnuje během celé doby jeho užívání služeb organizace. Standardy kvality očekávají, že tento pracovník bude životní situaci konkrétního klienta individuálně posuzovat i v průběhu intervence a její postup bude průběžně přizpůsobovat nově se objevujícím okolnostem

případu, reakcím účastníků životní situace klienta a výsledkům intervence. To z jiného pohledu znamená, že životní situaci klienta se má podle Standardů kvality průběžně zabývat pracovník, který je s ní dobře obeznámen a stará se o to, aby intervence byla „šitá na míru“ i v případě, že dojde ke změně.

Spolupráce s jinými subjekty

Standard kvality číslo osm požaduje: „*Nemůže-li zařízení pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků a/nebo institucí.*“ (Standardy, 2002: 13.) S tím souvisí ustanovení Standardu kvality číslo čtyři: „*Postup vypracovaný pro případné ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele umožňuje uživateli zajistit náhradní služby.*“ (Standardy, 2002: 9.)

Aktivity, které obě uvedená ustanovení požadují, se v modelu činností sociální práce popisují jako: „Zajišťování návaznosti těch služeb pomáhajících pracovníků jiných oborů nebo organizací, které je třeba klientovi poskytnout, aby mohl zvládat obtížnou životní situaci.“ Standardy kvality osm a čtyři výslovně neuvádějí, kdo má návaznost dalších služeb zajišťovat. Zdá se však být logické, aby tyto návaznosti buď sám zajišťoval, nebo o nich spolořozhodoval tzv. klíčový pracovník, o němž ustanovení Standardu kvality pět předpokládá, že průběžně sleduje vývoj životní situace klienta.

Nesnáze při naplňování požadavků Standardů kvality na výkon činností sociální práce

Výzkumem, o kterém jsem hovořil v úvodu tohoto článku, jsme se snažili zjistit, jaké nesnáze by při naplňování Standardů kvality mohla mít jedna česká organizace pečovatelské služby (dále jen „PS“) a jeden český dům na půli cesty (dále jen „DPC“). Popsali jsme různá napětí mezi ustanoveními Standardů kvality a zvyklostmi pracovníků obou vybraných organizací¹⁰. Zde se soustředím jen na ta napětí, která ovlivňují možnost PS nebo DPC – a případně dalších organizací, pokud by měly podobné nesnáze – využít ku prospěchu klientů činnosti sociální práce.

Na dalších stránkách popíšu napětí mezi požadavky Standardů kvality na výkon činností sociální práce na jedné straně a zvyklostmi pracovníků PS a DPC na druhé straně. V jednotlivých podkapitolách stručně připomenu činnosti sociální práce, k jejichž užití Standardy kvality vybízejí, rozeberu potíže, které mohou DPC a PS užití těchto činností znesnadňovat, a naznačím, v čem by mohlo být jejich užití pro organizaci a její klienty prospěšné. Postupně takto rozeberu zaměření DPC a PS na klienta a na vlastnosti jeho sociálního prostředí, individuální a komplexní posuzování situace klienta a hledání odpovídající intervence, průběžné sledování vývoje situace klienta a přizpůsobování intervence měnícím se okolnostem a zajišťování návaznosti dalších služeb.

Působení na osobu klienta i na jeho sociální prostředí

Výše jsem uvedl, že Standardy kvality považují za cíl sociálních služeb podporu běžného způsobu života klientů v jejich přirozeném sociálním prostředí, uplatňování

jejich vůle a ochranu klientů před předsudky. Realizaci těchto cílů by mohlo usnadnit, pokud by pracovníci sociálních služeb působili jak na vlastnosti klienta, tak jeho sociálního prostředí. Běžný život v přirozeném prostředí, uplatňování vůle klienta i jeho ochranu před předsudky buď komplikují, nebo usnadňují jak osobní charakteristiky klienta, tak očekávání a podpora sociálního prostředí. Rovnoměrnější působení na obojí by tedy mohlo DPC i PS napomoci při naplňování obecných cílů sociálních služeb.

Práce DPC byla v době výzkum zaměřena na tři témata. Za prvé se jeho pracovníci snažili, aby se klienti naučili zvládat domácnost (vařit, práť, uklidit si, nakoupit, „zatlouct hřebík“, vyřídít poštu, částečně také hospodařit s penězi). Za druhé se s nimi snažili jednat jako blízké osoby a věřili, že jim tak poskytují osobní zázemí. Za třetí obhajovali jejich zájmy při jednání s některými subjekty v jejich sociálním prostředí (s obecním úřadem, úřadem sociálního zabezpečení, se školou, s úřadem práce, se zaměstnavatelem, spořitelnou aj.), aby jim pomohli získat práci a bydlení.

Zaměření na osobu klienta i na jeho sociální prostředí se v DPC zdá být vyvážené. Pracovníkům této organizace by pravděpodobně nedělalo potíže do Standardy kvality požadované metodiky zahrnout jak působení na osobou klienta, tak na jeho sociální prostředí.

Poněkud jiná byla situace v PS. Vedoucí i řadové pracovnice kladly důraz na vykazování množství poskytnutých úkonů a na svou schopnost prokázat, že PS dokáže obsloužit velký počet klientů. Dávaly proto přednost úkonům tzv. „materiální péče“, která spočívá v bezprostředním zaopatření klienta, zejména v rozvážce obědů. V případě přechodného nedostatku pracovníků rozvážky bylo při rozvozu obědů zvykem využívat kapacitu tzv. klasických pečovatelek, jejichž obvyklým úkolem bylo poskytovat vybrané úkony (úklid, nákupy, hygiena apod.) v domácnostech klientů. Ty proto dávaly přednost úkonům, které bylo možné odkládat, a mohly tak zvládat „záskoky“ v rozvážce obědů.

Nelze pochybovat o tom, že rozvážka obědů a poskytování úkonů klasické péče v domácnosti rozšiřovalo možnost klientů PS, nejčastěji seniorů, žít ve vlastní domácnosti. Je ovšem třeba říci, že orientace PS na poskytování úkonů materiální péče byla natolik vyhrocená, že radikálně omezovala zájem managementu i pečovatelek o nemateriální potřeby klientů a mimo jejich zorný úhel prakticky vytěsňovala problémy v interakci mezi klienty a širší komunitou.

Tento přístup se promítl do pojetí spolupráce PS s rodinou klienta. Vedoucí s rodinou sjednávala zavedení služeb pro ty klienty, jejichž zdravotní stav nevyžadoval komplexnější (např. nemateriální nebo zdravotní) péči. „Komplikovanější případy“ byly ještě před zavedením služby nasměrovány jinam (nejčastěji jiné místní agentuře). Personál PS předával příbuzným informaci o případném zhoršení zdravotního stavu klienta s tím, že rozhodnutí, co dál, ponechával na nich. Pokud si klient stěžoval na potíže, které má se svou rodinou, bylo zvykem jej vyslechnout, ale do popisované situace nezasahovat, a vyhnout se tak konfliktům s rodinou klienta. Jinak řečeno, působit na situaci klienta z hlediska jeho interakce s rodinným prostředím nebylo v PS obvyklé. Nedělo se tak ani přesto, že pečovatelské hodnotily přístup rodiny kriticky – ve většině rodin to podle nich „trošičku skřípe ten vztah mezi něma samotnejma“.

Souhrnně vzato, pracovníci DPC byli v době výzkumu zvyklí napomáhat sociálnímu fungování svých klientů působením na ně samotné i na vybrané subjekty v jejich prostředí, kdežto PS umožňovala svým klientům setrvat ve vlastní domácnosti poskytováním vybraných úkonů materiální péče a vůbec se nepokoušela ovlivnit ani vlastnosti klientů, ani vlastnosti jejich sociálního prostředí.

Pracovnice PS byly zvyklé nahrazovat deficit sebeobsluhy klienta. Vlastnosti jeho osoby i vlastnosti jeho sociálního prostředí však chápaly jako dané a možnost podpořit sociální fungování klienta působením na ně zůstávala mimo jejich pozornost. Požadavkům Standardů kvality by PS mohla lépe vyhovět, pokud by svou činnost obohatila o působení na některé vlastnosti klientů (například na jejich psychickou pohodu nebo informovanost) a na vlastnosti některých subjektů v sociálním prostředí klienta (zejména na rodinu a na místní organizace, schopné klientům pomoci s řešením různých potíží a problémů). Otázkou zůstává, zda by se těmito činnostmi měla PS zabývat sama, nebo zda by jejich dostupnost pro klienty měla zprostředkovávat. Tak či onak by se jí nedostával kvalifikovaný pracovník, který by uvedené činnosti dokázal vykonávat.

Komplexnost individuálního posouzení a intervence „šitá na míru“

Standardy kvality požadují, aby se klient podílel na formulaci svých osobních cílů a na stanovení způsobu jejich dosažení. Pracovníky organizace tak vybízí, aby zjišťovali schopnosti a možnosti klienta, rizika a předsudky, jimž je vystaven, a rysy jeho přirozeného sociálního prostředí a stylu života. Na základě těchto zjištění by se měli snažit pochopit jedinečný komplex různorodých okolností životní situace klienta a přihlížet k němu při řešení problému, se kterým klient přichází. Naplnění požadavků Standardů kvality tedy vyžaduje, aby byl postup intervence stanoven na základě komplexního a individuálního posouzení životní situace klienta a byl této situaci „šitý na míru“.

Pracovníci DPC se snažili seznámit s osobními osudy každého nového klienta a byli klientům přístupní v případě, že se měli potřebu svěřit se svými starostmi. Díky tomu měli o klientech poměrně velké množství dílčích informací. Tyto informace však v době výzkumu systematicky nevyhodnocovali a nevyužívali je při plánování individuálně pojaté intervence. Bránil jim v tom jejich tzv. „rodičovský přístup“ k práci s klienty. Vycházeli z představy, že jejich klienti, kteří většinou vyrůstali v ústavní péči, se potřebují dodatečně – „během jednoho roku“ – naučit to, co se jiné děti naučí „doma“, a že jim s tím mohou nejlépe pomoci, když se k nim budou chovat jako rodiče. Doslova říkali, že „vymýšleli z vlastní zkušenosti doma, co by asi pro ty děcka bylo potřeba“.

Požadavek vytvořit na základě komplexního posouzení životní situace klienta individuální plán intervence se v DPC v době našeho výzkumu nesetkal se souhlasem. S odkazem na „rodičovský přístup“ pracovníci tvrdili: „*To nejde prostě naplánovat*“, musí se to „*operativně řešit [...] když přijдете domů [...] nemáte to naplánovaný [...] to člověk musí převést úplně do toho svého domova, jak to funguje, tak jim to prostě přiblížit*“.

„Rodičovský přístup“ byl také překážkou přijetí osobních cílů jednotlivých klientů. Ti

jsou totiž zastánci „rodičovského přístupu“ považováni za „ne zcela zralé děti“, neschopné se „zodpovědně“ rozhodovat. Věrní této představě zastávali pracovníci DPC názor, že neuvážlivé představy klientů je třeba spíše shovívavě usměrňovat než je brát za směrodatné. V přijetí osobních cílů klientů pracovníkům bránilo přesvědčení, že tak „jako dětem doma“ je třeba i „nezralým“ klientům vysvětlit, že věci nemohou vždycky být tak, jak si oni představují: *„Oni by chtěli, aby si mohli brát návštěvy nahoru [...] to jako nejde, [...] aby tam mohli kamarádi nebo kamarádky přespávat [...] To oni by určitě chtěli. Chtěli by kouřit na pokojích, což my nechceme [...] Chtěli by chodit v botech všude a my chceme, aby se přezouvali. Ale to je tak jak děcka si doma stěžují [...] Když se jim to vysvětlí, tak oni časem pochopí, že to myslíme pro jejich dobro.“*

Prékážkou individuálního přístupu k intervenci byl v DPC i zvyk používat všeobecné zákazy, například zákazy návštěv a kouření na pokojích, manipulace s nábytkem a zařízením apod. Pracovníci DPC byli přesvědčeni, že tato opatření zaváděli v zájmu zdravého vývoje osobnosti svých „nezralých dětí“. Popisy událostí, které k ustavení těchto opatření vedly, ovšem ukazují, že jedním z jeho důležitých motivů byla ochrana dobré pověsti DPC v očích místní veřejnosti. Pracovníci upřímně věřili, že jim režimová opatření pomáhají plnit jejich „rodičovskou roli“ při ochraně „nezralých“ klientů. Ti ovšem měli vůči všeobecným zákazům výhrady a říkali, že zákazy by měly být individuální a měly by postihovat viníky, ne celé osazenstvo DPC. Ať už je motivace k vyslovení těchto argumentů jakákoliv, nastolují otázku, zda by personál DPC neměl na problémové jednání jedinců reagovat individuálně a zda by neměl rozlišovat možnosti a schopnosti různých klientů k zodpovědnému jednání.

Sklon pracovníků DPC málo diferencovat souvisí s jejich názorem, že „rodiče to doma taky nemají naplánovaný“. Tato představa opomíjí fakt, že sebelépe motivovaný pracovník DPC nemá pro výchovu svých klientů stejné podmínky jako většina rodičů. Ti sice nemívají psaný plán výchovy svých dětí, obvykle však vycházejí z poměrně jasné představy o tom, jaké by jejich dítě mělo být, a mají také hodně času své děti během let poznat. Poměrně těsné soužití s menším počtem dětí jim umožňuje, aby do svého intuitivního „plánu“ s přibývajícím věkem dítěte postupně promítali jeho vyzrávající osobní cíle. Ne tak pracovník DPC, který je na tom z hlediska času a možností vzájemného poznávání asi tak, jako lhostejní rodiče. Na výchovu klienta nemá léta, ale jen rok, nejvýš dva. Má mnohem méně příležitostí sladit své osobní, „rodičovské“ představy s individuální zkušeností většího počtu klientů, které poznává až v relativně vysokém věku. Nemůže ani počítat s tím, že jej klienti budou přes veškeré výhrady dospívajících uznávat jako autoritu, která by mohla s rodičovskou samozřejmostí mluvit do toho, jak má vypadat jejich budoucí život.

Rodičovský přístup pracovníků DPC s těmito okolnostmi nepočítá. Podceňuje rozdíly mezi podmínkami rodičovské výchovy a přechodným působením na svěření během jejich pobytu v DPC, a opomíjí proto možnost uvedené nevýhody alespoň částečně kompenzovat komplexností a plánovitostí individuálně pojaté intervence, jejíž cíle a postup by spoluurčoval klient. Nelze proto než doporučit, aby pracovníci DPC zvážili

oprávněnost představy, že rodiče své děti vychovávají zcela „neplánovitě“ a že bezděčný přístup bude v DPC fungovat stejně jako v rodině. Pokud by uznali, že tyto představy nejsou odůvodněné, mohli by zvážit možnost, že by samostatný život klientů v neústavním prostředí mohli účinně podpořit těmi činnostmi sociální práce, které lze stručně označit jako „komplexní a individuální posouzení životní situace klienta“ a „intervence šitá na míru“.

Překážky využití individuálního plánu intervence, který by se opíral o komplexní posouzení životní situace klienta, jsme našli i v PS.

Při rozhodování o přijetí nového zájemce věnovala PS v době výzkumu značnou pozornost otázce, zda je možné potřeby žadatele uspokojit pomocí obvyklé sady úkonů materiální péče. Pokud tomu tak – vzhledem ke složitosti případu – nebylo, vedoucí se snažila, aby se žadatele její podřízení ujmout nemuseli. Rozhodovala se podle kritéria „co nejmenší změny existujících kapacit“, a pokud klient vyžadoval komplexnější péči, která se vymykala obvyklým úkonům klasické péče, zprostředkovala mu jiné řešení jeho situace¹¹⁾. Běžná denní péče o klienta byla díky tomu zajištěna. Orientace na jedno rozhodující kritérium – „uspokojitelnost klienta pomocí sady v PS obvyklých úkonů“ – však značně omezovala komplexnost posouzení nového případu.

Pro popsání přístupu je charakteristické, že v centru pozornosti toho, kdo posuzuje případ, není situace klienta jako celek, ale otázka: „Nebude po nás klient chtít něco, co by nás nutilo změnit navykklý způsob práce?“ Jeho cílem není zjistit, co klient potřebuje, a navrhnout vhodné řešení. Jde o to, vyloučit možnost, že by se náplň práce PS musela přizpůsobit potřebám žadatele. Vstupní posouzení případu není zaměřeno na potřeby klienta, ale na potřeby poskytovatele služeb. Pracovníkům, kteří je provádějí, proto může uniknout, že situace žadatele v sobě skrývá aktuální nebo potenciální rizika, jejichž včasné rozpoznání a „ošetření“ by mohlo v budoucnu zamezit náhlému poklesu schopnosti klienta setrvat v domácím prostředí.

Individualizace posouzení případu byla v PS rovněž omezena navykklým způsobem projednání nové žádosti. Vedoucí PS byla zvyklá projednat žádost s rodinou žadatele a o stanovisko klienta samotného se příliš nezajímala. V důsledku toho nepřihlížela k situaci seniora, ale k potřebám jeho příbuzných. Ty by sice neměly být při komplexním posouzení situace žadatele opomenuty, nicméně nemohou zastupovat jeho vlastní stanoviska. Těžko potom hovořit o jeho účasti na formulaci „osobních cílů“.

Nedostatečná pozornost k osobním představám klienta pramenila také z postoje personálu PS ke starostem a přáním seniorů. Pracovnice považovaly za samozřejmé, že jejich klienti jsou staří a nemocní, a proto vrtošiví, náladoví, zapomnětliví, zmatení a popletení, a jejich starosti proto není třeba brát moc vážně. Je sice třeba chovat se slušně, ale současně si z toho, co říkají, nic nedělat a nezabývat se tím: „[...] oni jsou prostě nemocní, takže jsou někteří protivní [...] voni třeba vám můžou nadat, ale vy jim nemůžete nadat [...] Když mají špatnou náladu a nic jim nechutná a prostě si tu svou špatnou náladu potřebují [...] na nás vybit.“ „No, ale tak už člověk, už musí, už jsou to staří ti lidi, tak člověk už je tak jako bere, no. Tak si postěžují, vy je vyslechnete, že.“ V přístupu ke klientovi to znamená ho respektovat a současně

ignorovat. Není třeba jeho starosti řešit, stačí dát najevo pozornost.

Názor, že senioři jsou „náladoví“ a „popletení“, může být často opodstatněný. Pokud se však předpokládá, že senioři vyjadřují pouze své věcně nepodložené nálady, automaticky zobecní na všechny klienty a na všechny rozhodovací situace, stává se předsudkem, který může řadě klientů bránit v uplatnění jejich smysluplných názorů a rozhodnutí. Právě k tomu v době výzkumu v PS docházelo. Pracovnice PS přehlížely starosti svých klientů bez uvážení a v každém konkrétním případě si neověřily oprávněnost svého předpokladu, že výroky seniorů nemají věcné opodstatnění. Pracovnice, které by podle Standardů kvality měly klienty chránit před předsudky, je vůči nim uplatňovaly. Za těchto okolností bylo téměř nemožné, aby osobní cíle a postup intervence společně s pracovníky PS „stanovil uživatel“.

Celkově vzato, personál DPC považuje za důležité mít o klientech informace, nemá však sklon s nimi systematicky pracovat. Lidé z PS se o situaci klienta zajímají, pokud jim informace o něm umožňují posoudit sloučitelnost jeho potřeb a požadavků s navyklym způsobem organizace práce.

Standardy kvality vybízí personál DPC, aby zvažil opodstatněnost názoru, že rodiče vůbec neplánují a že klienti nejsou dost zralí, a hledal způsob, jak informace a možnost s klienty komunikovat využít při vytváření ucelenějšího obrazu situace každého z nich a při formulaci tomu přiměřené intervence. Pokud by se to podařilo, komplexnější obraz životní situace jedinců by pracovníkům DPC umožnil přesněji odpovědět na otázku: „Na které vlastnosti klienta a na které subjekty jeho sociálního prostředí se máme v případě každého konkrétního jedince zaměřit?“

Pracovnice PS Standardy kvality vybízí, aby si položily otázku, zda by jim samotným nebo jejich klientům mohlo být nějak užitečné, kdyby se jejich životní situací začali zabývat spolu s nimi a více zeširoka. Domnívám se, že by mohly najít dvě pozitivní odpovědi. Za prvé by mohly přijít na to, že by PS i jejím klientům mohla přinášet užitek pravidelná spolupráce s dalšími subjekty (lékaři, úřadem sociálního zabezpečení, jinými agenturami sociálních služeb, obecními úřady, domovy důchodců, stacionáři apod.) s cílem společně posuzovat životní situaci seniorů a lidí s postižením a na základě společného – a díky tomu hlubšího – porozumění jednotlivým případům domlouvat řešení, která dlouhodobě nedokáže zabezpečit jedna úzce specializovaná organizace. A tou PS bezesporu je. Za druhé by personál PS mohl přijít na to, že komplexnější vnímání situace jednotlivých klientů by mu umožnilo předvídat změny, a předcházet tak nečekaným situacím, které nastávají, pokud se okolnosti (např. zdravotní stav) nečekaně zhorší a zvládání krize jednoho klienta krátkodobě odčerpává kapacitu pečovatelek i vedení a blokuje práci s dalšími klienty. O těchto otázkách bude řeč v následující podkapitole.

Průběžné vyhodnocování a přizpůsobování intervence měnícím se okolnostem

Standardy kvality vybízí k tomu, aby se klientovi po dobu, kdy užívá služeb organizace, věnoval „jeho“ pracovník, spolu s ním individuálně posuzoval vývoj jeho situace a intervenci přizpůsoboval měnícím se, specifickým okolnostem jeho případu.

Personál obou zkoumaných organizací je přesvědčen, že klientům je k dispozici klíčový pracovník. V DPC by měl tuto úlohu zastávat sociální pracovník, který působí přímo v zařízení, v PS pečovatelka. Otázkou je, do jaké míry se tyto pracovníci zabývají průběžným vyhodnocováním situace klienta a přizpůsobováním intervence měnícím se okolnostem. Dále uvedené poznatky nasvědčují, že průběžné vyhodnocování a přizpůsobování intervence není v DPC ani v PS běžné.

V obou organizacích vykonávalo vstupní posouzení nového případu vedení. V DPC měl sice sociální pracovník ke vstupním informacím přístup a s klienty o nich mohl dále hovořit. Takto získané poznatky však nevyužíval při stanovení plánu intervence a systematicky s nimi nepracoval. V PS bylo vstupní posouzení záležitostí vedoucí, která předpokládala, že pečovatelky průběžně sledují situaci. V obou organizacích tedy pracovník, který měl s klientem po dobu intervence pravidelný kontakt, neprováděl vstupní posouzení situace a nenavrhoval ani cíle, ani postup intervence. Ani v DPC, ani v PS neměl klíčový pracovník k dispozici dlouhodobý a individuální („osobní“) cíl intervence, jehož plnění by mohl průběžně vyhodnocovat.

V DPC lze považovat za hlavní překážku průběžného vyhodnocování intervence premisy již zmíněného „rodičovského přístupu“. Možnost sledovat – a případně přehodnocovat – dlouhodobější výhled klienta stěžuje nesoustavnost tohoto přístupu. Pracovník sice podle vlastních slov *„třeba ve dvanáct hodin přemýšlí, co jako, jak tomu děcku pomoci, proč se tak chová“*, ani on, ani klient však neví, kam tyto úvahy míří a zda se během pobytu v DPC něco podařilo, nebo ne. Řeší se důležité jednotlivosti, nikdo však neví, zda něco podstatného neuniká pozornosti: *„Prostě mají minimální znalosti o všem [...] vykládáte si s nima o čemkoliv. Ono prostě pro ně je přínosem i to, že s nima budete hodinu kecat já nevím o ... o čemkoliv. Cokoliv, cokoliv, protože na to ... v tom děckým domově není čas [...] To je individuální [...] to není prostě, to nejde prostě napláňovat.“* K soustavnému zvažování přínosů a rizik intervence DPC pro vývoj jedince nedochází a intervence se opírá o dojmy. Klíčový pracovník přesto vycházel z předpokladu, že díky „rodičovským rozhovorům o čemkoliv“ klienty dobře zná.

Klienti však byli přesvědčeni, že jejich pracovník s některými z nich nejedná přiměřeně, protože toho o nich málo ví. Klienti jej totiž nevnímali jako „rodiče“, ale jako „vychovatele“, a pociťovali proto rozpaky, pokud se mu měli s něčím svěřit. Někteří ovšem tento ostych pociťovali méně než ostatní a sami díky tomu navazovali s klíčovým pracovníkem kontakt. Ten je znal lépe než méně vstřícné klienty, kteří zůstávali mimo jeho soustředěnou pozornost. Pokud měli ostýchavější klienti vážné problémy, pracovník to postřehl, až jejich projevy nabyly na dramatickosti a nebylo možné je přehlédnout. Stručně řečeno, rodičovsky pojatá komunikace nebyla spolehlivým základem pro zpětnou vazbu mezi intervenujícím pracovníkem a jednotlivými klienty.

Problémy PS se sledováním úspěšnosti a přizpůsobováním intervence byly v základních obrysech podobné jako nesnáze DPC. Ani zde nebyl k dispozici cíl, s nímž by mohl klíčový pracovník poměřovat vývoj situace. Informovanost klíčového pracovníka o situaci nebyla optimální, mimo jiné proto, že pečovatelky – podobně jako sociální pracovníci v DPC – nevěnovali starostem všech klientům stejnou pozornost. Tyto překážky

sledování výsledků a přizpůsobování průběhu intervence byly ovšem v PS hlubší než v DPC.

Vedoucí PS v době našeho výzkumu neprováděla komplexnější posouzení životní situace nového klienta (viz o tom výše) a v PS nepůsobil jiný pracovník, který by tuto činnost zajišťoval. Ani vedení, ani pečovatelky proto neměly k dispozici přehled potenciálních rizik, která by mohla v průběhu poskytování služeb PS ovlivňovat zdravotní stav, psychiku, osobní vztahy a soběstačnost jednotlivých klientů. Lidé v PS proto měli omezenou možnost tlumit předpokládaná rizika nebo jejich příchod alespoň předpokládat.

Tento deficit nabíral na síle v důsledku „reaktivního“ nebo „dodatečného“ přístupu personálu PS ke změnám situace klientů. Pečovatelky byly zvyklé reagovat až na dramatictější změny. Děly to dvojím způsobem. Pokud se, za prvé, jednalo o větší, ale přechodnou změnu situace (například v důsledku úrazu), PS pružně rozšířila škálu poskytovaných úkonů. Pokud, za druhé, šlo o trvalejší změnu, PS zařadila převedení klienta do ústavní péče. PS tedy dokázala pružně řešit následky výraznějších, laikem postřehnutelných změn zdravotního nebo psychického stavu klienta.

Nevýhodou tohoto přístupu bylo, že personál PS nevěnoval přílišnou pozornost změnám, které se prosazují postupně. To mělo dva důsledky. Za prvé se pečovatelky nepokoušely iniciovat předcházení povlnných změn v počátečních fázích jejich vývoje. V individuálních případech tak mohlo docházet ke zbytečně brzkému vyhocení potíží a poklesu soběstačnosti klienta. Za druhé docházelo k tomu, že někteří klienti prožívali poměrně dlouhá období, kdy jejich potíže postupně rostly, soběstačnost slábala, ale poskytované úkony se neměnily. Klient se potýkal s novými obtížemi, ty však nebyly tak dramatické, aby na ně pečovatelka reagovala změnou způsobu provedení určité služby nebo případně zavedením nového úkonu.

Tyto tendence sílily v důsledku výše již zmíněného faktu, že pečovatelky považovaly stesky klientů spíše za projev „stařeckého brblání“ nebo „stařecké nerudnosti“ než za příznaky prvních projevů závažnější změny. Klienti tento přístup bezděčně podporovali tím, že s pokorou a vděkem přijímali poskytované služby. Pokora a skromnost je vedla k tomu, že se obvykle nepokoušeli požadovat změnu způsobu provedení poskytovaných služeb. Spíše litovali pečovatelky, protože „*toho mají moc*“, než by si postěžovali, že nezvládají něco, co jim ještě před pár týdny šlo bez problémů.

Management PS předpokládal, že případných změn situace by se měly všimnout pečovatelky. Ty toho ale nebyly z řady důvodů schopny. Kromě uvedeného předsudku jim v tom bránilo jejich zpravidla základní vzdělání a spěch. Klienti uváděli, že s pečovatelkami, které rozvážejí obědy, neprijdou téměř vůbec do styku. Kontakty s klasickými pečovatelkami byly sice častější, podle klientů však byly rovněž uspěchané. Pečovatelka z rozvážky mohla změnu zaznamenat až následující den, kdy zjistila, že si klient včera ze smlouvaného místa nevyzvedl nádoby s jídlem. Klasické pečovatelky, které běžně vstupovaly do obydli klienta, si mohly všimnout i méně dramatických změn. Na sledování začínajících příznaků však neměly ani čas, ani kvalifikaci.

Podobně jako v DPC i v PS mělo na schopnost postřehnout vnořující se změnu vliv nerovnoměrné rozložení pozornosti pracovníků vůči jednotlivým klientům.

Pravděpodobnost, že pečovatelky postřehnou počáteční příznaky, byla větší tam, kde pečovatelka setrvala alespoň někdy s klientem v rozhovoru. S touto službou se ovšem v oficiálním seznamu úkonů nepočítalo, a rozhovory proto byly službou ryze osobní. Její poskytnutí proto záviselo na osobních sympatiích mezi pečovatelkou a klientem. Sympatie pečovatelek byly na straně těch klientů, kteří v jejich očích byli „vděční a měli pochopení“. Méně sympatičtí jim byli „nerudní stěžovatelé“. Pečovatelky je rozeznávaly podle stupně soběstačnosti. Nespokojenost podle nich dávali najevo „čipernější“ klienti, kteří si více stěžovali, i když toho ve skutečnosti mnoho nepotřebovali. Naopak „pochopení“ podle pečovatelek měli klienti, kteří na tom byli hůř a opravdu potřebovali péči. Rozhovory s klienty ovšem ukázaly, že projevy nespokojenosti byly jak u závislejších, tak u méně závislých klientů mírné. Jedni i druhí pokorně tolerovali spěch pečovatelek i odkládání úkonů a vážili si toho, že se o ně někdo postará. Pečovatelky přesto trávily více času s těmi, kdo na tom byli hůř, což snižovalo pravděpodobnost, že si všimnout počátečních příznaků změny u klientů, kteří na to byli relativně lépe.

Vzhledem k uvedenému by zavedení individuálního plánování a průběžného vyhodnocování intervence vyžadovalo v DPC a v PS odlišný postup. Nicméně by v obou organizacích otevíralo přibližně stejné možnosti.

V DPC by bylo možné přidat individuální plánování a průběžné vyhodnocování intervence ke stávající pracovní náplni klíčových pracovníků. Tento krok by umožnil lépe poznávat jednotlivé klienty a rovnoměrněji mezi ně rozdělit pozornost. Vzrostly by tak šance, že jednotlivci překonají krizové situace s menšími šrámy a že se dlouhodobě vypořádají s individuálními, ryze osobními důsledky ústavní deprivace v oblasti psychiky, životní orientace i sociálních dovedností. Hlubší poznání klientů by pravděpodobně vedlo ke zjištění, že cíle a postupy intervence je třeba přizpůsobovat nejen osobním potížím klientů, ale také osobnímu tempu, kterým každý z nich zvládá život mimo ústav. Je velmi pravděpodobné, že by takové poznání vedlo k novému promýšlení některých premis „rodičovského přístupu“.

V PS by asi zavedení individuálního plánování a průběžného vyhodnocování intervence předcházelo ustavení zcela nového typu pracovníka, jehož pracovní náplň by tvořily činnosti sociální práce. V době výzkumu zde vstupní posouzení prováděla vedoucí, zatímco sledování vývoje případu mělo být věcí pečovatelek. Ani vedoucí, ani pečovatelky na tuto činnost neměly ani čas, ani kvalifikaci. Je věcí diskuse, zda by měli individuální plánování a průběžné vyhodnocování intervence dělat dva lidé. Komplexnosti plánování a vyhodnocování intervence by pravděpodobně prospělo, aby obě činnosti dělal jeden a tentýž pracovník s odpovídající kvalifikací. V případě klientů PS by bylo vhodné zvážit, zda by plánování a průběžné vyhodnocování individuální intervence nemělo probíhat společně se zástupci dalších organizací, jejichž pružná spolupráce by napomohla prevenci nezvratných zhoršení soběstačnosti klienta.

Realizace uvedených doporučení by PS umožnila lépe reagovat na vývoj situace klientů, předcházet nezvratným zhoršením jejich zdravotního a psychického stavu a tato zhoršení oddalovat. Lze předpokládat, že v individuálních případech by to otevřelo možnost prodloužit schopnost klienta relativně samostatně žít mimo ústavní prostředí.

Zajišťování návaznosti na činnost pracovníků jiných pomáhajících oborů a organizací

Standard kvality vybízí, aby organizace sociálních služeb pro své klienty zajišťovaly ty služby pomáhajících pracovníků jiných oborů nebo organizací, které zařízení není schopno pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností.

DPC v době výzkumu vycházelo z předpokladu, že klientů je třeba se u jiných organizací zastat v praktických věcech, zatímco osobní potíže pomůže organizace klientům zvládnout sama. Pracovníci DPC dokázali efektivně vyjednávat s organizacemi, které poskytují nebo zprostředkovávají sociální dávky, azylové nebo standardní bydlení a zaměstnání. Při této práci se svých klientů účinně zastávali.

DPC příležitostně využívala služeb psychologa, který „chodí, kdykoliv potřebujeme“. Využití jeho služeb bylo v DPC spojeno s rozpaky. Jeden pracovník uvedl, že když nastala krizová situace, musel stejně vše řešit on, protože na externistu by se muselo čekat a klient by externímu psychologovi nedůvěřoval. Jiný pracovník spolupráci s externím psychologem popřel. Domnívám se, že rozpačitá reakce je projevem skutečnosti, že personál DPC neměl jasnou představu, k čemu by mohli klienti psychologa potřebovat. Tuto domněnku se nám však nepodařilo průkazně doložit.

Pokud jsou naše domněnky opodstatněné, lze říci, že personál DPC je zvyklý účinně postupovat vůči jiným subjektům, nemá však sklon zprostředkovávat služby jiných pomáhajících pracovníků. V rámci „rodičovského přístupu“, o němž byla řeč výše, jsou to především „rodiče“ (rozuměj „pracovníci DPC“), kdo má dětem pomáhat s jejich problémy. Na externí odborníky se rodiče obvykle obracejí jen v extrémních situacích. Zdá se, že lidé z DPC v době výzkumu postupovali v intencích této představy. Důsledkem bylo, že v DPC nepocítili potřebu zařadit zprostředkování pomáhajících služeb do náplně práce některého z pracovníků.

V PS byla situace obdobná. Personál měl v době výzkumu ve zvyku jednat s těmi subjekty, jejichž činnost bezprostředně souvisela se zajištěním obvykle poskytovaných úkonů materiální péče – s vyvažovnou obědů, lékaři, obecními úřady. S výjimkou klubu důchodců, kde se klienti příležitostně a za pomoci PS účastnili setkání místních seniorů, PS klientům, kterým poskytovala své vlastní služby, nezprostředkovávala žádné další pomáhající služby. Služby jiné pečovatelské agentury zprostředkovávala klientům, které sama nechtěla přijmout, a služby domova důchodců nebo léčeben pro dlouhodobě nemocné zprostředkovávala klientům, kteří s využíváním služby PS končili. Domnívám se, že tento přístup odpovídá přesvědčení personálu PS, že působení na životní situaci klienta jako komplex různých potíží a okolností není součástí poslání této organizace.

Jak u DPC, tak u PS souvisí minimální zájem zprostředkovávat klientům širší škálu pomáhajících služeb se sklonem nezabývat se životní situací klientů uceleně nebo komplexně. Absence zprostředkování dalších pomáhajících služeb i nekomplexní přístup k posouzení situace klientů mají společný kořen. Tím je přístup personálu ke klientům.

Lidé v DPC sice v době výzkumu vnímali relativně širokou škálu překážek, které by klienti měli překonat, aby se naučili samostatně zvládat život mimo ústavní péči.

„Rodičovský přístup“ je však odrazoval od pokusů informace o těchto překážkách systematicky utřídit. Výsledkem bylo, že se pracovníci DPC zabývali dílčími fakty a neměli k dispozici komplexnější obraz životní situace klienta, který by jim umožnil vnímat vzájemné působení dílčích okolností. Bez této ucelené představy jim chyběla i potřeba zprostředkovávat další pomáhající služby.

Pracovnice PS viděly své poslání v poskytování jasně definované škály úkonů, které se týkají provozu domácnosti klienta. Svou činnost sice chápaly jako podporu života klienta ve vlastní domácnosti, mimo jejich pozornost však zůstávaly vlivy, které se netýkají provozu domácnosti a které mohou vést ke ztrátě schopnosti klienta žít doma, i když využívá služeb PS. Z tohoto důvodu lidi z PS při práci nezajímal celek životní situace klienta a z téhož důvodu neměli potřebu zprostředkovávat služby, které by klientům umožnily prodloužit období relativní samostatnosti a žít doma déle.

Doporučení

DPC a PS, na které byl zaměřen náš výzkum, představují z hlediska požadavků Standardů kvality na výkon činností sociální práce dva odlišné typy organizací. Lidé z DPC byli zaměřeni na změnu klienta, v PS převažovala orientace na kompenzaci deficitů klienta. Pracovníci DPC považovali za svůj cíl zlepšení schopnosti klientů sociálně fungovat, a zabývali se proto jak působením na klienta samotného, tak ovlivňováním jeho sociálního prostředí. Personál PS považoval za svůj cíl pomoci klientům s provozem a údržbou domácnosti. Vlastnosti klientů i vlastnosti jejich sociálního prostředí vnímal jako dané, a nepokoušel se je proto ovlivňovat nebo měnit.

Přes tyto rozdíly v základní orientaci bylo oběma organizacím společné, že pro dosažení svých cílů téměř nevyužívaly ty činnosti sociální práce, k jejichž výkonu vybízejí Standardy kvality. Výše uvedeným rozbořem jsem se snažil poukázat na překážky, které DPC a PS ve využití činností sociální práce bránily. Vynechal jsem přitom překážky, na které má personál organizací sociálních služeb malý vliv, a soustředil jsem se na ty překážky, které může management nebo řadoví pracovníci společně ovlivnit.

Na základě rozboru těchto překážek jsem naznačil, k čemu by obě organizace mohly činnosti sociální práce využít. Tato doporučení se nyní pokusím stručně shrnout. Nebudu přitom navrhopvat změnu základních cílů DPC a PS. Soustředím se pouze na otázku, jak mohou činnosti sociální práce, které požadují Standardy kvality, přispět k lepšímu naplňování existujících cílů obou organizací. Jak podpora schopnosti mladých lidí, z nichž většina vyrostla v ústavech, fungovat v neústavním prostředí, tak pomoc se zvládáním domácnosti lidem, jejichž schopnost samostatně fungovat v sociálním prostředí je omezena zdravotním stavem, jsou podle mého názoru dobré cíle, na nichž není nutné mnoho měnit. Jsem ale hluboce přesvědčen, že by širší využití činností sociální práce, k jejichž výkonu vybízejí Standardy kvality, umožnilo tyto veskrze prospěšné cíle – k radosti klientů i pracovníků – naplňovat lépe.

Doporučení pro DPC a PS se liší z hlediska personálního zajištění výkonu zaváděných činností sociální práce. V DPC by bylo vhodné změnit pracovní náplň stávajících sociálních pracovníků. (To by se neobešlo bez zvýšení nároků na jejich dosud středoškolskou

kvalifikaci, ale tuto otázku zde nechávám stranou, protože by si vyžádala samostatné pojednání.) V PS by bylo třeba výkon činností sociální práce svěřit dosud neexistujícímu typu pracovníka, jehož pozici by bylo třeba nově zavést. Pro PS by totiž nebylo ekonomicky účelné, aby pečovatelky měly vysokoškolskou nebo vyšší odbornou kvalifikaci, které by bylo pro výkon činností sociální práce třeba. Kromě toho funkce pečovatelky je – stejně jako funkce sociálního pracovníka – „na plný úvazek“¹²⁾.

Uvedená řešení by v DPC i v PS umožnila ustavit klíčového pracovníka, který by v obou organizacích vykonával přibližně stejné činnosti: zjišťování a výklad okolností klientovy situace a její komplexní posouzení, projednání a stanovení individuálního plánu intervence – osobních cílů a postupu řešení, vypracování návrhu dohody s klientem, sledování vývoje a projednávání změn plánu intervence, zprostředkování potřebných služeb.

Účel výkonu těchto činností by byl v obou organizacích odlišný. V DPC by bylo hlavním cílem poskytnout jednotlivým klientům pro ně osobně přitažlivou perspektivu zvládnutí individuálních potíží a využití osobních možností. Sociální pracovník by organizoval realizaci plánu intervence, spolu s klientem by zajišťoval praktické kroky k jeho realizaci, posuzoval by výsledky a projednával změny. V PS by dávala výkonu činností sociální práce smysl snaha stabilizovat nebo lépe využívat existující potenciál soběstačnosti klienta. Sociální pracovník by k tomu mohl přispět tím, že by klientovi pomáhal nalézat uspokojivý životní styl, zajišťoval by podmínky pro jeho naplnění, včas by zachycoval dlouhodobé změny zdraví a psychiky klienta a zprostředkoval by služby, které by umožnily těmto dlouhodobým změnám předcházet nebo je zpomalovat.

Jak na to?

Organizacím, které by se chtěly inspirovat požadavky Standardů kvality na výkon činností sociální práce, navrhuji využít následující doporučení. Lze je sice chápat jako „kroky“ k vypracování koncepce změny pracovní náplně v organizaci, nejsou však uvedeny v doporučeném pořadí. Každý si z nich může vybrat podle vlastního uvážení, seřadit je podle vlastních potřeb, případně k nim doplnit další kroky.

Jednotlivá doporučení jsem se snažil formulovat stručně. Každé z nich je výsledkem zamyšlení nad některou částí tohoto článku. Kdybych měl tato zamyšlení vyjasnit na papír, zabralo by to několik dalších stran. Rezignoval jsem proto na jasné zdůvodnění a uvádím jen výsledek úvah, které mi při psaní článku vytanuly na mysli:

- ujasněte si poslání a hlavní cíle své organizace
- dohodněte se mezi sebou, jak chápete požadavky Standardů kvality, a pokuste se je sami pro sebe jasně definovat
- ujasněte si, zda chcete kvůli Standardům kvality měnit poslání a hlavní cíle své organizace, či zda je chcete přes změny, ke kterým Standardy kvality vybízejí, zachovat
- ujasněte si, v čem by mohlo vám a vašim klientům zavedení nebo rozšíření činností sociální práce prospět a proč je to pro vás důležité. Jasně si definujte, co od zavedení nebo rozšíření činností sociální práce očekáváte
- ujasněte si, které konkrétní činnosti sociální práce je třeba pro naplnění tohoto

očekávání zavést nebo zdokonalit a v čem by podle vás měly konkrétně spočívat

- ptejte se sami sebe, zda se vám zdá, že by se kvůli tomu, co si od rozšíření činnosti sociální práce slibujete, muselo ve vašem pracovním životě změnit něco, co podle vás změnit nejde. Pokuste se „to“ popsat a pojmenovat a pokuste vymyslet, jak by „to“ podle vás šlo udělat jinak, než jste zvyklí

- ujasněte si, v čem by vám a vašim klientům mohlo zavedení nebo rozšíření činností sociální práce přinést komplikace a co bude třeba pro zvládnutí těchto komplikací udělat. Dohodněte se mezi sebou, zda vám tyto komplikace stojí za to

- pokuste se zařídit, abyste měli příležitost sdělit ostatním nepříjemné pocity, které ve vás Standardy kvality a návrhy změn, které z nich plynou, vyvolávají. Snažte se o těchto pocitech spolu mluvit. Snažte se zjistit, jestli tyto pocity mají také lidé kolem vás. Pokud ano, řekněte jim, že jste na tom stejně. Mluvte o tom spolu. Asi bude jednodušší o těchto pocitech mluvit s lidmi z vašeho pracoviště (kanceláře, oddělení). Bylo by ale užitečné, kdybyste o nich dokázali mluvit i s lidmi z jiných částí organizace

- pověřte někoho z vaší organizace (nejvýše tři lidi), aby se pokusil výsledky uvedených kroků – vaše společné nápady – přetavit do uceleného návrhu konkrétních změn. Nezapomeňte, že by návrh měl obsahovat jak popisy činností a věcná řešení, tak cíle, které byste chtěli zvažovanými změnami dosáhnout. O tomto návrhu diskutujte s cílem zformulovat jasný projekt konkrétních změn

- pokud budete mít pocit, že s realizací některého z uvedených doporučení potřebujete pomoci, pokuste se sehnat konzultanta nebo supervizora, který není z Vaší organizace, a požádejte ho o pomoc.

Použitá literatura:

- BARTLETT, H. M. **The Common Base of Social Work Practice**. Washington: NASW, 1970.
- BILLIS, D. **Welfare Bureaucracies. Their design and change in response to social problems**. London: Heineman, 1984.
- HADLEY, R., McGRATH, M. **When Social Services Are Local. The Normanton Experience**. London-Boston-Sydney: George Allen & Unwin, 1984.
- HOWE, D. **Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies**. Aldershot-Vermont: Gower, 1986.
- MUSIL, L.: *„Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K. **Standardy kvality a kultura sociálních služeb. Jaká napětí mezi politikou sociálních služeb a kulturou práce s klientem v Domech na půli cesty mohou vznikat z hlediska kvality sociálních služeb?** (Závěrečná zpráva z případové studie.) Praha: VÚPSV, 2003a.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K. **Standardy kvality a kultura sociálních služeb. Jaká napětí mezi politikou sociálních služeb a kulturou práce s klientem**

v Pečovatelské službě mohou vznikat z hlediska kvality sociálních služeb?

(Závěrečná zpráva z případové studie.) Praha: VÚPSV, 2003b.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. **Sociální práce s příslušníky menšinových skupin.** In: Sociální studia, 5/2000, 127163.

Standardsy kvality sociálních služeb. Praha: MPSV, 2002.



¹⁾ Autor děkuje Grantové agentuře České republiky za podporu výzkumu kultury organizací služeb sociální práce (číslo projektu GA ČR 403/03/0988) a Výzkumnému ústavu práce a sociálních věcí za podporu výzkumu standardů a kultury osobních sociálních služeb. Díky oběma sponzorům mohl tento článek vzniknout.

²⁾ Případnou korespondenci prosím zasílejte elektronickou poštou na adresu „musil@fss.muni.cz“ nebo dopisem na adresu Libor Musil, FSS MU, Gorkého 7, 602 00 Brno.

³⁾ Jedná se o „Standardsy kvality sociálních služeb“, které v roce 2002 vydalo MPSV ČR (viz Standardy, 2002). V článku je budu označovat zkráceně jako „Standardsy kvality“ s velkým „S“.

⁴⁾ Termínem „zvládat očekávání sociálního prostředí“ zde označuji jak schopnost „dostát“ očekávání prostředí (to je „být konformní vůči jeho požadavkům“), tak schopnost očekávání prostředí odmítnout, nebo ovlivnit způsobem, který neohrožuje identitu klienta a současně nevyvolává napětí nebo konflikt mezi ním a jeho sociálním prostředím.

⁵⁾ Na sociální fungování klienta působí jak bezprostřední (osobní, např. rodinné, pečovatelské aj.), tak zprostředkované (neosobní vztahy, které jsou např. zprostředkovány systémem politické moci, obchodními a finančními transakcemi na trhu, státní správou, dobrovolnou nebo státem organizovanou solidaritou aj.) interakce klienta se subjekty jeho sociálního prostředí. Sociální pracovníci se proto zabývají oběma uvedenými typy interakcí.

⁶⁾ Termínem „poskytování podpory“ se zde označuje jak skutečnost, že někdo klientovi napomáhá zvládat interakci s jeho sociálním prostředím (například mu je vzorem okolím oceňovaného chování nebo mu vyplácí dávky nemocenského pojištění), tak skutečnost, že někdo tuto schopnost klienta ohrožuje nebo poškozuje – tím, že mu přímo škodí (například násilím poškozuje jeho zdraví nebo ho psychicky deptá), popřípadě tím, že mu neposkytuje podporu, která se v dané skupině nebo v celé společnosti očekává (příkladem budtež rodiče, kteří z citového hlediska zanedbávají své tříleté dítě).

⁷⁾ Je důležité rozlišovat „osobu“ a „osobnost“. „Osobnost“ je jednou z charakteristik „osoby“ klienta. Tu dále charakterizuje zdravotní stav, ekonomické možnosti (příjmy a majetek), sociální kapitál (styk, známosti), příslušnost k různým skupinám (rodině, komunitě, profesi apod.), životní osudy atd. „Klientem“ může také být skupina (např. rodina), která sestává z několika osob a vykazuje skupinové charakteristiky (svou kulturu, soudržnost, strukturu apod.).

⁸⁾ Standardsy kvality jsou v příslušném dokumentu MPSV ČR (Standardy, 2002) číslovány.

⁹⁾ Standardsy kvality označují člověka, jemuž má organizace poskytovat nebo poskytuje sociální služby, termínem „zájemce o službu“ nebo termínem „uživatel“. Tuto terminologii zachovávám pouze v doslovných citacích z příslušného dokumentu a na jiných místech textu používám ve stejném významu termín „klient“. Diskuji o tom, zda je vhodné nazývat člověka, jemuž má organizace poskytovat nebo poskytuje sociální služby, slovem „klient“, „uživatel“, „spotřebitel“, „občan“ nebo „cílový subsystém“, zde nechávám stranou.

¹⁰⁾ Doporučení, která z popisu těchto napětí plynou, jsou uvedena v článku, jenž nese název „Jak překonat nesnáze při zavádění Standardů kvality v DPC a v PS“ a čtenář jej najde v tomto a následujícím čísle časopisu Sociální práce / Sociální práce (číslo 1 a 2/2004).

¹¹⁾ Vedení se ve spolupráci s příslušným orgánem samosprávy pokoušelo zprostředkovat tzv. „dobrovolnou pečovatelskou“, příbuzným navrhlo, aby péči zajišťil člen rodiny, který by současně požádal o sociální podporu při péči o osobu blízkou, předalo případ jiné místní pečovatelské agentuře aj.

¹²⁾ Pokud by PS přijala toto řešení, struktura jejich pracovních míst by se přiblížila uspořádání, které je známo z Velké Británie. V organizaci, která je analogií naší pečovatelské služby, tam vedle vedoucího, opatrovníků a pečovatelů působí také sociální pracovníci. Vedoucí se zabývá managementem, sociální pracovníci posuzují a sledují vývoj situace klientů, navrhuji a organizují postup intervence, opatrovníci pravidelně docházejí do domácnosti klientů, aby zjistili, zda není třeba něco zařídit, a pečovatelé provádějí úkony, které se týkají jak provozu domácnosti, tak nemateriální péče o klienty. Opatrovníci často zjistí změny, k jejichž řešení je třeba přivolat sociálního pracovníka (Hadley, McGrath, 1984: 49–67).

Kvalitné sociálne služby

The Quality of Social Services

Vývoj procesu sociálnych služieb

Kvalitné sociálne služby sú novou – dlhodobo očakávanou témou, ktorá zasahuje do obsahu teórie, aj reálneho poskytovania sociálnych služieb. Absencia kvality v teórii a praxi mala viaceré dôvody. Autoritatívne režimy zaviedli systém sociálnej siete, pričom sledovali predovšetkým kvantitatívnu stránku služieb (počet miest, počet lôžok, presne definované typy služieb). Nedostatkom takto koncipovaného modelu je, že jeho ťažisko je viac nasmerované na služby samotné a menej na individuálne potreby odberateľa.

Kvantitatívny prístup k sociálnym službám považuje občana za objekt sociálnych služieb. Kvalitatívny prístup vytvára podmienky, v ktorých je občan subjektom služieb. Kvantitatívny prístup je sústredený na organizáciu služieb. Kvalitatívny prístup je naopak zameraný na dlhodobý individuálny rozvoj klienta, občana.

Kvantitatívny rozvoj služieb je zameraný na rozširovanie služieb, posilňovanie a upevňovanie organizácie. Kvalitatívny prístup naopak na posilňovanie etických hodnôt a profesionality a odbornosti pracovníkov pre zlepšenie podmienok života občanov. Kvantitatívny prístup preferuje materiálne a personálne zabezpeče-

PhDr. Slavomír Krupa, Ph.D.,¹⁾ pôsobí na Pedagogickej fakulte Univerzity Mateja Bela (UMB) v Banskej Bystrici a v Rade pre poradenstvo v sociálnej práci o. z. Zaoberá sa zmenami kvality sociálnej práce a sociálnych služieb a transformáciou sociálnych služieb.

Mgr. Marcela Mezianová²⁾ pracuje v Nadácii na podporu sociálnych zmien Socia. Zaoberá sa zmenami kvality sociálnych služieb a komunitným plánovaním

sociálnych
služieb.

Abstrakt:

Potreba zvyšova-
nia kvality
sociálnych
služieb na
Slovensku je pre
svoju absenciu
vysoko aktuál-
nou témou.
Pripravované
legislatívne
zmeny v sociál-
nej oblasti spolu
s prebiehajúcou
decentralizáciou
kompetencií na
samosprávy
vytvárajú prie-
stor na vytvore-
nie systémových
podmienok pre
zvýšenie kvality
sociálnych
služieb na
Slovensku a na
zmenu dôrazu
z kvantitatívne-
ho na kvalitatív-
ny prístup.
Dôvodom tejto
zmeny sú

nie prevádzky služieb. Kvalitatívny prístup umožňuje objektivizovanie podmienok poskytovanej úrovne služieb a riadenie procesu kvality.

Postupný presun ťažiska z kvantity na kvalitu sociálnych služieb determinovali:

a) vonkajšie filozofické, sociálno-politické, právne a ekonomické podmienky:

Filozofické koncepty (napr. osvietenstva, marxizmu, postmodernizmu...) mali a budú mať presah do politiky (správy vecí verejných), etiky – mravnosti, noriem a pravidiel morálky, ktorými sa riadi interakcia medzi ľuďmi a formy riešenia ich sociálnych problémov. Všeobecná deklarácia ľudských práv prijatá a vyhlásená rezolúciou Valného zhromaždenia už 10. decembra 1948, stanovila základné právne atribúty (život, sloboda, osobná bezpečnosť) občanov, ktoré sa premietajú do právneho systému štátov a národov. Tieto atribúty majú dôležitú funkciu v sociálnych službách a sú základom pre presadzovanie kvality. Ekonomické podmienky, ktoré podmienili riadenie procesov (reengineering, TQM – Total Quality Management), ovplyvnili tiež riadenie procesov sociálnych služieb.

b) individuálne potreby občanov:

I keď vonkajšie podmienky ovplyvnené kultúrou spoločnosti v jej konkrétnom historickom vývoji mali nepopierateľný vplyv na postupné presadzovanie kvality sociálnych služieb, druhým dôležitým faktorom bol výskum individuálnych potrieb človeka, na ktorom sa podieľali humánne zamerané vedy a vedné odbory; medicína, psychológia, psychológia osobnosti, pedagogika, špeciálna a liečebná pedagogika, sociológia, sociálna práca atď., postupne prinášali nové poznatky o živote, kvalite života človeka. Subjektívne vnímanie poskytnutej pomoci – spokojnosť či nespokojnosť odberateľa služieb – nadobudla v kontexte kvalitných sociálnych služieb nový význam.

Dôraz na zmenu kvality sociálnych služieb v západnej a strednej Európe môžeme sledovať v 60.–70. rokoch 20. storočia. Štáty so stabilizovaným demokratickým systémom postupne formulujú princípy a podmienky pre etablovanie kvality sociálnych služieb. Napr. v roku 1980 vydáva The New Zealand Institute of Mental Retardation „Standards for Residential Services“. V roku 1987 Internationale Liga von Vereinigungen für Menschen mit Geister Behinderung vydáva „Richtlinien zur Qualitätsbeurteilung der Dienste ehrenamtlicher Vereinigungen“. Zo zavádzaním kritérií, štandardov pre hodnotenie kvality sociálnych služieb súvisí tiež zriaďovanie inštitúcií, ktoré zodpovedajú za presadzovanie kvality

sociálnych služieb vo vzdelávacom systéme a v praxi, ako napríklad Central Council for Education and Training in Social Work vo Veľkej Británii.

Z politických dôvodov Československo tento proces nezachytilo a až do roku 1994 na Slovensku úplne absentoval základný a aplikovaný výskum kvality sociálnych služieb. Demokratizáciou spoločenského systému, decentralizáciou a pluralizáciou poskytovateľov sociálnych služieb a dôrazom na dodržiavanie ľudských a občianskych práv boli postupne vytvárané podmienky pre podporu a rozvoj kvalitatívnej stránky sociálnych služieb. Prvé impulzy pre zvýšenie dôrazu na kvalitu prichádzali od zahraničných konzultantov, ktorí upozorňovali na nízku úroveň v poskytovaní sociálnych služieb a v týchto súvislostiach tiež na štandardy vzdelávania v sociálnej práci (Jordan, 1997; Towell, 1991; Tomeš, 1997). Od r. 1995 je možné postupne pozorovať záujem o kvalitu sociálnych služieb tiež u štátnych, rezortných inštitúcií. Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (MPSVaR SR) uskutočnilo seminár k štandardom vzdelávania v sociálnej práci, Vládny výbor pre otázky zdravotne postihnutých občanov zdôraznil potrebu presadzovania štandardných pravidiel pre vytváranie rovnakých príležitostí pre osoby so zdravotným postihnutím (Vládny výbor pre otázky zdravotne postihnutých, 1994) a personálne štandardy v sociálnych službách (Výskumný ústav práce a sociálnych vecí, 1996). V roku 1998 bola spracovaná odborná práca, ktorej predmetom bola kvalita sociálnych služieb (Krupa, 1998). Kvalita sociálnych služieb nie je doteraz (až na výnimky) súčasťou stredoškolských a akademických učebných osnôv na stredných, resp. vysokých školách.

Úroveň kvality sociálnych služieb v Slovenskej republike podľa zahraničných a domácich supervízorov

Rada pre poradenstvo uskutočnila výskum zameraný na kvalitu v sociálnych službách (Rada pre poradenstvo v sociálnej práci: Kvalitné sociálne služby I, 2000, Kvalitné sociálne služby II, 2003). Cieľom výskumu bolo systematizovať teoretické základy a metodológiu hodnotenia úrovne sociálnych služieb. V publikáciách autori upozornili odbornú a užívateľskú verejnosť v Slovenskej republike na prevádzkovateľov, ktorí dosiahli vysokú úroveň sociálnych služieb.

Na druhej strane je potrebné konštatovať, že dôraz na kvalitu sociálnych služieb podnietili tiež nepriaznivé hodnotenia úrovne sociálnych služieb na Slovensku. Európsky výbor pre prevenciu

vonkajšie filozofické, sociálno-politické, právne a ekonomické podmienky a individuálne potreby občanov. Tým sú postupne vytvárané podmienky pre systém kvalitného zabezpečenia sociálnych služieb na Slovensku. Viaceré výskumy a monitoriny kvality sociálnych služieb na Slovensku poukazujú na potrebu stanovenia objektívnych kritérií hodnotenia ich kvality v súvislosti s nevyhnutnou zmenou úrovne sociálnych služieb. Na základe experimentálneho overovania hodnotenia kvality sociálnych

služieb autori identifikovali tri metódy hodnotenia kvality sociálnych služieb: procesnú metódu hodnotenia kvality, metódu sociálneho poradenstva a supervízie, a metódu identifikácie subjektívnej spokojnosti odberateľa služieb. Pre implementáciu Štandardov kvality sociálnych služieb bude potrebné, aby štandardy boli súčasťou právneho systému. Rovnako bude potrebné vyškoliť expertné tímy, ktoré následne uskutočnia hodnotenie kvality existujúcich sociálnych služieb.

bolesti a neľudského alebo potupného zaobchádzania alebo trestania upozornil na nedostatky v poskytovaní sociálnych služieb (Správa vlády Slovenskej republiky o návšteve Slovenska, 2000). Misia Slovenskej republiky pri Európskych spoločenských upozornila (v r. 2003) na správu, ktorá bola prezentovaná v Európskom parlamente, podľa ktorej je Slovensko „vystavené kritike z neľudského a ponižujúceho zaobchádzania vo vybraných zariadeniach poskytujúcich starostlivosť ľuďom s duševnými poruchami a poruchami správania“. Rada pre poradenstvo uskutočnila na požiadanie Krajského úradu v Košiciach monitoring kvality sociálnych služieb domovov sociálnych služieb (Rada pre poradenstvo v sociálnej práci: Súhrnná monitorovacia správa zariadení, 2000) a v spolupráci so Slovenským helsinským výborom uskutočnila monitoring stavu dodržiavania ľudských práv v domovoch sociálnych služieb (Rada pre poradenstvo v sociálnej práci: Monitorovacia správa o stave ľudských práv v domovoch sociálnych služieb, 2003). Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím vydalo *Národnú správu o dodržiavaní ľudských práv ľudí s mentálnym postihnutím v SR* (Bratislava, 2003). Všetky tieto správy upozorňujú na potrebu zmeny kvality sociálnych služieb.

Teória kvality sociálnych služieb

Sociálna služba je špecifická odborná činnosť, ktorá v aktívnej interakcii s občanom vedie k riešeniu jeho nepriaznivej sociálnej situácie. Kvalita je podmienkou sociálnej služby a túto podmienku sociálna služba spĺňa vtedy, keď je ponuka služieb v súlade s potrebami a požiadavkami odberateľa. Aby sme mohli kvalitu sociálnych služieb hodnotiť, je potrebné:

1. Formulovať etické hodnoty a profesionálne postupy, s ktorými môžeme porovnávať reálne poskytované služby: Etické hodnoty sú esenciálnou súčasťou kritérií, štandardov a indikátorov sociálnych služieb. Kritéria kvality sociálnych služieb obsahujú základné hodnoty, s ktorými sa v rámci konkrétnej kultúry stotožňujú občania, spoločnosť a ktoré sú sumárom akceptovaných filozofických a etických teórií. Štandardy sú dynamicky sa rozvíjajúce normatívne podmienky pre riadenie a vedenie procesu sociálnych služieb. Indikátory umožňujú určiť úroveň sociálnych služieb v konkrétnom priestore a čase.

2. Vypracovať metodológiu hodnotenia kvality sociálnych služieb: Na základe experimentálneho overovania hodnotenia kvality sociálnych služieb sme identifikovali tri metódy hodnotenia kvality sociálnych služieb:

a) **procesuálna metóda hodnotenia kvality** je systematický, priebežne realizovaný spôsob hodnotenia kvality sociálnych služieb systémom porovnávania kritérií, štandardov a indikátorov kvality sociálnych služieb s reálnym stavom sociálnych služieb v konkrétnom sociálnom prostredí;

b) **metóda sociálneho poradenstva a supervízie** je samostatnou kategóriou sociálnej práce, zároveň však neodlučiteľnou súčasťou poskytovania sociálnych služieb;

c) **metóda identifikácie subjektívnej spokojnosti odberateľa služieb** je podstatnou a významnou súčasťou hodnotenia kvality, nakoľko subjektívna spokojnosť klienta, klientov nemá byť v zásadnom rozpore s objektívnym hodnotením kvality sociálnych služieb.

3. Pre objektívnu realizáciu procesuálnej metódy hodnotenia kvality a metódy identifikácie subjektívnej spokojnosti odberateľov služieb sú potrebné nástroje – manuály hodnotenia kvality, ktorými sú dotazníky obsahujúce kritéria, štandardy a indikátory kvality.

Program prípravy štandard kvality do právneho systému poskytovania sociálnych služieb

V roku 2003 Nadácia Socia v spolupráci s expertmi z ČR a z Rady pre poradenstvo v sociálnej práci pripravila súbor seminárov so zameraním na kvalitu sociálnych služieb. Cieľom projektu bolo oboznámiť zriaďovateľov a prevádzkovateľov v Slovenskej republike so základmi teórie kvality sociálnych služieb a metodológiou jej vyhodnocovania. MPSVaR SR, ktoré sa prostredníctvom svojich zástupcov na projekte aktívne zúčastňovalo, očakáva, že výstupom projektu budú tiež štandardy kvality v sociálnych službách, ktoré budú súčasťou pripravovaných legislatívnych zmien. Ako podkladový dokument k seminárom bola vybraná publikácia Zavádění standardu kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele (MPSV ČR, 2002). V rámci výskumu bolo oslovených 300 prevádzkovateľov v Slovenskej republike. Vzhľadom k vysokému záujmu prevádzkovateľov sociálnych služieb boli semináre uskutočnené v Nitre, v Košiciach a v Bratislave; zúčastnilo sa na nich celkovo 137 účastníkov (Mezianová, 2003). Sociálni pracovníci boli na seminároch oboznámení s obsahom a metodikou hodnotenia kvality sociálnych služieb od českých a domácich odborníkov s tým, že 68 z nich sa rozhodlo zhodnotiť kvalitu svojich prevádzok podľa českých manuálov. Interné hodnotenie kvality sociálnych služieb potom zaslali na spracovanie do Nadácie Socia. Externé hodnotenie kvality sociálnych služieb bolo následne uskutočnené pracovníkmi Rady pre poradenstvo v sociálnej práci (náhodným)

Abstract:
The need to increase quality of social services in Slovakia is for its absence highly actual topic. Prepared legislative changes in social field together with parallel decentralization of powers to self-governments is creating a space for systemic conditions for increasing the quality of social services in Slovakia and for changing the emphasis from quantitative to qualitative approach. The reasons for these changes are external philosophical, social, political, legal and economical conditions and individual

needs of citizens. Thereby are gradually created conditions for system of quality assurance of social services in Slovakia. Various researches and monitoring quality of social services in Slovakia mentioned the need to estimate the objective criteria of evaluation of the quality in connection with necessary change of social services standard. Based on experimental verification of social services evaluation, authors identified three methods of social services evaluation – process method

výberom u 20 prevádzkovateľov (z celkového počtu 68). Dôležitou úlohou projektu bolo definovanie Štandardov kvality sociálnych služieb ako súčasti nových právnych predpisov. Pri porovnávaní interných a externých hodnotení boli zistené rozdiely.

Predpokladáme, že tieto rozdiely nastali:

- a) rozdielnou interpretáciou termínov uvedených v manuáloch;
- b) identifikáciou prevádzkovateľov s vlastnou organizáciou, ktorá bola prekážkou pre objektívne posúdenie úrovne vlastných služieb;
- c) nepresnosťou termínov, používaním všeobecných formulácií (napr. vzdialený, blízky, málo, veľa a pod.).

V súčasnosti spracovávame výsledky z výskumu a pracujeme na definovaní Štandardov kvality sociálnych služieb s cieľom, aby mohli byť v r. 2004 implementované do nového zákona o sociálnych službách. Povzbudzujúce je, že Asociácia supervízorov a sociálnych pracovníkov v priebehu r. 2003 pracovala na Štandardoch kvality pre sociálne poradenstvo, a spolu s Radou pre poradenstvo v sociálnej práci a Nadáciou Socia sumarizuje výsledky výskumov, s cieľom ich zapracovania do Štandardov kvality sociálnych služieb.

Podmienky pre zavedenie Štandardov kvality pre sociálne služby v Slovenskej republike

Pre implantáciu Štandardov kvality v sociálnych službách bude potrebné naplniť niekoľko podmienok. Prvá z nich predpokladá, že štandardy budú súčasťou právneho systému. Druhá predpokladá pripraviť, vyškoliť expertné tímy, ktoré následne v najbližších mesiacoch uskutočnia hodnotenie kvality existujúcich sociálnych služieb v Slovenskej republike. Predpokladáme, že prevádzkovatelia získajú, resp. nezískajú akreditáciu, alebo bude ich akreditácia časovo limitovaná. Štandardy s veľkou pravdepodobnosťou budú rozhodujúce tiež pri získaní povolenia pre prevádzkovanie sociálnych služieb. Zriaďovatelia budú musieť ešte pred začatím prevádzok preukázať svoje predpoklady pre napĺňanie Štandardov kvality v sociálnych službách. Možno tiež predpokladať, že zavedenie Štandardov kvality v sociálnych službách v budúcnosti nepriamo vyvinie tlak na univerzity a vysokoškolské pracoviská, kde bude ich akreditácia podmienená splnením požiadaviek prípravy absolventov tak, aby Štandardy pre vzdelávanie v sociálnej práci boli v súlade so Štandardami kvality v sociálnych službách. Inak povedané, aby boli na Slovensku vysoko profesionálni sociálni pracovníci, ktorí sú pripravení meniť, programovať a transformovať systém sociálnych služieb.

Použitá literatúra:

ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. **Standardy kvality sociálních služeb.** Praha: MPSV ČR, 2002.

JORDAN, B.: **Porovnávacie štúdia výcviku sociálnych pracovníkov a minimálne štandardy.** Bratislava: MPSVaR, 1997.

HOLÚBKOVÁ, S., JAMBOROVÁ, R., MEDVEĐOVÁ, E., KRŠŠÁKOVÁ, E., KRUPA, S., KUŠNIERIKOVÁ, A., RAJNIČOVÁ, I., VARCHOLOVÁ, J., VARCHOLA, J., VETOR, J. **Kvalitné sociálne služby II.** Bratislava: RPSP, 2003.

KRUPA, S., HOLÚBKOVÁ, S., VARCHOLOVÁ, J., JAMBOROVÁ, R., VETOR, J. **Kvalitné sociálne služby I.** Košice: RPSP, 2000.

KRUPA, S. **Kritériá progresu kvality v sociálnych službách,** Bratislava, 1998.

MEZIANOVÁ, M. **Objektívne štandardy kvality sociálnych služieb.** Integrácia 1-2/2003, Bratislava, s. 17-18.

TOMEŠ, J. **Vzdělávací standardy v sociální práci.** Praha: Socioklub/Personnel, 1997.

TOWELL, D. **Dosiahnutie lepšieho života pre ľudí s mentálnym postihnutím v ČSFR.** Bratislava: MPSV SR, 1991.

Výskumný ústav práce a sociálnych vecí. **Personálne štandardy sociálnych služieb.** Bratislava: VÚPSV, 1996.

Vládny výbor pre otázky zdravotne postihnutých občanov. **Štandardné pravidlá na vytváranie rovnakých príležitostí pre osoby so zdravotným postihnutím.** Bratislava, 1994.

of evaluation, method of social counselling and supervision and method of identification subjective satisfaction of services receivers. For implementation of social services quality standards is necessary, that the standards will be a part of legal system and is important to train expert teams who consequently put the evaluation of existing social services into practice.

¹⁾ Kontakt na autora: Slavomír Krupa, Majkova 2, 811 07 Bratislava, e-mail: radaba@rpsp.sk.

²⁾ Kontakt na autorku: Marcela Mežianová, Nadácia Socia, Legionárska 13, 831 04 Bratislava, e-mail: mežianova@socia.sk.

Mgr. Pavel Horák¹⁾ studuje PGS a působí jako asistent na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU. Zabývá se oblastmi implementace veřejné a sociální politiky, sociologií byrokracie a organizace a sociální patologií.

Abstrakt:
Cílem tohoto článku je provést srovnání designu a filozofie individuálních akčních plánů aplikovaných v ČR a v zemích EU v oblasti politiky zaměstnanosti s úkolově orientovaným přístupem jakožto „tradiční“ metodou využívanou v oblasti sociální

Co má společného individuální akční plán a úkolově orientovaný přístup?

What does Individual Action Plan has to do with Task-centred Approach?

Úvod

Úřady práce ve většině zemí Evropské unie nabízejí nezaměstnaným klientům již několik let nové poradenské opatření založené na principu individualizace, takzvaný individuální akční plán (Individual Action Plan nebo Jobseeker's Plan). Ve Velké Británii, Švédsku a Finsku je v současnosti nabízen téměř všem mladým a dospělým nezaměstnaným²⁾. Jeho cílem je – spolu s nástroji aktivní politiky zaměstnanosti typu poradenství, rekvalifikace, absolventská místa, veřejně prospěšné práce apod. – aktivovat a motivovat klienty k získání pracovního místa, a tím snížit celkový počet převážně dlouhodobě nezaměstnaných (Horáková, 2003; Sirovátka, 2003).

V prostředí České republiky byly individuální akční plány experimentálně testovány na vybraných úřadech práce od roku 2002 a od počátku roku 2004 jsou plošně zaváděny na všech českých úřadech práce. Jedná se přitom o strategii práce s nezaměstnanými klienty, jejíž design se v českém prostředí nápadně podobá tzv. úkolově orientovanému přístupu, metodě sociální práce, která je v zahraničí po desetiletí užívána k řešení náročných životních situací mnoha klientů sociální práce.

Cílem této statí je provést srovnání designu a filozofie individuálního akčního plánu aplikovaného v ČR a v zemích EU s úkolově orientovaným přístupem. Potvrdí-li se naše úvaha o podobnosti či shodě mezi těmito přístupy, je možné uvažovat o způsobech, jak zlepšit stávající poskytování individuálních akčních plánů na úřadech práce v České republice. K tomuto zlepšení by mohly přispět jak bohaté zkušenosti s prováděním úkolově orientovaného přístupu v zahraničí, tak i metody kontroly kvality prováděných služeb (viz Standardy, 2002) užívané pro úkolově orientovaný přístup a ostatní metody práce v oblasti sociální práce.

Následující text jsme uspořádali do tří částí: nejdříve blíže seznámujeme čtenáře s cíli, funkcemi a charakteristikami obou metod práce a následně jejich jednotlivé atributy porovnáváme. V závěru statí uvádíme výsledná zjištění, úvahy a doporučení.

Individuální akční plán

Individuální akční plán představuje písemně podepsanou dohodu mezi pracovníkem úřadu práce a nezaměstnaným klientem.

„Stanoví principy, formy a postup spolupráce klienta a úřadu práce při získání zaměstnání, včetně využití dalších forem spolupráce nezaměstnaných či klientů s úřadem práce. Průběžně je sledován a konzultován postup při jejím naplňování, dochází ke korekcím ve snaze co nejvíce tento postup zefektivnit.“ (Sirovátka, 2003.)

Zavádění individuálních akčních plánů do českého prostředí bylo doprovázeno jednak krystalizací jejich cílů bezprostředně souvisejících s cílovou skupinou, na kterou se tato opatření vztahovala (totiž na mladé do 25 let a osoby starší 25 let), a jednak dosavadními problémy s poskytováním služeb pomocí dosavadních nástrojů. Těmito problémy byl jak rozpor mezi strukturou nabídky a poptávkou po práci, tak i problém neorientovanosti a malé samostatnosti v aktivitě (motivovanosti) u klientů. (Sirovátka, 2003.) V tomto kontextu byly identifikovány dva hlavní obecné cíle individuálních akčních plánů. Prvním bylo zavádění zcela nového přístupu ke klientům, založeného na principu aktivace, zvýšení jejich odpověd-

práce. Srovnání obou přístupů provádíme prostřednictvím prezentace jejich cílů, funkcí a dílčích charakteristik. Z výsledků vyplývá, že obě pracovní strategie jsou v prostředí České republiky totožné. Během implementace individuálních akčních plánů na vybraných úřadech práce v ČR, kterého jsme byli svědky, jsme zaznamenali nepochopení její filozofie a z ní plynoucí neefektivnosti jednotlivými zprostředkovateli práce. V závěru statí proto uvádíme doporučení, která by zlepšila jak informovanost pracovníků

úřadů práce,
tak i celkovou
kvalitu poskyto-
vaných služeb
zavedením
Standardů
kvality sociálních
služeb.

Abstract:
*The aim of this
paper is to
compare
Individual Action
Plan used in
employment
policy field with
task-centred
approach used
in social work
field in lines of
their design and
philosophy. We
have successfully
tested our
assertion that
these two
working me-
thods are mutu-
ally very similar
(if not identical).
In the end we
summarize our
results and offer
following two*

nosti a samostatnosti. Druhým cílem byl důraz na zkvalitnění a zefektivnění služeb poskytovaných úřadem práce. V tomto druhém cíli se projevuje odchýlení se České republiky od praktik zemí EU, které si nestanovují za cíl individuálních akčních plánů zkvalitnění a zefektivnění služeb, ale jdou dál a vyzdvihují „garanci smysluplných nabídek příležitosti na trhu práce pro klienta, kterému hrozí dlouhodobá nezaměstnanost“ (Sirovátka, 2003). V tomto bodě je nutné klást důraz na potřebu zajištění kvality poskytovaných služeb této nové povahy, kde navrhuje užít ve výchozí fázi dokumentu o standardech kvality sociálních služeb (viz Standardy, 2002).

Na obecné cíle bezprostředně navazují dvě funkce individuálních akčních plánů. První funkcí je zvyšování aktivního přístupu samotných nezaměstnaných při řešení své nezaměstnanosti. Tato funkce pak umožňuje dobrovolnou participaci klienta na řešení své náročné životní situace. Otázka dobrovolnosti však neplatí vždy, neboť zatímco v České republice je vzhledem k dosavadnímu testování individuálních akčních plánů prováděna implementace tohoto opatření dobrovolná a klienti tuto službu mohou odmítnout, v zemích EU je prováděna povinně. Lze se zároveň domnívat, že i přestože budou individuální akční plány na základě jejich pozitivního hodnocení uplatňovány v České republice od ledna 2004 plošně pro všechny mladé lidi do 25 let, očekávaná (oproti minulému roku konstantní) výše nákladů vynaložená na aktivní politiku zaměstnanosti v roce 2004 neumožní zvyšovat počty těchto opatření a navíc nebude kladen tlak na princip závaznosti (povinnosti), jak je tomu v zahraničí.

Sirovátka (2003) se v této souvislosti zmiňuje o dvou variantách individuálních akčních plánů: o české „selektivní“, respektive „dobrovolné“ variantě individuálních akčních plánů, kde platí právě princip dobrovolnosti a akcent je kladen na aktivaci pouze části klientů, a evropskou variantu „práva“ či „povinnosti“ individuálních akčních plánů, která je založena na principu závaznosti a sankcích při jejím nedodržení. Sirovátka (2003: 138) se přitom přiklání k názoru expertů z vybraných úřadů práce, kteří podporují pro české prostředí právě českou variantu, protože ji je možné nabízet ve stávající kvalitě menšímu počtu dobrovolně zařazených uchazečů, kteří projevují určitou míru spolupráce a kdy u výsledků je možné očekávat vyšší efektivitu³.

Druhou funkcí individuálního akčního plánu je skutečnost, že dochází k pomoci nezaměstnanému při hledání práce jeho nabídkou či prostřednictvím jiných služeb, čímž dochází k naplňování

jednoho z pilířů Evropské strategie zaměstnanosti. Dále je zde patrný důraz na plnění předem stanovených politických a zároveň i organizačních cílů jednotlivých úřadů práce.

Samotné zkušenosti s implementací individuálních akčních plánů v českém prostředí napovídají to, že efektivita individuálních akčních plánů vyžaduje jednak dostatečný časový prostor pro pečlivé věnování se nezaměstnaným klientům a jednak dostatečné množství profesionálních zprostředkovatelů schopných shromažďovat a vyhodnocovat informace (Sirovátka, 2003: 130). Jako další faktory ovlivňující efektivitu individuálních akčních plánů byly objeveny neadekvátní mzdové zajištění a nedostatek nabídek volných pracovních míst od zaměstnavatelů. Domníváme se, že tyto problémy nelze prostřednictvím standardů sociálních služeb ovlivnit.

Zajímavou skutečností zůstává, k jakým změnám v důsledku zavedení individuálních akčních plánů došlo – nešlo pouze o to, že jejich zavedení výrazně ovlivnilo institucionální a organizační uspořádání samotných úřadů práce; proces zavádění individuálních akčních plánů a s ním související nutnost nového přístupu zaměstnanců úřadů práce ke svým klientům totiž představuje nástroj zavádění nové kvality, který sám vyžaduje kontrolu své kvality.

Specifičnost této individualizující inovační technologie, kterou individuální akční plány přinesly, jsou patrné z jejich pozitivních přínosů pro úřad práce a pro samotné klienty, jak je uvádí Sirovátka (2003: 137).

Hlavními změnami identifikovanými v prostoru úřadu práce byla větší orientace na klienta a zlepšení kvality práce pracovníků, jakož i tendence pracovníků dále se rozvíjet. Doprovodnými jevy byla změna dělby práce a spolupráce mezi zaměstnanci a jednotlivými pracovišti. Tyto důsledky implementace individuálních akčních plánů, projevující se v kvalitě vztahu mezi zaměstnanci úřadu práce a klienty, mají z hlediska výstupů politiky zaměstnanosti nulový charakter, neboť „...nemění... podstatně současnou podobu aktivní politiky zaměstnanosti. Spíše doplňuje vhodným způsobem formy práce s klienty ve smyslu přenosu poradenských prvků už do fáze zprostředkování zaměstnání“ (Sirovátka, 2003: 138). Pozitiva v podobě dílčích kroků jsou však nepopiratelná: nejedná se pouze o umožnění rychlejšího nalezení zaměstnání, a odchýlení se tak od hrozby dlouhodobé nezaměstnanosti klientem, ale může také dojít ke snížení tlaku na využití nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti a jejich náklady. (Sirovátka, 2003: 149.)

recommendations to adopt on: (1) inform street-level bureaucrats in public employment services (PES) with the philosophy of task-centred approach and (2) ruminate on implementation of quality standards, a tool supervising service quality provided by street-level bureaucrats in PES.

Tabulka pozitivních přínosů individuálních akčních plánů v ČR podle hodnocení Sirovátky (2003)

Pro úřad práce	Pro klienty
zřetnění dělby práce, kompetencí	zlepšení všeobecné informovanosti klientů
zlepšení spolupráce mezi útvary úřadů práce	zlepšení informovanosti o možnostech využití nástrojů APZ
větší orientace na klienta	vnímají zájem o svou osobu pozitivně
sjednocení přístupů a postupů práce s uchazeči	větší profilace klientů vyžadujících zvýšenou pozornost
částečné zlepšení prostoru pro individuální práci s klientem (jen částečné proto, že nedošlo k personálnímu posílení úřadů práce)	aktivace a orientace klientů, jejich větší podíl na řešení vlastní situace
zlepšení kvality práce s klienty - uchazečem i zaměstnavatelem	
zlepšení zajímavosti práce: pro řadu pracovníků znamenala změna stylu zkvalitnění pracovní činnosti („konečně mě práce baví!“)	
snaha mnohých zprostředkovatelek rozvíjet své schopnosti při práci s klienty, potřeba a zájem se vzdělávat	

Úkolově orientovaný přístup

Úkolově orientovaný přístup (Task-Centred Approach) představuje spolu s kognitivně behaviorálními metodami jeden z nejrozšířenějších přístupů užívaných v sociální práci v rámci opatření tzv. rychlého řešení problémů (Brief Treatment Approach). Jedná se o intervenční strategii ve formě písemné dohody mezi (sociálním) pracovníkem a klientem, jejímž cílem je během několika vzájemných setkání pomoci klientovi vyřešit jeho různorodé problémy. Záměrem (funkcí) úkolově orientovaného přístupu je pak poskytnout klientovi dobrou zkušenost s řešením těchto problémů, aby si zlepšil svou budoucí kapacitu v potýkání se s těmito obtížemi, a byl tak lépe schopen je akceptovat (Payne, 1997: 107).

Využití úkolově orientovaného přístupu je široké⁴. Zaměřuje se na ty problémy klienta, které jsou charakterizovány tím, že si jich je klient sám vědom; mohou být vyřešeny prostřednictvím jednání, která jsou mimo kontakt s pracovníkem; mohou být jasně definovány; vycházejí z ochoty klienta tyto věci změnit ve svém životě; a vycházejí spíše z neuspokojených přání klienta nežli by měly být definovány zvnějška (Payne, 1997: 104–105).

Vznik úkolově orientovaného přístupu je spojen s tvrzením, které se empiricky nepotvrdilo (Payne, 1997; Navrátil in: Matoušek, 2001), totiž že dlouhodobá individuální práce s klientem je efektivnější než krátkodobá. Důraz na dlouhodobost tak byl nahrazen důrazem na rozvoj sebedůvěry a sebeúcty klienta tím, že se klient sám více angažuje v úkolech, které si sám zvolí a kdy (sociální) pracovník klientovi pomáhá rozhodnout se, jaké úkoly by měl (respektive sám chce) plnit. Na rozdíl od skupiny klientů s „těžšími“ problémy, které jsou řešeny například prostřednictvím krizové intervence, úkolově orientovaný přístup je tak zacílen na skupiny klientů, kteří jsou schopni participace na řešení svého úkolu vlastní volbou, neboť se předpokládá, že klient je schopen takovou volbu udělat a nikdo jiný než on by ji ani lépe neudělal. Vzájemný vztah mezi pracovníkem a klientem je tak založen na vzájemném partnerství a klientových silných stránkách a nikoliv na jeho nedostacích a snaží se mu pomáhat a nikoli léčit (Navrátil in: Matoušek, 2001). Úspěch celé intervence přitom závisí na tom, jak klienti porozumějí pomáhajícímu procesu a jak intenzívně na něm participují, a nejedná se tedy o skrytý přístup řešení pracovníka, který lze identifikovat v jiných metodách (Payne, 1997; Matoušek, 2001).

Pro lepší pochopení filozofie úkolově orientovaného přístupu (a pro případné úvahy o podobnosti s individuálními akčními plány) je možné uvést některé jeho bližší charakteristiky (srov. Payne, 1997; Horner, Kindred, 1997; Matoušek, 2001):

- zabývá se výkonem v praktických úkolech, který řeší dané problémy;
- koncentruje se spíše na odkryté problémy nežli na základní příčiny;
- zaměřuje se na specifické kategorie problémů a snaží se zlepšit kapacitu občanů k potýkání se s problémy v životě;
- je strukturován tak, aby jednání bylo naplánováno a bylo dosaženo předurčených modelů, neboť je užit kontrakt či jiný explicitní souhlas mezi pracovníkem a klientem;
- potýká se s širším rozsahem problémů a zdůrazňuje časové limity, sebesměřování klienta a má jasnou strukturu a pohled na proces jednání s klientem;
- odmítá dlouhodobou účast mezi pracovníkem a klientem;
- je obecný a může být aplikován v jakémkoli prostředí s jakýmkoli klientem;
- výzkumy vypovídají o jeho efektivnosti a posílení jeho politické přijatelnosti;
- je populární mezi klienty pro svou čistotu a smysl pro směřování, a protože aktivně zapojuje klienty ve smyslu partnerství;
- zaměřuje se na sociální změnu, a je tak atraktivní ve veřejných agenturách;
- můžeme se s nimi setkat i při problémech spojených se ztrátou zaměstnání.

Průběh vlastní intervence přístupu orientovaného na úkoly bývá v nejjednodušší formě prezentován ve třech fázích: (i) v počáteční fázi dochází k formulaci problému mezi pracovníkem a klientem, naplánování jeho postupného řešení a k výsledné tvorbě písemného kontraktu. Následuje (ii) střední fáze, ve které dochází k samotné intervenci. (iii) V konečné fázi je hodnocen průběh intervence, respektive toho, čeho bylo dosaženo, a následuje případně další plánování (Payne, 1997: 103–104).

Zajištění zdárného průběhu jednotlivých fází, jakož i záruku určité kvality v poskyto-

vání této služby, a tím i naplňování filozofie této metody poskytují dílčí techniky a schopnosti pracovníka užívané v průběhu její implementace. Pro představu se v krátkosti zmíníme o některých z nich: jedná se o aktivní naslouchání a povzbuzování; brainstorming spočívající v chrlení nápadů, jejichž výsledkem bude souhrn témat, kterým je nutné se věnovat; schopnost analyticky prozkoumat a zhodnotit zkoumaný problém a načasovat jednotlivé kroky vedoucí k vyřešení problému; schopnost odhadu, za jak dlouho lze dosáhnout cíle, a naplánovat tak frekvenci a délku vzájemných kontaktů; schopnost a ochota podporovat klientovy motivace k plnění jednotlivých úkolů atd.

Závěrem lze zjednodušeně zmínit, že filozofie úkolově orientovaného přístupu, která zaručuje jeho „úspěšnost“, je založena na principech typu aktivace sebedůvěry a sebeúcty klienta, vzájemném angažování se, partnerství a porozumění.

Jaký je vztah mezi individuálním akčním plánem a úkolově orientovaným přístupem?

Z prezentace cílů, funkcí a dílčích charakteristik individuálních akčních plánů praktikovaných v ČR a v zemích EU a úkolově orientovaného přístupu vyplývá, že oba nástroje jsou si svým zaměřením a designem podobné. V případě České republiky lze dokonce individuální akční plány ztotožnit s úkolově orientovaným přístupem, neboť kromě shody cíle, funkce a designu obou metod jsou shodné i podmínky jejich poskytování, jmenovitě princip dobrovolnosti, který je v ČR zaveden (oproti principu závaznosti v zemích EU).

Na tomto místě považujeme za nutné položit si otázku, vznikla-li myšlenka zavedení individuálních akčních plánů v oblasti politiky zaměstnanosti na základě předchozí znalosti existence úkolově orientovaného přístupu v sociální práci, či nikoli. V případě literatury zabývající se individuálními akčními plány implementovanými úřady práce ve většině zemí EU jsme nenalezli zmínku o původu vzniku tohoto opatření. V případě sociální práce Payne (1997: 105) upozorňuje na možnost řešení problémů spojených se ztrátou zaměstnání právě prostřednictvím úkolově orientovaného přístupu. Významnost tohoto zaobírání se původem vzniku jednotlivých opatření spočívá v tom, že zatímco sociální práce užívá této metody již po dlouhá desetiletí, a má s ní tedy bohaté zkušenosti včetně zajištění kvalitního způsobu provedení, individuální akční plány jsou nástroji, které jsou užívány i v zemích EU poměrně krátkou dobu a důraz při implementaci této metody není kladen na její způsob provedení (kromě nutnosti vyplnit příslušné formuláře), ale na cíle, kterých má dosáhnout (viz Sirovátka, 2003), což je plně v souladu s manažerským způsobem uvažování ve snaze o sledování výhradně efektivity výstupů politiky.

Ať již vznikl nápad uplatňovat individuální akční plány při řešení dlouhodobě nezaměstnaných klientů z popudu uvedené metody sociální práce, či nikoli, zkušenosti vyplývající z práce s úkolově orientovanými přístupy, respektive s jeho hlubší filozofií, nejsou na úřadech práce dosud užívány či známy (srov. Sirovátka, 2003; Winkler, Horák, Žižlavský, 2003). Tuto skutečnost potvrzuje námi provedené zkoumání názorů zprostředkovatelek zaměstnání na smysl uplatňování individuálních akčních plánů⁹. Téměř

polovina dotazovaných zprostředkovatelek otevřeně v prováděném rozhovoru uvedla, že smysl individuálních akčních plánů neznají, resp. že jim tato aktivita, obzvláště v souvislosti s nutným papírováním, připadá nesmyslná a zbytečná.

Domníváme se, že znalost filozofie úkolově orientovaného přístupu, jakož i zkušenosti s jeho prováděním ve sféře sociální práce by zprostředkovatelkám zaměstnání na úřadech práce výrazně pomohla, i při stávajících náročných pracovních podmínkách, kterým jsou vystaveny (tlak nedostatečného času na klienta, nízké odměňování apod.). Dá se předpokládat, že tato znalost by nepřispěla „pouze“ k pochopení významu individuálních akčních plánů zprostředkovatelkami zaměstnání, a tím i k lepšímu pochopení smyslu jimi vykonávané práce, ale mohla by sloužit ke zlepšení kvality poskytování této služby, k větší spokojenosti nezaměstnaných klientů a zároveň i k zvýšení její výsledné efektivity.

Závěr

Výsledky této stati můžeme shrnout do následujících formulací: (i) individuální akční plány jsou modifikací úkolově orientovaného přístupu, přičemž obě metody vycházejí ze stejné (individuální přístup využívající) filozofie; (ii) úkolově orientovaný přístup vyžaduje specifické pracovní podmínky a vlastní charakter práce k tomu, aby byl vykonáván úspěšně – dlouholeté zkušenosti s využíváním této metody sociální práce potvrzují její kvality při dodržování její filozofie (Payne, 1997; Horner, Kindred, 1997). (iii) Vzhledem k tomu, že úkolově orientovaný přístup a individuální akční plán jsou v České republice totožné a mají stejnou filozofii, doporučujeme předat informace týkající se filozofie úkolově orientovaného přístupu a zkušeností s jeho poskytováním na jednotlivé úřady práce. Dále doporučujeme uzpůsobit (modifikovat) stávající Standardy kvality sociálních služeb užívané v oblasti sociální práce (viz Standardy, 2000) na oblast politiky zaměstnanosti, jmenovitě na úřady práce. Dá se totiž předpokládat, že cílů individuálních akčních plánů bude dosahováno s kvalitnějšími výsledky nežli bez užití těchto standardů.

Použitá literatura:

- HORÁKOVÁ, M. **Opatření a nástroje trhu práce v zemích EU**. In: Problémy trhu práce a politiky zaměstnanosti. Část III, kapitola 2B. Hodnocení opatření aktivní politiky zaměstnanosti: Evropská unie. Praha a Brno Praha a Brno: Výzkumný projekt FSS MU, VÚPSV, NVE, s. 122-51, 2003, s. 35-52.
- HORNER, N., KINDRED, M. **Using crisis intervention and task-centred theories in social work**. Unit workbook. London: The open learning foundation, 1997, pp. 35-52.
- LIPSKY, M. **Streetlevel Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services**. New York: Russell Sage Foundation, 1980.
- MATOUŠEK, O. (ed.). **Základy sociální práce**. Praha: Portál, 2001, s. 231-7.
- NICAISE, et al. **Pitfalls and Dilemmas in Labour Market Policies for Disadvantaged Groups**

- and How to Avoid Them. *Journal of European Social Policy*, 1995, No. 5, pp.199217.
- Opatření na trhu práce a veřejné služby zaměstnanosti.** Praha: MPSV, 2001.
- PAYNE, M. **Modern social work theory.** London: The Macmillan Press, 1997, pp. 157–73.
- Sirovátka, T. **Individuální akční plány v České republice (zhodnocení poznatků z pilotních projektů).** In: *Problémy trhu práce a politiky zaměstnanosti. Část III.* Praha a Brno: Výzkumný projekt FSS MU, VÚPSV, NVF, 2003, s. 122–51.
- Standardy kvality sociálních služeb.** Praha: MPSV, 2002.
- WINKLER, J. HORÁK, P. ŽIŽLAŤSKÝ, M. **Institucionální předpoklady politiky trhu práce v etapě vstupu ČR do EU.** In: *Problémy trhu práce a politiky zaměstnanosti. Část IV.* Praha a Brno: Výzkumný projekt FSS MU, VÚPSV, NVF, 2003.



¹⁾ Veškeré dotazy a připomínky zasílejte prosím na adresu Mgr. Pavel Horák, Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita v Brně, Gorkého 7, 602 00 Brno, či na e-mail horak@fss.muni.cz.

²⁾ Údaje za rok 2002 vypovídají o tom, že v případě Velké Británie je sepsán individuální akční plán se 100 % mládeže a dospělých, ve Švédsku s 98 % mládeže a 96 % dospělých, ve Finsku s 99,5 % mladých a dospělých nezaměstnaných (Horáková 2003: 39).

³⁾ Jedná se o takzvaný creaming-off či cream-skimming efekt. Ten bývá v politice zaměstnanosti spojován se záměrným výběrem klientů, kterým je poskytnuta účast v nabízeném programu. Nezaměstnaní klienti přitom musí splňovat předem dohodnutá kritéria typu vysoká motivace nalézt zaměstnání, dostatečné vzdělání apod., která zajistí jejich úspěšné absolvování programu, a tím i efektivnost poskytované služby (např. Nicaise et al., 1995).

⁴⁾ Payne (1997) uvádí jeho vhodnost pro řešení interpersonálních konfliktů, neuspokojených sociálních vztahů, problémů s formálními organizacemi, potíží v naplňování rolí, problémů souvisejících se sociálními změnami aj.

⁵⁾ Tento výzkum proběhl v rámci projektu Nezaměstnanost a sociální politika v květnu a dubnu 2003 na pěti vybraných úřadech práce v ČR, v rámci polostandardizovaného dotazování bylo osloveno 59 zprostředkovatelek zaměstnání.

Masaryk a sociální témata Masaryk and social issues

Úvod

Tak jako ostatní vědy, snaží se i sociální práce mapovat své kořeny, svou historii. Je dobré vědět, kudy se již cesty vývoje ubíraly a kde je možné hledat inspiraci. Snažila jsem se podobnou inspiraci najít i u osobnosti pro mnohé představující především politika a státníka. V T. G. Masarykovi jsem našla člověka, jehož sociální citění a především činy by neměly zůstat bez povšimnutí.

Cílem této studie není detailní rozbor Masarykova díla, ale úvaha o významu sociálních témat pro Masaryka jako filozofa i sociologa.

Masaryk filozof i sociolog

Na úvod bude možná zajímavé zastavit se u vztahu mezi filozofií a sociologií. Filozofie je věda velmi stará, zjednodušeně řečeno „je první mezi vědami“. Historicky je od dob Aristotelových do 18. století chápána jako synonymum vědy v nejobecnějším slova smyslu. V odborném významu je to „soustava kritického uvažování o otázkách poznání a jednání“ (Durozoi, Roussel, 1994: 82). Etymologicky tato věda předznamenává „lásku k moudrosti“.

Masaryk ve svém díle Světová revoluce (1925) říká, že „...ve filozofii jsem usiloval o vědeckou filozofii, o vědeckou přesnost, konkrétnost a realismus... Filozofie byla pro mě povýtce etikou, sociologií a politikou. Učeně by se řeklo, že jsem aktivista, snad i voluntarista – odjakživa jsem byl činným, pracovníkem... Platón

Mgr. Daniela Květenská¹⁾ vyučuje na katedře sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové a studuje v PGS na UK v Praze. V praxi se zabývá problematikou dětí a mládeže, především prací s týranými a zneužívanými dětmi.

*Abstrakt:
Stat' se zabývá osobností filozofa a sociologa Tomáše Garrigua Masaryka a jeho zájmem o sociální témata. Stručně charakterizuje odraz sociálních témat v Masarykově díle. Práce se*

snází najít
v historii inspira-
ci pro současnou
sociální práci.

Abstract:
*This article deal
with individuality
of philosopher
and sociologist
Thomas
Garrigue
Masaryk and his
interest in social
themes. Shortly
characterizes
reflection of
social themes in
Masaryk's work.
The study is
trying to find
inspiration for
current social
work in history.*

byl mým prvním a hlavním politickým učitelem. Po Platónovi Vico, Rousseau, Comte, Marx a jiní“ (Dresler, 1990: 69).

Sociologie je podle Giddense (1999: 553) „...obor, který se zabývá studiem lidských skupin a společností... Patří ke skupině společenských věd, která zahrnuje i (kulturní a sociální) antropologii, psychologii, ekonomii, politologii a demografii...“ „Počátek této mladé vědní disciplíny souvisí s kontextem převratných sociálních změn konce 18. a počátku 19. století. Rozklad tradičního způsobu života, způsobený zejména francouzskou revolucí roku 1789 a evropskou průmyslovou revolucí, motivoval tehdejší myslitele k novému úsilí o poznání přírody i lidské společnosti (Giddens, 1999: 21). Masaryk uvedl na území Československa v upravené podobě sociologii pozitivistickou (Sociologické školy..., 1994: 26).

Dalo by se tedy říci, že pro Masaryka měla filozofie a sociologie obdobné kořeny, chápal je jako vědy velmi blízké, místy překrývající se. V době Masarykových studií sociologie začínala svoji samostatnou cestu, proto Masaryk striktně neodlišuje, kde začíná sociologie a končí filozofie, i když úzce zasvěceným by se to zřejmě podařilo. V Hovorech s TGM (Čapek, 1990: 85–86) vzpomíná Masaryk na problémy se začleněním jeho habilitační práce *Sebevražda*, protože v Rakousku-Uhersku sociologie nebyla do té doby uznána řádnou vědou. Kritici té doby připisovali Masarykovi nový obor ve filozofii, schvalovali, že se nevyhýbá „...palčivým otázkám dne a života“ (Čapek, 1990: 86). V této práci však nepokládám za důležité, co uvedl Masaryk-filozof a co praví Masaryk-sociolog. Zaměřím se na Masaryka-osobnost.

Názvy děl z pera T. G. Masaryka napovídají, že se sociálními tématy opravdu důsledně zabýval. Viz např.: *Otázka sociální* (1898), *Ideály humanitní* (1901), *Světová revoluce* (1925). Mezi neprávem opomíjená díla se sociální tematikou patří i Masarykova habilitační práce vydaná česky v roce 1904 pod názvem *Sebevražda* (1881).

Biografické vlivy

Proč se vlastně vysokoškolský profesor a pozdější prezident nové republiky zabývá sociálními tématy a otázkami dělnictva? Vysvětlení a kořeny můžeme hledat v Masarykově biografii. Syn kočího z moravského Slovácka, který se v dětství často stěhuje, vyučil se kovářskému řemeslu a později na studiích živil kondicemi nejen sebe, ale také mladšího bratra. Vzpomíná i na dobu, kdy musel v době začátku manželství žádat majetného tchána o finanční podporu. Problémy nevzdělanosti, bigotnosti, hráčství a alkoholismu mohl

pozorovat zřejmě od mládí z blízka. Tato témata se promítají i do prvních Masarykových literárních pokusů, ve kterých se nezapře Masaryk-sociolog (Masarykův sborník, 1997: 217–219). Odtud zřejmě pramení Masarykova formulace jeho filozofického pohledu na svět a politická orientace – *realismus*. Realismem sledoval myšlení orientované na vědu, na střizlivou znalost faktů, přesto pátral po smyslu věcí a po mravním rozměru pravdy (Durozoi, Roussel, 1990: 178–179).

Otázka dělnictva

Co tedy rozumí Masaryk termínem „sociální“? Není to vždy příliš jednoznačné. Podle Opaty (1990: 342–343) se Masaryk k otázce sociální veřejně vyjádřil již v projevu z 26. června 1891 na půdě říšské rady, kdy se zastával organizovaného dělnictva, které se chce domáhat „...svých práv vždy jen cestou zákonnou“ (Opat, 1990: 342). Vládě vytýkal, že její represivní opatření nutí dělníky lépe se organizovat, ale neřeší podstatu problému. Neschvaloval tehdy předložený návrh zákona o dělnických výborech, kde bylo podle něj příliš ponecháno na iniciativě zaměstnavatele a dělníci nebyli pokládáni za rovnocenné partnery. Vyvozoval z toho neinformovanost vlády o sociálních poměrech. Diplomatically pozitivně ocenil záměr vlády upravit zákonem zabezpečení dělníků pro případ stáří a invalidity. Poté nastínil podstatu svého pojetí *sociální otázky*.

Sociální otázku, v tomto případě, chápal spíše jako otázku dělnickou. Odmítal zdůrazňování hospodářské stránky této otázky, ale dělnická a sociální otázka byla pro Masaryka otázkou duchovní a mravní. Proto pokládá každý represivní systém za „malomocný a bezúčelný“. Přímou uvádí: „...Budeme-li dělnickou otázku posuzovat izolovaně, bez souvislostí s celým společenským životem, nenajdeme nikdy její správné řešení.“ (Opat, 1990: 343.)

Masarykovo chápání *sociální otázky* podle tohoto projevu by se dalo shrnout takto:

- Dělnická otázka je součástí otázky sociální
- Varuje před přeceňováním hospodářské stránky
- Otázka sociální se historicky vyvíjí, řešení je dobově podmíněno
- Represe sociální otázku neřeší

Masaryk vycházel z těchto tezí, kladl důraz na poznání a správné pochopení *sociální otázky*. Činnost vzdělávací a výchova mravní měla být nápravou. Svoji roli měly sehrát stát a církev, vedoucím principem mělo být křesťanské přikázání lásky k bližnímu (Opat, 1990: 343).

V tomto hlavním principu se Masarykův názor vyvíjí. Později pokládá tento vedoucí princip za historicky překonaný *ideálem humanitním*. O deset let později se tímto tématem zabývá ve stejnojmenném dílku, rozsahem nevelkém, zato myšlenkami patřícím k nejvýraznějším Masarykovým publikacím.

Člověckost čili humanita

Masarykovo hledání smyslu českých a slovenských dějin v díle Jana Husa, Jana Amose Komenského, Josefa Dobrovského, Františka Palackého a Karla Havlíčka Borovského nezůstává nezúročeno. Masaryk, na základě studia českých dějin a jejich role v širším

kontextu, pokládá za český národní program v nejširším smyslu *ideál humanitní*.

Humanita se podle Masaryka objevuje v českých dějinách od dob husitství a *bratrství* a je jejich obsahem a smyslem.

Své hledání formuluje mimo jiné i v souboru přednášek vydaném v r. 1901 jako *Ideály humanitní*. Jednotlivé kapitoly se zabývají socialismem, individualismem, utilitarismem, pesimismem, evolucionismem, pozitivismem, Nietzscheovým krajním individualismem a závěr tvoří hlavní zásady *etiky humanitní*.

V *Ideálech humanitních* Masaryk píše o nastupující „*humanitě*“, „*člověčenstvu*“, které v rámci vývoje přebírá úlohu *křesťanské lásky*. Píše o tom, že se vyvíjí „věda a filozofie nová, která osvobozuje rozum úplně od dané autority církevní“ (Masaryk, 1990: 9).

Hlásí se k odkazu 18. století, kdy stát „novodobým časem stává se pořád více a více demokratickým a lidovým, a tento lidovější stát ...prohlašuje práva člověcká a osobní“ (Masaryk, 1990: 10). Za hybnou sílu těchto změn autor pokládá americkou a francouzskou revoluci. Dále pokračuje: „Z těchto práv člověckých rodí se dále práva národní a jazyková, práva sociální a hospodářská (například právo na práci, na existenční minimum...) a konečně kodifikují se již práva ženská a dětská (moderní právo rodinné).“ (Masaryk, 1990: 10.)

Ideál humanitní je ideál přirozený, filozofie se opírá o *rozum přirozený* (míní tím zdravý, obecný, dalo by se možná použít *selský rozum*). Tento *přirozený ideál humanitní* stojí podle Masaryka proti historicky danému starému ideálu. Rozvoj humanitního ideálu, zejména v sociální oblasti, připisuje Angličanům. V Čechách připomíná Augustina Smetanu, jenž horlí pro náboženství humanity a „...u nás uložil české filozofii a českému myšlení myslit *sociálně*“ (Masaryk, 1990: 20). Pokud mluví o socialismu 50.–60. let 19. století, pokládá ho za křesťanský, náboženský. Teprve později vzniká na tomto základě socialismus marxovský.

Masaryk vidí problém sociální a mravní v prázdni, nebezpečí podle autora začíná, „když práce není a začíná také u sytých“ (Masaryk, 1990: 22). Tuto jednoduchou formulaci sociálního a mravního problému lze jistě beze změny přenést do dnešní doby. Nuda, prázdnota a nečinnost jsou podle odborníků současné doby rizikovými faktory pro sociálně patologické jevy.

Na tuto Masarykovu abstraktní teorii však navazují v praxi činy. V době, ve které píše tyto úvahy, rozvíjí se myšlenka sociální práce nejvíce v rámci církevních, charitativních spolků. Málo institucí v Masarykově současnosti překračuje ideál křesťanské lásky. V počátcích Československé republiky působila v Brně organizace, která fungovala na principech ryze demokratických. Byla to Nadace Americké domoviny pro výchovu mládeže prací. Pozapomenutý projekt, na kterém se Masaryk s dcerou Alicí podle pamětníků (JUDr. Ptáček, Brno) pravděpodobně podílel. Pokud se vrátíme zpět, k výše citovaným Masarykovým myšlenkám, budí dojem, že v následujícím projektu je zřetelný rukopis, převedený do praktického života tak, jak Masaryk hlásal.

Nadace Americké domoviny pro výchovu mládeže prací

Po roce 1918 se vrací do vlasti z pobytu v USA majetný Václav Severa (1853), který chtěl přispět něčím nové republice, pomoci hlavně českým i slovenským sirotkům po legionářích. Obrátil se proto údajně na T. G. Masaryka a společně i s jeho dcerou Alicí vypracovali návrh na vybudování ústavu, který potom po dvacet let úspěšně plnil svoji funkci. Sám Severa o tom pravděpodobně hovoří jako o „...stycích s povolanými osobami v nové republice“ (Severa, 1926). Zřejmě je to, že sám Masaryk se k Nadaci Americká domovina zřetelně nehlásí, ani Alice Masaryková se o této skutečnosti ve své knize nezmiňuje. Skutečností zůstává, že Alice Masaryková se stává čestnou předsedkyní kuratoria nadace a účastní se slavnostního otevření první budovy 28. října 1925.

V ústavu existovala rozsáhlá samospráva chovanců, kteří se mezi sebou nazývali občany. Na sto chovanců připadalo přibližně 12 dospělých – z toho nebyli žádní vychovatelé. Žili zde společně učni i studenti, povinností každého chovance bylo pracovat 3–4 hodiny týdně. Kromě běžného chodu ústavu se chovanci podíleli na samozásobení zemědělskými i živočišnými produkty, v přílehlém hospodářství se později rozšířilo i květinářství a školkařství.

Hlavní myšlenkou této Americké domoviny není láska křesťanská, ale právě zmiňovaná láska „člověčenská“. Podstata výchovy v Domovině byla výchova k demokracii, nadneseně řečeno v americké tradici, podle českých představ.

Otázka sociální podle Marxe

Kdo by očekával ve známém Masarykově poměrně rozsáhlém díle s názvem *Otázka sociální* řešení sociálních otázek dané doby, nebyl by uspokojen. Masarykův podtitul *Základy marxismu, filosofické a sociologické* je více výstižný. Tato kniha vznikla z autorových univerzitních přednášek a naplňuje cíle výkladu významu marxismu jako soustavy filozofické a sociologické. Masaryk je beze sporu dílem Marxovým ovlivněn, i když se k němu vyjadřuje velmi kriticky. Masaryk se zde vrací opět ke své myšlence vzdělávání dělníků, nejen estetickému a uměleckému, ale i morálnímu. Význam pro politickou emancipaci dělníků by mělo podle něj například odvykání pití u dělníků, zřikání se hry a mravnost pohlavní. Vybízí dělnictvo k vlastnímu organizování, tak aby dělníci nebyli zaměřeni pouze materiálně, ale pracovali „...v mravním citu spoluzodpovědnosti a solidárnosti pro generace žijící i budoucí“ (Masaryk, II, 1936: 348).

S odstupem doby nelze než konstatovat, že problémy od dob Masarykových se příliš nezměnily, pouze se rozšířilo jejich spektrum a také spektrum populace, která je těmito problémy zasažena. I návrh řešení je čistě současný – těžiště neleží na bedrech státu, ale na vlastních ramenech, v podobě organizací občanské společnosti.

V *Předvolebních projevech* na Valašsku (1907) Masaryk připomíná svůj vztah k marxismu: „Jsem smýšlení nejen sociálního, nýbrž přímo socialistického... Že nejsem marxista, to je také známé, ale socialismus a marxismus nejsou docela totožné.“ (Dresler, 1990: 57).

Ženská otázka

Protože rovnoprávnost žen a mužů patří mezi sociální témata, zastavme se u Masarykova chápání rovnoprávnosti žen a mužů. Za nejvýmluvnější vyjádření pokládám přijetí rodného jména manželky Garrigue. Tímto dodnes neobvyklým gestem řekl tolik, že více již skoro není třeba. Masarykův respekt k ženám a podpora žen ve vzdělávání byla pověstná. Manželka Charlotta mu byla spolupracovnicí, v době její nemoci a po jejím skonu spolupracuje s nejstarší dcerou Alicí, a to právě na sociálních otázkách, problémy žen nevyjímaje.

Zdenka Wiedermanová-Motyčková (Masarykův sborník, 1930: 313–314) ve svém příspěvku do sborníku uvádí, že Masarykův názor na ženu řadí otázku ženskou do otázek všesociálních, a pokládá Masaryka za mužského vůdce pokrokových žen. Doslova praví: „Jméno Masaryk má a bude mít v ženském hnutí českém význam, jaký zřídka ženy mužům připisují.“ Dále uvádí, že „...ideje profesora Masaryka v nové hnutí ženském byly na Moravě tak vžity, že daly mu směr a ráz“.

Sám se velmi plamenně zastává v několika drobnějších příspěvcích žen a hájí jejich rovné pojmání, sám k tomuto problému uvádí: „Stopuji od mnoha let takzvanou ženskou otázku a její problémy, ale tolik předsudků a hloupého povídání jak o této otázce sotva se najde při jiných problémech.“ (Masaryk, 1997: 14–15.)

Opět i v této souvislosti hovoří o *praktické humanitě*, která je jiným výrazem pro lásku k bližnímu. Realisticky zde upozorňuje na to, že tato humanita se musí nejprve uplatňovat především v užším kruhu rodiny, rodu, mezi známými, v obci, okrese. Pokládá to nikoliv za egoismus, ale za praktičnost, danou přirozenými poměry. (Masaryk, 1997: 20–21.)

Alkoholismus

Masaryk se tomuto tématu okrajově věnoval, napsal dokonce několik statí: např. *Ethik und Alkoholismus*. Vnímá tento problém jako ohrožení pro národ nejen po stránce tělesné, ale i mravní. Masaryk jako pozdější abstinent vybízí k abstinenci ve jménu etiky humanitní a ve jménu náboženství. (Masarykův sborník, 1930: 136–148.)

Antisemitismus

Vedle sporu o pravost tzv. Rukopisů byl Masarykovým druhým největším sporem tzv. Polanský proces. Zjednodušeně řečeno se jednalo o motiv vraždy devatenáctileté Anežky Hrušové z Polné, která byla údajně zavražděna z důvodu židovského rituálu. Masaryk nevystoupil jako obránce obviněného Žida Hilsnera, ale Židů a židovské otázky obecně. Tvrdil, že rituální vražda nemá u Židů žádné opodstatnění, že se jedná pouze o pověru, která nemá vědecké kořeny. V této konfrontaci se utkal i s českým radikalismem, nositelem antisemitských myšlenek.

Spolupracovnice Alice Masaryková

Alice Masaryková, která se ve své vzpomínkové knize vyznává z lásky k medicíně a k sociální práci, byla bezesporu ovlivněna pracemi svého otce, na které vzpomíná

a cituje ze studie nazvané Jan Hus – Naše obrození a reformace: „Stěžejnou a výslednou ideou reformace bylo důsledně: *Bratrství*. Má-li vývoj náboženský, mravní a filosofický nezůstatí planým, běželi-li lidem o reformaci skutečně, pak konec konců musí Kristovo „Miluj bližního jako sebe samého“ stát se *sociálním skutkem*. A tím skutkem může být pouze obnovení našeho Bratrství – všechno ostatní je vyhýbání, výmluva a zastírání panovačnosti světské. To pocitovali naši buditelé, zejména Palacký, když své úsilí obrodních zakládali na *humanitě*.“ (Masaryková, 1994: 79.)

Tuto pasáž, kterou Alice Masaryková vyzdvihuje z díla svého otce, pokládám za připomenutí Masarykova chápání smyslu českých dějin, jak je uvedeno také v Ideálech humanitních. Pro Masaryka i jeho dceru je podstatná a příznačná snaha právě o převádění slov na skutky.

Alice Masaryková, která je pokládána za pokračovatelku díla svého otce zejména humanitou aplikovanou v praxi – tedy oblastí sociální práce, je významnou osobností v historii sociální práce. Byla ovlivněna i americkými zakladatelkami tohoto vědního oboru Mary McDowelovou a Jane Addamsovou, se kterými se setkala za svého pobytu v Chicagu. Z této doby si odnesla přesvědčení, že „sociální práci přispívá duchovní uvědomělost, všeobecné vzdělání a houževnatá pracovitost.“ (Masaryková, 1994: 104.) Ve stejném duchu později zakládá i sociální školu v Praze a v Turčianském Svätém Martině školu Milana R. Štefánika.

Není nezajímavé připomenout, že pracovně se Masaryk setkal s dcerou Alicí – mimo jiné – nad Bungovou brožurkou *O alkoholismu*, kterou Alice přeložila do češtiny a ke které Masaryk napsal velmi osobní předmluvu.

Inspirace pro současnost

Masaryka lze jen stěží označit jako sociálního pracovníka, či osnovatele myšlenek sociální práce. Stačí, že v tomto oboru hraje historickou úlohu jeho dcera Alice, navíc v dané době byla sociální práce především záležitostí žen. Sociální práce však může – kromě jiných zdrojů – pokládat Masarykovy teze za zdroj své inspirace. Za nejvýznamnější pokládám Masarykem pojmenovaný posun od lásky *křesťanské* k lásce „*člověčské*“, tedy k *humanitě*, kterou přesto pokládá za jiný výraz k *lásce k bližnímu*. Lze jej chápat i jako posun od lásky podmíněné k lásce respektující, lásce akceptující. I takto lze rozumět Masarykovu poselství *ideálů humanitních*.

Jako velmi výstižná na závěr mi připadají slova básníka Otokara Březiny: „Vlastně bych mu neřikal, že je filozof; ale to, co napsal, vykonal a prožil, je materiál pro českou filozofii. Jemu filozofie nestačila, protože byl určen k jednání. Je to člověk tohoto světa.“ (Čapek, 1990: 378).

Použitá literatura:

- ČAPEK, K. **Hovory s T. G. Masarykem**. Praha: Československý spisovatel, 1990.
- DUROZOI, G., ROUSSEL, A. **Filozofický slovník**. Praha: EWA Edition, 1994.
- DRESLER, J. **Masarykova abeceda**. Praha: Melantrich, 1990.
- GIDDENS, A. **Sociologie**. Praha: Argo, 1999.
- MASARYK, T. G. **Cesta demokracie IV. Projevy – články – rozhovory 1929–1937**. Praha: Ústav T. G. Masaryka, 1997.
- MASARYK, T. G. **Česká otázka. Naše nynější krize**. Praha: Svoboda, 1990.
- MASARYK, T. G. **Ideály humanitní. Problém malého národa. Demokratism v politice**. Praha: Melantrich, 1990.
- MASARYK, T. G. **Otázka sociální. Základy marxismu filosofické a sociologické. Svazek první**. Praha: Čin, 1936.
- MASARYK, T. G. **Otázka sociální. Základy marxismu filosofické a sociologické. Svazek druhý**. Praha: Čin, 1936, s. 469.
- MASARYKOVÁ, A. **Dětství a mládí. Vzpomínky a myšlenky**. Praha: Ústav T. G. Masaryka, 1994.
- Masarykův sborník. Časopis pro studium života a díla T. G. Masaryka. Svazek IV**. Praha: ČIN, 1930.
- Masarykův sborník VIII**. Praha: Ústav T. G. Masaryka, 1993.
- Masarykův sborník IX. 1993–1995**. Praha: Ústav T. G. Masaryka, 1997.
- MATOUŠEK, O., a kol. **Základy sociální práce**. Praha: Portál, 2001.
- OPAT, J. **Filozof a politik T. G. Masaryk 1882–1893. Příspěvek k životopisu**. Praha: Melantrich, 1990.
- SEVERA, W. F. **Jak vznikla Americká domovina. První výroční zpráva o činnosti Americké domoviny pro výchovu prací v Brně-Králově Poli od roku 1921–1926**. Brno: vyd. Americká domovina, 1926.
- Sociologické školy, směry, paradigmata**. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994.



¹⁾Katedra soc. práce a soc. politiky, Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, Váta Nejedlého 573, 500 03 Hradec Králové, e-mail: daniela.kvetenska@tiscali.cz

Dynamika malých sociálních skupin

Dynamics of small social groups

Bc. Zdeňka
Hauková¹⁾

Abstrakt:
Předkládaná práce si klade za cíl představit základní prvky skupinové dynamiky. Mým cílem bylo vymezit extrémní sociometrické role v malých sociálních skupinách. Pokoušela jsem se zjistit, zda může být skupinová dynamika ovlivněna přítomností těchto rolí. Věk skupiny jsem chápala jako nezávisle proměnnou a snažila jsem se najít vztah mezi věkem a procesem skupinové dynamiky.

I HLAVNÍ CÍLE A STRUKTURA STATI

I.1 Hlavní cíle stati

Poznávací cíl:

Má hlavní výzkumná otázka zní: „Ovlivňuje přítomnost krajních sociometrických rolí a stáří skupiny dynamiku malých sociálních skupin?“ Mým poznávacím cílem bude vysledovat přítomnost extrémních sociometrických rolí v určitých malých sociálních skupinách a zjistit, zda má přítomnost těchto rolí vliv na skupinovou dynamiku, a pokud ano, tak jaký a jakým způsobem ji ovlivňuje délka působení skupiny. Chtěla bych poukázat na to, jakými způsoby lze na skupinovou dynamiku působit, a tak ovlivňovat fungování a efektivitu různých malých sociálních skupin.

Symbolický cíl:

Svou statí chci širší odborné veřejnosti ukázat, jak bohatá a složitá je práce s různými skupinami. Mým symbolickým cílem je, aby si práci přečetli – nejen sociální pracovníci nebo terapeuti – ale hlavně lidé mimo obor, kteří vedou nějaké skupiny. Mou symbolickou cílovou skupinou by byli např. pedagogové na různých stupních škol, lidé zabývající se volným časem dětí – táboroví vedoucí, vedoucí nejrůznějších zájmových kroužků. Dále např. manažeři na

V tomto směru jsem studovala vývoj ve dvou malých sociálních skupinách, které jsem posléze srovnávala.

*Abstract:
The idea of my work was to give a view of the basic group dynamics' elements. My focus was to delimitate the extreme socio-metric roles in small social groups. I tried to find out whether the group dynamic could be influenced by the presence of those roles. I also tried to consider the age of the groups as an independent variable and I tried to find the relationship*

vedoucích pozicích, vychovatelé v různých ústavních zařízeních, sportovní trenéři atp. Chtěla bych, aby si ti všichni uvědomili, jak spletité procesy mohou ve skupinách vzniknout, jak nebezpečné může být jejich nesprávné využívání anebo naopak, jak užitečná a nápomocná může znalost skupinové dynamiky a jejích faktorů být.

Aplikační cíl:

Tímto cílem je pro mne informovat o skupinové dynamice sociální pracovníky, kteří se zabývají skupinovou sociální prací. Konkrétně se pokusím, aby má stat' dopomohla k lepší organizaci a řízení skupiny mladých dobrovolníků zahrnutých v programu alternativních trestů pro mládež Lata, sdružení Ratolest. Chtěla bych, aby poznatky vyplývající z mé statě posloužily ke zlepšení práce se skupinou nových dobrovolníků, k větší efektivnosti skupiny již zkušených dobrovolníků. Zároveň by znalost faktorů působících na skupinovou dynamiku a jejich správné využívání měly dopomoci ke kvalitnější spolupráci mezi dobrovolníky a klienty ve skupině, jejichž vzájemný vztah je pro program Lata klíčový.

Struktura statí

Nejprve jsem vymezila základní výzkumnou otázku a z ní vyplývající poznávací cíl. Dále jsem si stanovila symbolický a aplikační cíl, které jsem chápala jako prostředek zasazení tématu statě do určitého širšího kontextu a přiblížení tematiky čtenářům. V další části následuje vymezení základních pojmů a stanovení vyplynulých dílčích hypotéz. Následně se pokusím nastínit zkoumanou oblast skupinové dynamiky a charakterizují některé důležité prvky dynamiky malých sociálních skupin. Ve třetí části statí se zaměřím na stanovení nezávislých a závislých proměnných, z jejichž hlediska budu skupinovou dynamiku zkoumat. Po následné metodice výzkumu charakterizují analytické jednotky, dvě malé sociální skupiny, a popíši způsob zjišťování dat. Získaná data v poslední části výzkumu interpretuji a pokusím se odpovědět na hlavní výzkumnou otázku.

2 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Krajní sociometrické role: Role je ve Velkém sociologickém slovníku vysvětlena jako očekávaný způsob chování vázaný na určitý sociální status. Stejně tak ji chápu i já ve své statí. Roli zde vztahuji k určité sociální situaci, pro kterou je dána konkrétní společenská norma. Role jsou členům přiřazovány skupinou.

Sociometrické role jsou role zjišťované technikou sociometrie, tzn. analýzou vztahů v malých sociálních skupinách preferenčními volbami (především sympatie x antipatie). Krajinými sociometrickými rolemi chápou na jedné straně hlavně roli hvězdy. Tato role je považována na neformální vůdcovskou roli. Hvězda je vůdcem z pohledu oblíbenosti a popularity ve skupině. Jako hvězdy bývají obvykle voleny osoby veselé, nekonfliktní, přátelské, vtipné a společenské. Na opačném konci tohoto měřítka se setkáme s rolí tzv. černé ovce neboli outsidera. Takovou roli nese člověk, který je pro skupinu nezajímavý, neoblíbený, vyvolávající konflikty, lhostejný ke skupině i jejím členům, nepřátelský a odmítaný. Pro skupinovou dynamiku je vymezení rolí žádoucí. Skupina potřebuje hlavně vyváženou přítomnost rozličných typů lidí a jejich chování. Přítomnost krajních sociometrických rolí ve skupině bude v mé stati působit jako nezávislá proměnná.

Ovlivňování: V mé stati se tento pojem objevuje hlavně ve významu působení skrytých mechanismů nebo skupinových jevů, které působí na závisle proměnnou, a tím na celkový pohyb skupiny.

Skupinová dynamika: Hovoří-li se o dynamice v kontextu skupin, má se obecně na mysli pohyb nebo vývoj nějakých jevů. Setkáme se také s tvrzením, že dynamika je soubor procesů probíhajících ve společenských skupinách v průběhu jejich vzniku a trvání. Obvykle bývá pojem skupinové dynamiky definován jako „souhrn všech celkových vzájemných sil a protisil působících ve společném, již vytvořeném sociálním prostředí ve skupině“⁽²⁾. Jde o fakt, že stav vztahů, interakce a komunikace ve skupině není stálý, stabilní, nýbrž dynamický a že do něho lze určitým způsobem zasahovat. Míra koheze a tenze ve skupině je v této stati chápána jako závisle proměnná. Pro účely této stati bude skupinová dynamika představovat především hybné síly ve vztahu koheze a tenze podmiňující určitý jev.

Malá sociální skupina: Podle Hartla (1998) představuje skupina seskupení osob, které spojuje určitý znak. Sociologický slovník ji vysvětluje jako jakékoli lidské seskupení. Přívlastek malá je zde vyjádřen vzájemnou bezprostřední sociální interakcí. Hartl chápe malou skupinu jako takovou, v níž se členové osobně znají. Nejčastěji okolo 30 osob. Sociální je nejčastěji cokoli, co se nějakým způsobem týká lidské společnosti a vztahů mezi lidmi. V kontextu této stati vymezují tento pojem jako skupiny, které jsou tvořeny

between the age and the group dynamic's process. In this aspect I studied a development of two small social groups in time and made their comparison.

lidmi, kteří se navzájem znají, komunikují mezi sebou (tváří v tvář) a mají určitý společný cíl. Zároveň tam existují relativně stabilní vymezení pozic a rolí (struktura skupiny) a členové respektují normy daného společenství, které představují pravidla regulující meziosobní vztahy a průběh společných činností. Malá sociální skupina je příznačná i tím, že vzájemné vztahy mezi jejími členy jsou bezprostřední a jedná se o prostředí, ve kterém jsou tyto vztahy i vysoce intimní. Jedním zajímavým znakem malých sociálních skupin je proces, kdy se jedinec proměňuje v osobnost a individuum v individualitu.

Stáří skupiny: Tento pojem chápu jako délku existence skupiny. Věk vztahuji k frekvenci setkávání a zároveň zohledňuji délku jednotlivých sezení každé skupiny.

2.1 Vyplyvající dílčí hypotézy

Z tohoto pojetí mi vyplynuly dvě dílčí hypotézy:

Ve srovnání vývoje skupinové dynamiky tak, jak ji v této stati chápu, dojde k výraznějšímu a rychlejšímu posunu u skupiny A, tedy skupiny mladší.

U skupiny, která spolupracuje déle (v mém případě skupina B), bude znatelná vyšší koheze než u skupiny, která je poměrně nová (skupina A).

3 SKUPINOVÁ DYNAMIKA

Skupinová dynamika představuje veškeré dění ve skupině a je tvořena mnoha rozdílnými prvky, které na ni v různé míře a závislosti působí. Skupina disponuje nejrozličnějšími charakteristikami, které mají vliv na skupinové dění. Jednotlivé prvky skupinové dynamiky jsou navzájem těsně spjaty a spolupůsobí v neustálé interakci. V této stati se zaměřím na několik nejdůležitějších prvků – krajní sociometrické role, kohezi, tenzi a stáří skupiny, ale pro úplnost je třeba alespoň v krátkosti zmínit ostatní významné faktory, které na dění ve skupině působí. Skupinová dynamika je charakteristickým znakem každé sociální skupiny. Vzniká zahájením činnosti skupiny a s jejím ukončením také zaniká. Můžeme konstatovat, že bez dynamiky by skupina nebyla skupinou. Pro každou sociální skupinu jsou charakteristické společné cíle, normy, vzájemné vztahy mezi jedinci a rozdíly v sociálním postavení jedinců ve skupině. Do procesu dynamiky lze i zasahovat a podle potřeby ho ovlivňovat. Skupinovou dynamiku podněcují konstruktivní a destruktivní projevy členů skupiny vyplývající z jejich pozic a rolí, projevování emocí, reakcí a tendencí, charakteristické názory, postoje a styly chování. Osobně to shledávám jako velice zajímavé, a proto se zaměřuji právě především na onu soudržnost a napětí ve skupině. Individuální rozdíly a rozmanité charakteristiky příslušníků ve skupině se stávají součástí skupinových procesů a vytvářejí ve skupině složité interakční a vztahové vzorce. A právě to činí ze skupinové práce dynamický proces.

3.1 Důležité prvky skupinové dynamiky

Skupinová atmosféra – ta vyjadřuje převládající náladu ve skupině, emocionální ovzduší, klima skupiny. Skupinová atmosféra je velice důležitým faktorem skupinového

života. Pojem atmosféra vyjadřuje situační emoční naladění. Kollárik ji chápe jako „relativně stabilní a emocionální naladěnost, ve které se spojují nálady lidí, jejich duševní prožívání, vztahy jednoho k druhému, k práci a k obklopujícím událostem“³⁾. Atmosféru ve skupině bychom mohli chápat dokonce i jako příčinu sdružování. Člověk od skupiny očekává především usnadnění své sociální existence a zdroj pozitivních emocí. Atmosféra ve skupině se vyvíjí stejně tak, jako se vyvíjí skupina sama, proto může být relativně stabilní, anebo na druhou stranu dosti proměnlivá. Mimo jiné záleží na fázi, ve které se skupina právě nachází, a na momentální skupinové situaci.

Cíle a normy skupiny – cíle se zaměřují na vytyčený skupinový úkol a jsou považovány za aspirační úroveň skupiny. Normy jsou pro skupinu soubor nepsaných pravidel, hovoří o tom, co je pro skupinu správné a co nesprávné. Mohou se vztahovat výhradně k dění ve skupině, ale případně i na dění mimo ni. Cíle skupiny bychom mohli charakterizovat jako úkoly, na které se skupina soustředí. Cíle jsou skupinové tehdy, akceptuje-li je alespoň většina členů. Cíle malých sociálních skupin mohou být soustředěny jak na vnější úkol (mimo skupinu), tak i na jednotlivce ve skupině a na interakce (uvnitř skupiny). Pokud se ve skupině neděje nic pro dosažení vytyčeného cíle, stává se existence skupiny velice problematickou a může se s velkou pravděpodobností rozpadnout. Normy představují systém pravidel, který zajišťuje plynulý průběh skupinových činností a existenci skupiny vůbec. Normy vycházejí ze skupinových cílů a hodnot a zároveň ovlivňují postoje a chování členů skupiny. Normy jsou pro skupinu závazné a určují práva a povinnosti jejím členům a ti jsou nuceni se skupinovým normám podřídit. Jedinec, který tyto normy odmítá přijmout, bývá sankcionován a dostává se do pozice skupinového devianta. Pro dynamiku ve skupině je důležitý i prvek tzv. odpadlíků. To jsou lidé, kteří ukončí členství ve skupině z důvodu neschopnosti přijmout skupinové normy. Naopak lidé, kteří normy dodržují, jsou skupinou odměňováni.

Tvorba podskupin – zde může jít o dvojice, trojice i větší počet členů, které něco specifického spojuje. Mohou si být sympatičtí, blízcí a mít společné zájmy. Je nutné, abychom se na tvorbu podskupin dívali střízlivě a reálně. Je téměř zákonité, že se v každé skupině vytvoří podskupiny. Jejich tvorba může ovlivňovat i některé další prvky skupinové dynamiky. Dá se říci, že čím je skupina větší, tím zřetelnější a silnější podskupiny vznikají. Ale s tendencí štěpení skupin do menších celků se setkáme i v skupinách malých. Při tvorbě podskupin dochází ke sdružování těch členů, kteří si jsou určitým způsobem blízcí, sympatičtí, mají společné zájmy, postoje a rozumí si. Jak jsem již řekla, tvorba podskupin je téměř zákonitým prvkem skupinové dynamiky. Podskupiny vznikají obzvláště tam, kde je režim skupiny poměrně volný. Ale i jinak je téměř nemožné tvorbu podskupin zabránit. Velmi vhodným prostředím pro tyto podskupiny je hlavně to, kde dochází k nespokojenosti členů se skupinovou atmosférou, s vedením nebo složením skupiny, tam, kde většina členů nepřijme skupinové cíle a nehodlá se řídit skupinovými normami. Může se stát, že normy podskupiny jsou odlišné od norem skupiny, a to vede k vnitřnímu konfliktu člena obou celků.

Interakce a komunikace – interakce je chápána jako vzájemné aktivní působení, ovlivňování jedinců ve skupině a komunikace je vzájemná výměna významů mezi lidmi pomocí konvenčních symbolů. Pojmy interakce a komunikace jsou si velmi blízké a navzájem závislé. Komunikaci bychom mohli chápat jako určitou podmnožinu interakce. Interakce je proces vzájemného sociálního kontaktu, který sestává z neverbální komunikace stejně tak jako verbální, „zahrnuje celou škálu chování zúčastněných osob od pouhého kontaktu až po duchovní vztahové komponenty, které působí, i když s tím druhým člověkem již nekomunikujeme“⁽⁴⁾. Na základě interakcí se začínají formovat jednotlivé skupiny. Nejzákladnějším jevem skupinové interakce je vzájemná přitažlivost anebo odpudivost mezi členy skupiny. Interakce také vede k určité strukturalizaci ve skupině. Ve skupině jsou kanály komunikace vytvářeny tzv. komunikační sítě. Ta souvisí se strukturou skupiny a zároveň ji spoluvytváří (člověk, který v takové síti zaujímá aktivní postavení, má i velkou šanci na to, aby se stal neformálním vůdcem).

Projekce minulých zkušeností a vztahů do aktuálních interakcí – to je určitý obranný mechanismus neuvědomovaného přenášení subjektivních, popř. podvědomých přání, motivů a pocitů na jiné osoby či situace. „Projekce je zvláštním případem mezilidské komunikace, ve které dochází k neadekvátní generalizaci a k opakování minulých zážitků nepřiměřeně nové situaci.“⁽⁵⁾ Význam projekce pro skupinovou dynamiku spočívá v tom, že každý člen přichází do skupiny se svými minulými zkušenostmi, které mají podstatný vliv na to, jakým způsobem člověk vnímá ostatní členy skupiny, jeho emocionální reakce a způsob chování k nim. To, co jsme kdy zažili, má vliv na to, jak se budeme v budoucnu chovat. Proto nereagujeme na ostatní členy skupiny jen podle toho, jak se k nám chovají oni, ale zároveň na základě toho, jaké zkušenosti v podobných situacích máme. Do nové situace si tyto zkušenosti promítáme. Znamená to, že na člověka nepůsobí pouze reálný podnět, ale také imaginární obraz, který se vytvoří vlastním přenosem minulé zkušenosti do aktuální situace. K přenosu dochází většinou nevědomě.

Vedení skupiny – to by mělo být efektivní a produktem vzájemné interakce mezi vedoucím, skupinovými příslušníky a danou situací. Vůdce se objeví v téměř každé skupině, někde je to vůdce formální, jinde se jedná o vůdce neformálního a v některých skupinách působí oba zároveň.

3.2 Vlastní pojetí skupinové dynamiky z pohledu vybraných faktorů

3.2.1 Koheze a tenze

Charakteristika koheze

Koheze neboli soudržnost souvisí s přitažlivostí skupiny pro její členy. Je jedním z velice důležitých prvků skupinové dynamiky. Velký význam jí je přisuzován hlavně ve skupinách terapeutických, ale pracovat s ní můžeme i v jiných sociálních skupinách. Obecně uznávaná definice hovoří o tom, že koheze je výslednicí sil, které působí na členy tak, že chtějí ve skupině zůstat a chtějí ji udržet. Koheze je vlastností skupiny, která se vytváří tím, jak moc členové skupiny prožívají fakt, že patří k sobě. Zde může

dojít i k rozporu mezi vnímáním koheze celou skupinou a pocitem soudržnosti tak, jak jej prožívá každý jednotlivec ve skupině. To znamená, že někteří jedinci mohou cítit větší soudržnost než ostatní. Ti, kteří ji skutečně prožívají intenzivněji, mají tendenci skupinu podporovat, udržet a zapojovat se do společných aktivit. Podle Kratochvíla „vede koheze k uspokojování základní lidské potřeby bezpečí a akceptace a zesiluje se společnými zážitky“^[6]. Koheze je závislá hlavně na náklonnosti a porozumění mezi členy skupiny. Souvisí s důvěrností mezi členy skupiny a se zráním skupiny se rozvíjí. Čím intenzivněji a opravdověji přibývá důvěrné atmosféry, tím více narůstá i koheze. Čím je skupina soudržnější, tím víc následně inklinuje k odmítání těch, kteří se odchylují od norem. Koheze umožňuje snáze vyjadřovat pozitivní i negativní pocity. Nemusí však nutně znamenat, že všichni příslušníci skupiny jsou přátelé. To vůbec ne. Jde tam spíš o pocit, že každý člověk má ve své skupině i své místo. Tak se vytváří pocit jednoty a tzv. my-ství.

Vlivy působící na kohezi a její důsledky ve skupině

Někteří autoři poukazují hlavně na čas, který skupina potřebuje k tomu, aby v ní první náznaky koheze vznikaly. A to nejen množství času trávené pospolu ve skupině, ale také frekvence setkávání skupiny. V literatuře se uvádí, že členové skupiny ji vnímají jako potenciální zdroj k uspokojování svých osobních potřeb, členové si navzájem rozumějí, vyhovují si a z toho plyne i činnost na skupinových aktivitách. Skupina propůjčuje členovi status a prestiž díky svému postavení v sociálním prostředí. Kratochvíl také hovoří o několika nejdůležitějších prvcích, které ke kohezi přispívají. Je to především uspokojování osobních potřeb jedinců ve skupině, vzájemná přitažlivost členů skupiny, motivace a úsilí vedoucí ke členství ve skupině, přátelská atmosféra, prestiž skupiny, vliv skupinových aktivit, soutěžení s jinou skupinou. A v neposlední řadě prvek udržující kohezi je také přítomnost devianta ve skupině. V kohezní skupině se můžeme setkat převážně s konstruktivně projevovanou hostilitou. Členové takové skupiny jsou ochotni brát se navzájem vážně a pokračovat v komunikaci, i když se vytvoří konflikto- vý materiál. Proto, aby byl člen ochoten snést nepohodlí spojené s řešením konfliktů, musí být pro něj skupina skutečně významná. Je velice důležité, aby docházelo k otevřenému projevení hostility, což se právě v kohezních skupinách stává, jinak mohou přetrvávat nepřátelské postoje a ty práci se skupinou neulehčí. Z výzkumů také víme, že v uzavřené skupině dochází k významně vyšší úrovni koheze než ve skupině otevřené.

O kohezi, soudržnosti jsem již řekla dost a není pochyb o tom, že je to prvek pozitivní, napomáhající skupinové dynamice, vývoji a efektivitě skupiny vůbec. Chci se ale zmínit i o negativním důsledku koheze, a to koheze přílišné. Tu bychom mohli mít i za brzdu skupiny. Vytví-li se skupina vysloveně v narcistickém, na sebe soustředěném uzavřeném kruhu, je tento vývoj charakterizován nežádoucím, přehnaným růstem koheze, úplným uzavřením skupiny do sebe a fatální orientací na sebe samu a vyloučením externího světa.

Tenze a její význam pro skupinovou dynamiku

Stejně tak jako koheze je i tenze nevyhnutelně významná ve skupinové dynamice. Tenze, neboli napětí, je považována za dynamizující faktor, který vede členy skupiny k nespokojenosti a nutí ke změně. I u tenze rozlišujeme intrapsychické (individuální) prožívání a prožívání skupinové, přičemž se tyto dva prvky nemusí shodovat. Tenzi můžeme chápat jako vnitřní napětí členů vůči skupině nebo skupinové situaci. Toto napětí může být charakterizováno úzkostí, strachem, hostilitou, agresivitou. Z toho je vidět, že tenze je v úzkém spojení s emocionalitou a s afekty, ale přesto bývá prožívána racionálně. Tenze vzniká zcela přirozeně v každé skupině. Čím více interakcí a jejich frekvencí, tím vzrůstají i pocity sympatií, ale i pocity vzájemné agrese – i ty jsou však známkou zainteresované pozornosti vůči skupině. Tenze, jak již bylo řečeno, je vlastně konfrontace, nesympatie, kritika a konflikty ve skupině. To vše nám může připadat velmi negativní. Avšak jen povrchně, podíváme-li se hlouběji, zjistíme, že nám to přináší i velice důležitý materiál k poskytování zpětných vazeb ve skupině. Je-li současně ve skupině přítomna i dostatečná koheze, pak tenze usnadňuje pochopení určitých nevhodných způsobů chování, dostává se nám nadhledu a eventuálně i potřebné osobnostní změny. Určité množství tenze, napětí ve skupině je tedy nutné, aby byla skupina efektivní. Nežádoucí však je přílišné zvýšení hladiny tenze. To vede k neefektivitě skupinové práce, neschopnosti cokoli vyřešit a skupina se pro členy stává odpudivou. Členové si na něco neustále stěžují a hádají se. Kratochvíl píše, že užitečnost tenze ve skupině může být shrnuta do několika bodů. Říká, že tenze je hybnou silou vedoucí jedince ke změně a dále je důležitým aspektem pro umění verbalizovat negativní pocity.

Vznik tenze a její příčiny

Celková tenze ve skupině je dána jednak samotnými skupinovými situacemi, které často přinášejí mnoho tenzních momentů pro jednotlivce ve skupině, a jednak samotným vnitřním napětím a dispozicemi k němu u každého účastníka skupinového dění. Tenze vzniká ve skupině zcela přirozeně a je vyvolávána už i takovou prostou skutečností, že při uspokojování osobních potřeb musí brát každý člen ohledy na někoho jiného, musí akceptovat odlišné názory, postoje, požadavky a chování. Jen tím, že se člověk musí podrobit skupinovým normám a adaptovat se na ně, je každý člen frustrován a omezován. To vede k vytvoření antipatií, zlosti, nepřátelství a agresivitě ve skupině. Nejdůležitější příčiny vzniku těchto pocitů ve skupině zesumarizoval Kožnar. Jako podstatný zdroj skupinové tenze chápe rozdíly mezi jednotlivými příslušníky skupiny, zejména etnické, intelektové, rodinné i výchovné. Dále je to rivalizace mezi členy o specifickou roli ve skupině, o přízeň vedoucího skupiny. Také samotná autoritativní charakteristika vedoucího skupiny může vést ke značné tenzi. Někteří členové se neumějí anebo nechťejí podřídit. Neurčitost dění a nedostatek struktury ve skupině zvyšuje hladinu tenze a napětí. Odpor ke změně činnosti ve skupině, který souvisí se ztrátou určitých dosavadních jistot, strach před neznámým, obrana před vtažením do

skupinové dynamiky a také obavy z vývoje skupiny – to jsou další příčiny vzniku tenze. V neposlední řadě je to tvorba podskupin a jejich konfrontace se skupinou, příchod nových, neznámých členů, změna vedoucího skupiny, což členové mohou chápat jako ohrožení stability, ochrany a bezpečí. To je mnoho příčin vedoucích ke vzniku napětí mezi členy, mezi podskupinami anebo k vedoucímu ve skupině.

Vzájemná souvislost mezi kohezí a tenzí

Jak koheze, tak tenze je pro skupinovou dynamiku nesmírně důležitá. Pro můj výzkum představuje vzájemný vztah těchto prvků jev, kterým zde charakterizují skupinovou dynamiku. Nejsou to však prvky samy o sobě. Samotná koheze ve skupině by nám k ničemu nebyla. A stejně tak je to s tenzí, sama o sobě je nevýznamná pro práci se skupinou. Co je ale velice významné, je onen vztah mezi kohezí a tenzí. Koheze, soudržnost, a tenze, napětí, však nejsou protikladné pojmy. Opakem koheze je nesoudržnost a opakem tenze je uvolnění. Kohezi pokládáme za faktor stabilizující a tenzi za faktor dynamizující. V kontextu skupinové dynamiky si je můžeme představit jako protisíly, ale obě mají význam jen, jsou-li v dynamické rovnováze. Je velmi důležité udržovat kohezi i tenzi na takovém stupni, který je pro skupinu žádoucí. Příliš vysoká koheze způsobuje nezdravou zaujatost skupinou, členové se v ní cítí dobře, ale tyto pocity jsou chápány jako neupřímné. U takové skupiny dochází k minimální komunikaci s lidmi z vnějšího světa. Naopak koheze příliš nízká způsobuje přemíru tenze ve skupině. Je-li tenze v skupině tedy příliš silná a dlouhodobá a není-li kompenzována emoční podporou a kohezí, dochází ke snaze členů o únik ze skupiny. Členové ji pocítují jako nepřátelskou. Negativní důsledky má však i příliš nízká hladina tenze. Tenze musí být proto vyvažována a kompenzována dostatečně silnou emoční podporou a kohezí ve skupině.

3.2.2 Pozice a role ve skupině

Pozice je vlastně umístění jedince ve skupině, je to poloha v systému společenských funkcí. Pozice určuje, jaký společenský status jedinec ve skupině zastává. Status je dán právy a povinnostmi jedince, jeho hodnotou a prestiží. Každý člověk se v životě ocitá na několika pozicích v různých skupinách současně a s každou z nich se spojuje jeho role. Postavení jedince ve skupině obvykle odhadujeme na základě celkového přijímání nebo odmítání ostatními členy skupiny. Role představuje určitá pravidla chování, které se od lidí očekává na základě jejich pozic. Role je uplatňována nejen v rámci vnějšího (pozorovatelného) chování, ale vztahuje se i k prožívání a cítění. I přesto, že jednu roli může zastávat několik lidí, není daná role nikdy stejná. Role je charakteristická zvláštními osobnostními znaky jedince. Role jsou členům přiřazovány skupinou. Od každého takového člena je očekáván určitý způsob chování, za který je následně buď odměňován nebo sankcionován. Mezi jednotlivými rolemi, které člověk zastává, mohou existovat i rozpory. Identifikace s rolí není nikdy úplná. Pro skupinovou dynamiku je velice důležité uvědomění si a poznání vlastní skupinové pozice a pochopení role, kterou člen ve skupině zastává.

Kategorizace rolí

Nejnámější rozdělení základních skupinových rolí pochází od Moréna a jeho sociometrie. V té je vymezována především role hvězdy ve skupině. Tato role je považována za vůdcovskou roli. Hvězda je vůdcem z pohledu oblíbenosti a popularity ve skupině. Jako hvězdy bývají obvykle voleny osoby veselé, nekonfliktní, přátelské, vtipné, inteligentní, schopné a společenské. Druhou významnější rolí v rámci sociometrie je černá ovce neboli outsider. Takovou roli nese člověk, který je pro skupinu nezajímavý anebo neoblíbený, vyvolávající konflikty, lhostejný ke skupině i jejím členům, nepřátelský a odmítaný.

Existuje mnoho dalších způsobů členění rolí a ty jsou podle Yaloma neomezené a zcela libovolné. Uvedme si jen pro zajímavost několik dalších rolí, se kterými se můžeme ve struktuře skupiny setkat: moralista (vždy má pravdu), obětní beránek (proti němu je směřována potlačovaná agrese), šašek (ten baví skupinu na svůj účet), a dále je to např. svůdce, provokatér, samotář atd. Pro skupinovou dynamiku je vymezení rolí žádoucí. Skupina potřebuje hlavně vyváženou přítomnost rozličných typů lidí a jejich chování.

3.2.3 Vývojové fáze skupiny

Každá sociální skupina je jedinečná a odlišná od skupiny druhé. Jedinečnost této skupiny je určena jejími členy, kteří jsou tak, jako každá živá bytost, unikátní. Přesto ale můžeme shledat alespoň určité podobnosti. Každá i otevřená skupina prochází určitým charakteristickým vývojem. Přesto jsou vývojové fáze nejvíce patrné a charakteristické především pro skupiny uzavřené. Velký význam zde má hlavně rovnováha mezi kohezí a tenzí.

Každá skupina potřebuje čas k tomu, aby dospěla k žádanému pocitu koheze. Před tím, než k tomu dojde, prochází jednotlivými fázemi. Skupina nemusí nutně procházet jednotlivými úseky vývoje krok za krokem (některé se vyvíjejí rychleji a jiné zase pomaleji). V literatuře se setkáváme s různými počty jednotlivých fází vývoje. Tak např. Rogers (1974) popisuje 15 fází, na druhé straně Höck (1976) hovoří o třech. Mezi autory českými je nejčastější počet stadií asi 5–7. Podle Riegra prochází každá uzavřená skupina 7 etapami, které velice výstižně popsal ve své knize „Loď skupiny“. Tyto fáze se vztahují ke skupinám, které jsou časově ohraničeny. Mají daný termín vzniku skupiny, ukončení skupiny a i samotná sezení skupiny jsou časově omezená.

4 POUŽITÁ METODA A TECHNIKA

Způsob zodpovězení výzkumné otázky a ověření dílčích hypotéz je metoda vysvětlení. Mým záměrem bylo vysledovat vliv přítomnosti krajních sociometrických rolí (nezávislá proměnná) ve dvou výcvikových skupinách (analytická jednotka) na míru koheze a tenze (závislá proměnná) ve skupině a potažmo na skupinovou dynamiku. Dále jsem se pokusila vysledovat, jak se tyto dvě závislé proměnné (koheze, tenze) skupinové dynamiky vyvinuly v čase (nezávisle proměnná). Stanovila jsem si pevný časový úsek

mezi jednotlivými měřeními a porovnála mezi sebou dvě odlišné výcvikové skupiny. Způsob, kterým jsem výzkum provedla, se soustředí především na prožívání skupinového dění „tady a teď“. Zjišťovala jsem celkovou citovou angažovanost jednotlivých studentů ke skupině, jejich reálnou citovou odezvu vůči skupině (neboli míru koheze a tenze ve skupině – předpokládám, že sympatie budou zvyšovat míru koheze a naopak antipatie budou zvyšovat míru tenze) a naopak vztah skupiny jako celku k jednotlivci – celkovou i reálnou odezvu.

Použiji sociometrickou techniku, kterou získám rozložení krajních pozic ve skupině. Každý student v dané skupině obdrží seznam všech přítomných členů a vedle každého jména bude škálovací stupnice od -5 do 0 pro emoce záporné (antipatie) a od 0 do 5 pro emoce kladné (sympatie). Každý student označí ty hodnoty podle toho, jaký vztah ke konkrétnímu člověku chová. U tohoto člověka pak součtem všech hodnot záporných emocí získáme hodnotu, kterou můžeme označit jako míru tenze (tu onen člověk ke své skupině pociťuje). Součtem všech hodnot kladných emocí získáme hodnotu, kterou si pro své účely označím jako míra koheze daného člena ke skupině. Tyto hodnoty pak porovnám mezi jednotlivými skupinami a také jejich vývoj v čase (druhou část výzkumu provedu u stejných skupin o několik týdnů později). Stejný postup provedu z pohledu skupiny (všech přítomných členů) na jednoho konkrétního člověka. Získám pak míru sympatií a antipatií, kterou skupina k tomuto člověku chová. Součtem hodnot koheze a tenze pak získám reálnou citovou odezvu. A součtem absolutních hodnot získám celkovou citovou angažovanost.

5 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÝCH SKUPIN

Pro svůj výzkum jsem si zvolila dvě výcvikové skupiny, které v rámci výuky působily na UJEP, FSE v Ústí nad Labem. Obě skupiny jsou polootevřené.

První výcviková skupina, pro naše účely ji nazýváme skupinou A, se scházela za účelem tréninku řešení krizových situací. Byl to kurs, do kterého se studenti hlásili dobrovolně. Majoritní zastoupení zde měly hlavně ženy. V době výzkumu byl v celé skupině jen jeden muž, obvykle zde však bývají dva. Přestože jeden z nich nebyl fyzicky přítomen, vliv na skupinovou dynamiku zajisté má. Přítomno bylo ve skupině celkem 12 členů a ti byli složeni ze studentů 2. a 3. ročníku. Studentů ze 2. ročníku však byla nadpoloviční většina. V době, kdy jsem výzkum dělala, se studenti scházeli již druhý měsíc, a to každý týden na dobu 90 minut. Nutno podotknout, že členové skupiny se mezi sebou moc dobře neznali. Docela dobrá úroveň vzájemné znalosti byla mezi studenty třetího ročníku. Ti se znají o jeden rok déle než studenti druhého ročníku, což je v případě zkoumání skupinové dynamiky dost podstatné. Studenti druhého ročníku se v daném období znali asi jen jeden a půl roku a neprožili toho spolu ještě tolik, co studenti třetího ročníku. Ještě méně se mezi sebou znali zvláště studenti druhého a zvláště studenti třetího ročníku, a tak již na první pohled byly patrné dvě základní podskupiny. Skupinu vedl jeden vedoucí – muž.

Skupina druhá, pro nás skupina B, se skládala ze 17 studentů. I zde byly ženy zastoupeny ve větším měřítku než muži (4 muži, 13 žen). Studenti se scházeli na výcvik sociálních dovedností. Tento kurs byl povinný a skupina se skládala výhradně ze studentů druhého ročníku. Na rozdíl od skupiny A se tito lidé v době výzkumu scházeli již šest měsíců. V době mého výzkumu si tedy členové nebyli cizí a jistě se mezi sebou znali lépe než ve skupině A. Skupina se také scházela každý týden na dobu 120 minut. První 4 měsíce vedla tuto skupinu dvojice vedoucích, a to dvě ženy. Pak se studenti navzájem prostrídali a každý týden vedla skupinu dvojice studentů, přičemž formální vedoucí tam sloužily jako supervize.

6 POPIS ZJIŠŤOVÁNÍ DAT

6.1 Vysledování krajních sociometrických rolí (hvězdy, outsideri) u obou skupin

Při měření citové odezvy a angažovanosti skupiny vůči jednotlivci jsem zjistila, kteří z přítomných členů byli terčem nejvyššího či naopak nejnižšího hodnocení u emocí pozitivních i negativních. Získala jsem reálnou citovou odezvu a zároveň celkovou citovou angažovanost. Na základě těchto hodnot jsem mohla vypořádat člena skupiny, který byl hodnocen vysoce celkovou citovou angažovaností a zároveň získal vysoké ohodnocení, co se týče pozitivních emocí. Takového člověka jsem charakterizovala jako hvězdu. Na druhou stranu člověka, který byl vysoce hodnocen jak na škále záporných emocí, tak celkové citové angažovanosti, jsem charakterizovala jako outsidera. Důležitá je kombinace hodnocení konkrétních emocí a zároveň celkové angažovanosti. To vypovídá o tom, že daný člověk je skupinou vnímán. Je zdrojem konstruktivních či destruktivních aktivit, které jsou pro dynamiku velmi důležité. Přítomnost těchto členů s vysokou mírou hodnocení pak vypovídá o vlivu na skupinovou dynamiku. Tyto hodnoty hovoří o tom, že přítomnost hvězdy ve skupině působí kladně na výši koheze a naopak přítomnost outsidera má značný vliv na prohlubování tenze. Tyto dvě krajní pozice jsem identifikovala v obou skupinách v obou částech výzkumu. Jediný rozdíl byl v tom, že krajní sociometrické role obsadili ve dvou částech výzkumu u skupiny A různí lidé. U skupiny B to byli v obou případech členové stejní. Ve stejném duchu jsem zjistila, že členové ve skupině A, kteří jsou studenty třetího ročníku, byli hodnoceni pozitivněji než studenti stejné skupiny druhého ročníku. To se však při druhé části výzkumu nepotvrdilo. Chápu to jako posun skupiny v čase k postupnému bourání hranic mezi podskupinou studentů různých ročníků a k lepšímu vzájemnému poznávání. A potvrzuje se také dílčí hypotéza o výraznějším posunu vybraných prvků skupinové dynamiky u skupiny novější.

6.2 Zachycení míry koheze a tenze ve skupinách

Analýzou sebraných dat po první části výzkumu (citová angažovanost a odezva jedince vůči skupině) jsem u jednotlivých členů skupiny A i B získala hodnoty, které na první pohled naznačovaly, že v tomto směru je v obou skupinách vyšší koheze než tenze. Zjistila jsem, pro které členy je skupina důležitá a pro které nikoli. Sečetla jsem

všechny hodnoty u emocí pozitivních a vydělila je počtem členů ve skupině (při manipulaci s těmito absolutními čísly je velice důležité uvědomit si počet přítomných členů). Získala jsem určitou výši koheze na jednotlivce. Číslo jako takové mi mnoho neřeklo, důležitá je možnost porovnání. Teprve ve srovnání se stejnými hodnotami u druhé skupiny bude mít toto číslo nějakou vypovídací hodnotu. To samé jsem udělala pro emoce záporné a získala míru tenze.

Celková koheze (A) = 33,2

Celková koheze (B) = 46,2

Celková tenze (A) = 23,2

Celková tenze (B) = 23,6

Je vidět, že koheze ve skupině B je znatelně vyšší než ve skupině A. Tenze je téměř na stejné úrovni. To podporuje mou teorii, že studenti ve skupině B se mezi sebou znají více, jelikož se scházejí o 5 měsíců déle a ve skupině jsou pouze studenti druhého ročníku. To vše vidím jako příčinu vyšší koheze ve skupině. Pro mne je ale důležitý především vztah těchto proměnných a jeho vliv na celkové dění ve skupině. Čím se hodnoty koheze i tenze ve skupině blíží, tím je jejich vztah vyrovnanější a tím je skupinová dynamika vyváženější. Můžeme tedy říci, že při prvním měření je skupinová dynamika vyváženější, a tím dynamičtější u skupiny A, tedy skupiny novější. U skupiny B znatelněji převládá koheze, která může mít za důsledek utlumení aktivit v této skupině, a tím pokles skupinového dění. V druhé části měření vyšly hodnoty sympatií a anti-patií členů ke skupině takto:

Celková koheze (A) = 29,1

Celková tenze (A) = 15,1

Celková koheze (B) = 46

Celková tenze (B) = 23,7

Celková koheze i tenze u skupiny A značně klesly. Možnou příčinu vidím v tom, že se na sezení sešel značně menší počet členů než v předešlém výzkumu. Naopak u skupiny B zůstaly hodnoty u obou proměnných téměř stejné jako před několika týdny. To, podle mého názoru, může svědčit o stabilních vztazích mezi jedinci ve skupině.

7 ZJIŠTĚNÉ POZNATKY A JEJICH INTERPRETACE

Základním cílem mého výzkumu bylo zjistit, zda existuje vliv přítomnosti krajních sociometrických rolí a stáří skupiny na její skupinovou dynamiku, kterou jsem definovala, jako vyvážený vztah koheze a tenze ve skupině. Nejprve jsem díky sociometrické škálovací technice vysledovala krajní role v každé skupině. Zjistila jsem, že sociometrické role, kterými se zabývám, byly terčem jak pozitivního, tak i negativního hodnocení ostatními skupinovými členy. To chápu jako vysokou celkovou angažovanost skupiny vůči členům, kteří jsou nositeli těchto rolí. Dále to vypovídá o tom, že tito členové jsou

bohatým zdrojem podnětů a také hlavním zdrojem soudržnosti i napětí ve skupině. Myslím si, že právě díky těmto členům získává skupinové dění svou dynamičnost. Tím byla zodpovězena první část mé výzkumné otázky. Přítomnost extrémních sociometrických rolí skutečně může ovlivňovat skupinovou dynamiku. Díky dvěma částem chronologického měření jsem měla možnost zjistit, jak se vztah závislé (skupinová dynamika) a nezávislé proměnné (přítomnost hvězdy a outsidera) vyvinul v čase. Na základě svých poznatků mohu konstatovat, že délka působení skupiny má určitý vliv na kohezní či tenzní prostředí ve skupině. Domnívám se, že významnější posun ve skupinové dynamice se projevil u skupiny mladší. Bohužel to ale nemohu dokázat, jelikož jsem v druhé části výzkumu u této skupiny nezískala relevantní data. Skupina se tehdy sešla v nepřiměřeně malém počtu a to ovlivnilo výsledky mého měření. To souvisí s odpovědí na mou první dílčí hypotézu. Zde jsem očekávala, že míra koheze a tenze se během vývoje posune více u skupiny mladší. Tato hypotéza se tedy ani nepotvrdila, ani nevyvrátila. Skupina B skutečně v obou částech výzkumu získala téměř úplně stejné hodnoty, avšak u skupiny A jsem vzhledem ke složení nezískala objektivní data. O druhé dílčí hypotéze ale mohu prohlásit, že se potvrdila. V té jsem předpokládala, že skupina B bude představovat vyšší kohezi, jelikož spolupracuje déle. Toto tvrzení se v mém měření potvrdilo. Výpočtem jsem zjistila, že skupina A skutečně dosáhla znatelně nižších hodnot koheze nežli skupina B, která spolupracuje déle.

Použitá literatura:

- ADAIR, J. **Jak efektivně vést druhé**. Praha: Management press, 1999.
- FLEISCHMANN, O. **Úvod do problematiky sociálních skupin**. Ústí nad Labem: PF UJEP, 1993.
- HARTL, P. **Psychologický slovník**. Praha: Budka, 1993.
- HARTL, P. **Komunita občanská a komunita veřejná**. Praha: Slon, 1997.
- HERMOCHOVÁ, S. **Sociálně psychologický výcvik**. Praha: FF UK, 1982.
- HERMOCHOVÁ, S. **Psychohry**. Bratislava: MDKO, 1976.
- HONZÁK R., NOVOTNÁ, V. **Jak se dobře cítit mezi lidmi**. Praha: SPN, 1987.
- JANOUSEK, J. **Sociální komunikace**. Praha: Nakl. Svoboda, 1968.
- JANOUSEK, J. **Sociální psychologie**. Praha: SPN, 1988.
- KNOBLOCH, F., KNOBLOCHOVÁ, J. **Integrovaná psychoterapie**. Praha: Grada, Avicenum, 1993.
- KOLLÁRIK, T. **Ke štúdiu sociálnej atmosféry v skupine**. Bratislava: Čs. psychol., 1990.
- KOŽNAR, J. **Skupinová dynamika (Teorie a výzkum)**. Praha: Karolinum, 1992.

- KRATOCHVÍL, S. **Psychoterapie**. Praha: Avicenum, 1987.
- KRATOCHVÍL, S. **Skupinová psychoterapie v praxi**. Praha: Galén, 1995.
- KŘIVOHLAVÝ, J. **Já a Ty – o zdravých vztazích mezi lidmi**. Praha: Avicenum, 1986.
- KŘIVOHLAVÝ, J. **Jak si navzájem lépe porozumět**. Praha: Svoboda, 1988.
- LINHART, J. **Proces a struktura lidského učení**. Praha: Academia, 1972.
- NAKONEČNÝ, M. **Sociální psychologie**. Praha: Academia, 1999.
- PECK, M. S. **V jiném rytmu – vytváření komunit**. Olomouc: Votobia, 1995.
- RIEGER, Z. **Lod' skupiny**. Hradec Králové: Konfrontace, 1998.
- ŘEZÁČ, J. **Sociální psychologie**. Brno: Paido, 1998.
- VYBÍRAL, Z. **Úvod do psychologie komunikace**. Praha: Gaudeamus, 1997.
- VYMĚTAL, J. **Psychoterapie**. Praha: Horizont, 1987.
- YALOM, I. **Teorie a praxe skupinové psychoterapie**. Hradec Králové: Konfrontace, 1999.
- Velký sociologický slovník**. Praha: Karolinum, 1996.



¹⁾ Kontakt na autorku: zhaukova@hotmail.com

²⁾ Kožnar, J., Skupinová dynamika, Karolinum 1992, str. 5.

³⁾ Kollárik, T., Ke štúdiu sociálnej atmosféry v skupine, Čs. psychol., 1990, str. 508.

⁴⁾ Vybíral, Z., Úvod do psychologie komunikace, Gaudeamus, 1997, str. 26.

⁵⁾ Kratochvíl, S., Skupinová psychoterapie v praxi, Galén, 1995, str. 25.

⁶⁾ Kožnar, J., Skupinová dynamika, Karolinum, 1992, str. 134.

Bc. Jitka
Jakubíková¹⁾, FSS
MU v Brně

Abstrakt:
Předkládaná
stať se zaměřuje
na lokalitu
Zlatých Hor
a pokouší se
celkově vystihnout specifika
této oblasti,
centrem zájmu
je analyzovat
výbraný sociální
problém a ob-
sáhnout aspekty
s ním související.

Teoreticky se
zde zabývám
sociálně patolo-
gickými jevy
a jejich příčina-
mi, včetně
faktorů, které
ovlivňují jejich
vznik, a dále
způsoby jejich
prevence.

Pozornost je
věnována zá-
kladní škole
a roli učitele
v životě dětí ve

Problematika sociálně patologických jevů na Zlatohorsku The problems of social pathological phenomena in Zlatohorsko

Úvod

Stať se zaměřuje na problematiku sociálně patologických jevů mezi žáky základních škol, přičemž pozornost bude věnována jedné konkrétní základní škole na Jesenicku.

V posledních pěti letech je možné v celém Jesenickém okrese pozorovat zhoršující se stav v oblasti sociálně patologických jevů mezi dětmi a mládeží. Toto tvrzení dokládá především pohled do statistik pocházejících ať už od základních škol nebo Oddělení sociální prevence, protidrogového preventisty či policie. Dochází především k nárůstu drogového experimentování, závislosti, krádeží a útěků z domova. Situaci lze nazvat alarmující, především proto, že se neustále pozvolna zhoršuje a podle mého názoru preventivní aktivity neodpovídají současnému stavu. Dokonce to vypadá, jako by zde absentovaly jakékoliv preventivní aktivity a programy. Tuto problematickou situaci mají možnost sledovat především pedagogové, kteří přijdou dennodenně do kontaktu s dětmi a mladými lidmi, a právě proto jsou to oni, kdo nejčastěji upozorňuje na negativní projevy a celkovou „krizi“ v rodinách a výchově.

Zaměřím se na malé příhraniční městečko Zlaté Hory, protože jsem zde měla sama možnost pozorovat zhoršující se situaci a zají-
malo by mne, jak se učitelé, potažmo základní škola, kterou repre-
zentují, coby subjekt prevence s-p jevů, k této problematice stavějí.

Ve Zlatých Horách základní škola už delší dobu upozorňuje na alarmující situaci a apeluje na radní města a sociální instituce, aby

v této oblasti začaly vyvíjet nějakou preventivní aktivitu. Učitelé hovoří o tom, že rodiče přestávají mít zájem o volný čas svých dětí a způsob, jakým ho tráví, když pak dojde k problému, mají tendenci obviňovat ze špatné výchovy školy. Znat názory, postoje a pohledy pedagogů v oblasti příčin a prevence s-p jevů je velmi důležité, protože (jak už jsem se zmínila výše) tráví s dětmi hodně času, poměrně dobře znají je i prostředí, ve kterém žijí, a proto mohou pomoci při tvorbě účinných preventivních programů.

Práce má směřovat k objasnění a rozpoznání základních problémových okruhů z oblasti s-p jevů mezi školou povinnými dětmi, a vytvořit tak prostor pro konstrukci vhodných preventivních aktivit v dané oblasti. Může usnadnit práci sociálním kurátorům, streetworkerům a dobrovolníkům v sociální oblasti při snaze „rozjet“ určitý program sociální prevence. Závěry a poznatky práce mohou být tedy v reálu využity při návrhu vhodné intervence v oblasti s-p jevů ve Zlatých Horách, jako například při rozvoji volnočasových aktivit (nástin centra volného času pro děti a mládež apod.).

Práce je strukturována do tří hlavních částí. V první se teoreticky zabývá základními pojmy a vyvozením dílčích otázek. Druhá je věnována metodologii celého výzkumu. Třetí obsahuje výklad získaných poznatků. V závěru jsou nakonec shrnuty nejdůležitější poznatky.

Základní otázka

Práce si klade za cíl zodpovědět tuto otázku: *„Jak vnímají učitelé Základní školy ve Zlatých Horách příčiny sociálně patologických jevů mezi žáky a prevenci těchto jevů?“*

Pojmy a dílčí otázky

Základní pojmy, na které se ve stati zaměřím, vycházejí z hlavních výzkumných otázek. Jedná se o: sociálně patologické jevy a jejich příčiny a vnímání těchto jevů učiteli, prevence s-p jevů (úrovně a subjekty prevence) a pohled učitelů na prevenci, Základní škola ve Zlatých Horách a její žáci v perspektivě učitele (role učitele a jejich postoj k prevenci) a Zlaté Hory (o lokalitě, její specifika, výhody a nevýhody).

Pojmy jsou pro potřeby práce definovány takto:

Sociálně patologické jevy u žáků základní školy – jedná se o svou povahou nezdravé, nenormální a obecně společensky nežádoucí jevy (Kapr a kol., 1997) u dětí a mladých lidí, kteří jsou školou povinní. V této práci se zaměřuji především na delikvenci a zneuží-

vztahu k prevenci negativních jevů. Součástí práce je případová studie Zlatohorska, která zahrnuje sekundární zpracování dat institucí, které se zabývají výskytem sociálně patologických jevů mezi dětmi a mládeží, a výzkum prováděný formou rozhovoru s návodem. Výzkum přináší poznatky o situaci v perspektivě učitelů místní základní školy. Celkově práce podává souhrnný obraz o vybrané lokalitě a stavu zkoumaného jevu – sociálních patologiích.

Abstract:

The following work bearings of locality Zlaté Hory and try totality describe of specifics this region, the centrum of interest is analysis especialy social problem and comprehend aspects, which coherent with it. The theoretical interest is bearing of social pathological phenomenons and theirs causes, including factors, which influence their rise and methods of their prevention. The attentions is given to elementary school and role of teacher in children life in relation to prevention of negative pheno

vání návykových látek dětmi a mládeží, příčiny jejich vzniku a prevenci²⁾.

Prevence s-p jevů - v této práci je prevence chápána jako činnost směřující k předcházení určitým negativním jevům (popsány výše). Koncept sociální prevence je obsažen ve věcném záměru o sociální pomoci, kde se rozlišují druhy či úrovně prevence v závislosti na typu adresáta, respektive cílové skupiny (Bednářová, 1998). Úrovně prevence - ve smyslu předcházení výše popsaným nežádoucím jevům, druhy prevence - primární, sekundární a terciární - a subjekty prevence na různých úrovních. Přičemž vycházím z teorie, že základní škola je jedním z elementárních subjektů na lokální (resp. obecní) úrovni, který užívá Minimálních preventivních programů jako zásadního nástroje prevence s-p jevů.

Vnímání příčin s-p jevů učiteli - jak se učitelé stavějí k příčinám, které považují za nejdůležitější a nejčastější, jaký na ně mají názor a představu o nich.

Vnímání prevence s-p jevů učiteli - stejně jako u příčin s-p jevů, jaké mají povědomí o prevenci, názor na ni a její účinnost, jak se o ni zajímají.

Základní škola ve Zlatých Horách - škola zaměstnává 28 učitelů a navštěvuje ji 528 žáků, podporuje i mimoškolní volnočasové aktivity, je zde řada různých kroužků a školní klub, který supluje centrum volného času pro děti a mládež.

Zlaté Hory - příhraniční město se 4 500 obyvateli, s vysokou nezaměstnaností a špatnou dopravní obslužností. Celkově nepříliš příznivé životní podmínky se odrážejí i v procentu výskytu různých sociálních patologií mezi místními obyvateli.

Dílčí výzkumné otázky byly postupně vyvozeny ze základní výzkumné otázky:

- Které s-p jevy pozorují učitelé u svých žáků nejčastěji?
- Mají pedagogové povědomí o nejčastějších příčinách těchto negativních jevů?
- Jak jsou učitelé informováni o možnostech prevence na ZŠ Zlaté Hory?
- Jakou roli by podle nich měla hrát základní škola v oblasti prevence?
- Jakou roli by měl hrát pedagog v životě dítěte?
- Jak by měl působit v oblasti prevence?
- Jaká jsou specifika zvolené lokality v oblasti s-p jevů?

Metodika práce

Metodou výzkumu je zde metoda porozumění, protože se snažím pochopit a odhalit, jak a proč učitelé základní školy vnímají s-p jevy, jejich příčiny a prevenci ve Zlatých Horách. Strategie výzkumu je orientována kvalitativně a k technikám, které jsou zde využity, patří případová studie, sekundární analýza dat a rozhovory podle návodu.

Techniky výzkumu – případová studie a sekundární analýza dat pracují s údaji pocházejícími ze statistik různých sociálních a jiných institucí – např. Oddělení sociální prevence, protidrogový preventista, Policie ČR. Zde se zaměřím na data týkající se delikvence dětí a mládeže a zneužívání návykových látek. Další technikou budou kvalitativní rozhovory podle návodu, prováděné s pedagogy. Tento typ rozhovorů umožňuje zjistit subjektivní teorie a pohledy respondentů. V rozhovorech budou využity operacionální otázky, rozdělené do tří základních okruhů. Rozhovor pomocí návodu mi umožní uspořádat otázky podle své úvahy a přizpůsobovat formulace otázek a jejich pořadí podle situace a toho, jak se rozhovor vyvíjí, přesto ale budu moci rozhovory provést dostatečně strukturované. Výsledná zjištění budou tedy snadno vzájemně srovnatelná a vyhodnotitelná.

Data získaná sekundární analýzou budou konfrontována s informacemi pocházejícími z rozhovorů s učiteli. Na základě dílčích závěrů plynoucích z jednotlivých strategií vytvořím celkový pohled na situaci v oblasti s-p jevů u žáků základní školy a navrhnu další možné kroky sociální prevence.

Jednotka zkoumání je tvořena učiteli základních škol, jednotka šetření zahrnuje učitele Základní školy ve Zlatých Horách.

Způsob výběru – rozhovory byly provedeny s osmi učiteli této ZŠ. Vzhledem k tomu, že ve škole je zaměstnáno celkem 28 pedagogů, tvoří vzorek jednu třetinu. Pět učitelů bylo z prvního stupně, tři z druhého. Nejedná se o plně reprezentativní vzorek, protože řada učitelů, kteří byli osloveni za účelem rozhovoru, zájem neměla. Rozhovory byly prováděny s učiteli, kteří se o oblast s-p jevů zajímají, a proto také měli zájem se mnou hovořit. Z toho plyne určité zkreslení v tom smyslu, že se mi například příliš nepodařilo zjistit, jaká je úroveň informovanosti učitelů o možnostech prevence. Dále byl výzkum ovlivněn i tím, že mnozí učitelé mne osobně znají a učili mne. Přesto se domnívám, že takto získané informace mi mohou poskytnout dobrý obraz toho, jak učitelé ZŠ ve Zlatých Horách vnímají příčiny a prevenci s-p jevů, a poskytnout celkově dobrý vhled do lokální situace.

menons. Part of work is case study of Zlatohorsko, that imply secondary work dates of institutions, which occupying with occurrence social pathological phenomenons among children and research practicing of forms interview with direction. The research bringing information about situation in local elementary school teacher's perspectives. The work in totality gives total pictures about choice region and condition of examine phenomenons – social pathological.

Operacionalizace – dílčí výzkumné otázky byly dále operacionalizovány do otázek, které jsem následně využila v rozhovorech s učiteli. Operacionalizované otázky byly rozděleny do tří základních okruhů, zjišťujících pohled pedagogů na to, co je příčinou vzniku s-p jevů, jaké mají povědomí a informace o prevenci a jaká by měla být role učitele v této oblasti. Ke každému okruhu byl vytvořen dílčí závěr, na jejichž základě pak bude zodpovězena hlavní výzkumná otázka v závěrečném shrnutí poznatků celé práce.

Základní poznatky a dosažená zjištění

Poznatky a zjištění plynoucí ze sekundární analýzy dat a případové studie

– Prostřednictvím dat plynoucích ze sekundární analýzy se pokouším popsat a načrtnout základní charakteristiky zvolené lokality a stav v oblasti s-p jevů a vyvodit možné implikace související s tím, zda a proč zde učitelé nahlízejí na s-p jevy určitým specifickým způsobem.

Popis lokality

Zlaté Hory jsou malé příhraniční a podhorské městečko, nacházející se na severu České republiky, v tzv. Západním Slezsku u hranic s Polskem. Mají 4 499 obyvatel, přičemž pouze 4 026 žije ve Zlatých Horách, zbytek obývá osady patřící k městu.

Město patří mezi sociálně velmi slabé oblasti s vysokou nezaměstnaností a malým počtem pracovních příležitostí. Nezaměstnanost se dlouhodobě pohybuje okolo 20,8 % (Výroční zpráva..., 2002). Pracovní příležitosti jsou velmi omezené, v minulosti mělo ve městě velkou tradici hornictví a textilní průmysl. V hornictví pracovalo zhruba 50 % mužů, podobný podíl žen pak v textilní průmyslu. Obojí je nyní v likvidaci a úpadku. Velká část místních obyvatel je nucena za prací dojíždět, což se týká především mužů, kteří v týdně opouštějí rodiny a jezdí za prací do větších měst (tento stav skýtá velký prostor pro vznik sociálních patologií, o nichž jsem hovořila v předcházející části práce. Muži opouštějí rodiny, děti zůstávají pouze s matkami a lze říci, že jim chybí mužská autorita spojená s „pevnější rukou“).

V poslední době také nastává „odliv“ mladší generace, většina mladých lidí z důvodu nedostatku pracovních příležitostí také odchází za prací, popř. vyššími výdělky do měst (toto se týká více osob, jež dosáhly středoškolského nebo vysokoškolského vzdělání). Jak uvedla pracovnice místní matriky, obyvatelstvo města stárne, porodnost zde klesla a je nízká, což odpovídá celorepublikovému trendu. Snižuje se také počet vzdělaných lidí.

Podnikatelsky lokalita přitažlivá není, protože je dopravně velmi špatně obsluhována. Jediná podnikatelská činnost, které se zde daří, je provoz restaurací a potravin (restaurace těží z vysoké nezaměstnanosti a slouží jako vyplnění volného času, prodej potravin, zvláště tvrdého alkoholu, je výhodný díky zájmu Poláků). V blízkosti města se nachází hraniční přechod do Polska.

Vlakové a autobusové spojení s městem Jeseník (bývalé okresní město, nyní pověřený úřad III. stupně) je poměrně dobré.

Zástavba města odpovídá historickému vývoji, v centru jsou spíše činžovní domy v přízemí s obchody, okolo rodinné domky a vilky, okruh uzavírá sídliště a nová zástavba rodinných domků. Řada budov, které chátrají a jsou ve velmi špatném stavu, skýtá „útočiště“ dětem a mládeži experimentujícím s drogami.

Ve městě je jedna základní, dvě mateřské a jedna umělecká škola. Kulturní vyžití obyvatel je také na nízké úrovni, která však odpovídá skladbě obyvatelstva. Místní obyvatelé z větší části o kulturu v podobě divadla či kina zájem nemají, stačí jim televizní produkce.

Celkově bych situaci a prostředí hodnotila jako zhoršující se, pro mladé a perspektivní lidi naprosto nemotivující k tomu, aby zde zůstávali a zakládali rodiny.

Nízká sociální a vzdělanostní úroveň obyvatelstva celkově přispívá k nárůstu výskytu sociálně patologických jevů mezi dětmi.

Situace v oblasti sociálně patologických jevů v lokalitě, tak jak ji hodnotí odpovídající instituce

K problematikým jevům na základě zpráv různých institucí (MěÚ Zlaté Hory – odbor sociálních věcí, Oddělení sociální prevence Jeseník, okresního protidrogového koordinátora, Policie ČR a dalších) patří delikvence a experimentování s drogami a situaci zcela neodpovídající aktivity v oblasti prevence daných jevů.

Odbor sociálních věcí na MěÚ Zlaté Hory uvedl, že v současné době registruje 55 dětí, které jsou zde vedeny z různých důvodů, nejčastěji se jedná o sociální slabost rodiny a neschopnost dětí dostatečně zabezpečit. Od těchto materiálních problémů a celkového nemotivujícího rodinného prostředí se pak odvíjejí další problémy spojené nejčastěji s delikventním jednáním (krádeže, ničení cizího majetku – viz údaje Policie ČR) (Zpráva Odboru sociálních věcí MěÚ Zlaté Hory, 2002).

Preventista Policie ČR uvedl, že podle názoru instituce, kterou zastupuje, je v lokalitě relativní klid oproti minulým obdobím. Hlavním důvodem je, podle této instituce, že jeden z autoritativních vůdců part páchajících trestnou činností je zřejmě ve výkonu trestu odnětí svobody. V loňském roce byly hlavním problémem drogy a jejich výroba spojená s krádežemi a paděláním. Ve městě (nemá ani 5 000 obyvatel) byly během půl roku odhaleny dvě výrobní pervertinu, který navíc nebyl určen k běžnému prodeji, ale k vlastní potřebě závislé komunity místních. Odhadem dnes výrobní stále existují, počet nelze blíže určit. Problémem je kumulace dětí a hlavně mladistvých okolo výroben, a tím možnost prvních experimentů s drogami a vytváření závislosti.

Dalším problémem, který tato instituce uvádí jako markantní, je v této sociálně velmi slabé oblasti, že právní vědomí obyvatel je na velmi nízké úrovni. Řada osob, jež byly policií kontaktovány z různých důvodů, neměla vůbec tušení, že některé věci jsou protizákonné.

Problém výskytu těchto negativních jevů je propojen také s oblastí prevence – zde vidí hlavní problém v nefungující spolupráci s místní základní školou, podle preventisty odmítá spolupracovat. Na nabídku souboru přednášek pro děti o kriminalitě apod. škola opakovaně nereaguje. Byl jí také nabídnut program AJAX³, který instituce považuje za

velmi dobrý nástroj prevence sociálně patologických jevů u dětí, zde však také nenastala žádná odezva.

Podle odhadu preventisty je v rámci okresu procentuální podíl na drogové problematice z 50–60 % zastoupen mladistvými, děti tvoří cca 20 %, zbylých 30 % jsou ostatní uživatelé.

Policie ČR, okresní ředitelství v Jeseníku, mi poskytlo údaje o vývoji v oblasti trestné činnosti páchané dětmi (nezletilými) a mladými lidmi do osmnácti let věku (mladistvými) za poslední tři roky. Bohužel jimi vedené statistiky mají takovou formu, že není možno z nich získat data vztahující se přímo a jen ke Zlatým Horám. Preventista PČR mi ale sdělil, že trestná činnost zlatohorských dětí a mládeže se na celkové okresní trestné činnosti podílí 30 % ve všech případech. Uvedl, že jediné, co převyšuje průměr v okrese, je trestná činnost spojená s drogami, ale zde nebyl schopen procentuálně vyjádřit míru podílu (Zpráva preventisty Policie ČR, okresní ředitelství Jeseník, 2002).

Kurátor pro děti a mládež Oddělení sociální prevence Okresního úřadu v Jeseníku, pod nějž Zlaté Hory spadají, poskytl data z rejstříků, které každoročně zpracovává pro potřeby tohoto úřadu. V jejich databázi mne především zajímaly trestné činy dětí a mladistvých, které byly řešeny s kurátorem, přestupky spojené s alkoholem a drogami a přestupky na úseku dopravy. Zajímalo mne také, kolik dětí z řešených případů ve Zlatých Horách se vyskytuje v těchto případech opakovaně – sloupec dětí s opakovanými poruchami chování.

Z údajů lze odvodit, že podle statistik této instituce dochází k mírnému poklesu v oblasti sociálně patologických jevů. Zajímavé je to, že údaje o trestné činnosti dětí a mladistvých nedosahují údajů ve statistikách PČR, i když kurátor by měl mít evidenci o všech těchto případech, protože by se měl podílet na jejich řešení. Zde se částečně dostáváme k oblasti prevence, která zřejmě nefunguje tak, jak by měla, a součinnost mezi institucemi není odpovídající.

Kurátoři také každoročně vypracovávají zprávu o své činnosti a o problémech, kterými se zabývají. V krátkosti cituji:

„V posledních třech letech lze hovořit o mírném poklesu v oblasti páchaní trestné činnosti, toto je zřejmě důsledkem zletilosti některých pachatelů, kteří byli opakovaně evidováni..., ...drogy podle našeho názoru mezi dětmi stále jsou, ale z našeho pohledu se nám jeví, že už to ve Zlatých Horách není tak markantní..., ...zdá se, že oblast Zlatých Hor je specifická tím, že převážná většina delikventů páchá skutky opakovaně, máme tedy vytvořenu stálou klientelu..., ...dalším typickým znakem Zlatých Hor je, že delikventi se rekrutují z neúplných rodin.“ (Zpráva o činnosti kurátora pro děti a mládež, interní dokument, 2002.)

Další údaje jsou poskytnuty *Okresním protidrogovým preventistou* a mají pomoci dokreslit představu o stavu sociálně patologických jevů. Cituji ze zprávy Okresního protidrogového preventisty o realizaci protidrogové politiky ve Zlatých Horách:

„...postupně dochází k odkrývání drogové scény a úspěšnému odkrývání trestných činů páchaných v souvislosti s drogami (úspěšná akce policie při odhalení a zlikvidování výroby pervitinu), díky tomuto se podařilo dostupnost drog poněkud omezit. Zájem

rodičovské veřejnosti o řešení drogové problematiky se stále zvýšit nepodařilo..., škola spolupracuje lépe – organizace např. zahajovacích schůzek na počátku školního roku pro rodiče, kde jsou tito objektivně informováni o problému a jsou vyzýváni ke spolupráci na prevenci, ...poptávka po preventivních aktivitách ve městě neodpovídá nabídce, která je v současnosti téměř nulová.“ (Závěrečná zpráva za rok 2001 o realizaci protidrogové politiky v okrese Jeseník.)

Základní škola ve Zlatých Horách

Jedná se o malou základní školu, kde ve školním roce 2002/2003 do lavic zasedlo 528 žáků v 21 třídách, což činí průměr 25,1 žáka na třídu. V každém ročníku jsou dvě třídy s výjimkou 4. a 7. tříd, které jsou v ročníku po třech. Škola mi poskytla výroční zprávu o své činnosti, z které jsem vybrala následující informace:

V tomto školním roce je ve škole zaměstnáno 28 učitelů v celkovém úvazku 28,2, což činí poměr 18,2 žáka na učitele. Kvalifikovanost pedagogů je 86,2 %, aprobovanost 65,6 %. Kvalifikovanost i aprobovanost se dlouhodobě drží na stále úrovni. Věková skladba pedagogů se momentálně blíží ideálu, s rovnoměrným rozložením všech věkových kategorií. Věkový průměr učitelů v tomto školním roce činí 41,4 roku. Pro školu je patrná feminizace, žen je zde 22, mužů pouze 6 (všichni učí na II. stupni).

Průměrný prospěch žáků ve škole činil v minulém školním roce (2001/2002) 1,63 (první stupeň 1,36, druhý stupeň 1,90). Co se týče neomluvených hodin, tak za minulý školní rok jich bylo 174, v pololetí tohoto školního roku už škola eviduje okolo 80 neomluvených hodin. Za školní rok 2001/2002 ředitelka školy udělila 53 pochval, 18 důtek, 12 druhých stupňů z chování a 5 třetích stupňů z chování. Celkově zpráva uvádí, že chování žáků se stále zhoršuje, narůstá agresivita mezi dětmi a stále častěji dochází k ničení školního majetku.

Škola je umístěna uprostřed sídliště, v budovách ze 70. let, má nově zrekonstruovanou tělocvičnu, šatny a školní hřiště, ze kterého byl vytvořen multifunkční sportovní areál, což skýtá prostor pro činnost mnoha sportovních zájmových kroužků. V tomto školním roce byl nově otevřen školní klub, který má částečně suplovat nějaké centrum volného času či podobné zařízení.

398 žáků z 528 navštěvuje některý z kroužků, což je poměrně vysoké číslo. Je však také vidět, že většinu kroužků vedou opět učitelé, a to nemusí všem žákům vyhovovat, protože někteří to mohou považovat za další pokračování výuky. Zřejmě by bylo potřeba získat více vedoucích z řad rodičů, aby děti neměly pocit, že se jedná opět o školu (Pavlíková, 2002). I tak lze konstatovat, že se škola na prevenci negativních jevů podílí vysokým procentem.

Vzhledem k tomu, že ve městě žije celkem 764 dětí a 528 z nich navštěvuje místní základní školu, mohou učitelé této školy poměrně dobře vystihnout a popsat příčiny vzniku sociálně patologických jevů mezi nimi a také díky znalosti možností lokality navrhnout vhodné preventivní postupy.

Dílčí shrnutí:

Shrnu-li to – stav v oblasti sociálně patologických jevů podle místních institucí lze považovat za mírně se zlepšující, nicméně nadále neuspokojivý.

V oblasti prevence aktivně působí především místní základní škola prostřednictvím organizace celé řady zájmových kroužků. Dále Tělovýchovná jednota, která zřizuje šachový, střelecký a fotbalový kroužek. Aktivně působí i oddíl Junáka.

Město jako takové v současnosti aktivně nevykonává žádné preventivní aktivity kromě zřízení sociální komise při městském úřadě, dříve bylo zapojeno do programu „Zdravé město“, nyní se aktivit tohoto projektu neúčastní. Dům dětí a mládeže nebo podobné zařízení ve městě už osm let nefunguje. O zapojení do „Komplexního součinnostního programu prevence kriminality na místní úrovni“ zastupitelé města neprojeví zájem, nepřipravuje se tedy ani zřízení komise pro prevenci kriminality. Celý tento stav může významně ovlivňovat pohled učitelů na příčiny a prevenci s-p jevů, protože jsou ovlivnění celkovým děním.

Informace plynoucí z rozhovorů s pedagogy**Shrnutí odpovědí na první okruh otázek – stav v oblasti sociálně patologických jevů na Zlatohorsku**

Otázky tohoto okruhu se zaměřovaly na zjištění toho, které negativní jevy považují učitelé za nejčastější u svých žáků, zda a jakou mají představu o dětech, které mají sklony k sociálně patologickým jevům, a kde vidí příčiny vzniku jevů. Jak se o toto zajímají a jaká je jejich informovanost o problémech vyskytujících se mezi jejich žáky. Odpovědi mají pomoci vytvořit obraz o vnímání příčin sociálně patologických jevů učiteli na Základní škole ve Zlatých Horách.

Svá zjištění budu dokladovat citacemi, které vystihují podstatné momenty v rozhovorech s respondenty.

Učitelé měli dobrý přehled o výskytu negativních jevů mezi svými žáky, dokázali poměrně dobře a jednoduše vystihnout, které jevy jsou nejmarkantnější, i když učitelky prvního stupně uváděly, že nemají žádné přímé zkušenosti u svých žáků, kromě kouření cigaret. Co se týče negativních jevů, učitelé tedy uváděli následující:

„Tak určitě je to kouření, které se objevuje už i u malých dětí, u prvňáků, u druháků a u těch starších, jako jen z doslechu, nějaké drogy, že už asi nejčastěji ta marihuana...; ...občas, když je jich víc, tak i nájezdy na zahrádky a ničení, vandalismus, drobné krádeže.“ (třídní učitelka III. třídy, 52 let) „Kouření je asi nejzávažnější, děti slíbí různé věci, ale vyjdou ze školy, zajdou za roh a kouří...; ...spíš tu jsou takové ty jevy, že děcka strašně rády všechno ničí...; ...že by mi některé z dětí přišlo pod vlivem nebo tak, to ne. Pouze to kouření a agresivita spojená s ničením...; ...že by tu byl nějaký dealer, to je blbost. Spíš to jsou nějakí starší, co už školu opustili, a ti těm mladším něco dají.“ (třídní učitelka II. třídy, 57 let) „Samozřejmě cigarety, teda kouření, nejen tabáku, ale taky marihuany, pak je tu mezi dětmi taky dost alkohol, dostávají se k němu brzo...; ...vyskytly se nám tu problémy i s tvrdou drogou..., ...bylo tu i nějaké to čichání.“ (třídní učitel VII. třídy, 29 let) „Kouření...; ...potom taková jako kdyby nesnášenlivost mezi sebou, ta je

teda nejrozšířenější, agresivita mezi těma dětma určitě.“ (třídní učitelka V. třídy, 35 let) „Já si myslím, že to je zřejmě kouření, alkohol, drogy..., ... ne, neregistruji jako ve svém blízkém okolí, že by jako se vyskytovalo, tuto zkušenost budou mít asi na vyšším stupni.“ (třídní učitelka I. třídy, 35 let) „Ano. Cigarety se tu běžně mezi dětmi předávají, mezi staršími i ta marjánka. Starší spolužáci ty mladší běžně zasvěcují...; ...vedle těch cigaret, marjánky a pak čichání něčeho.“ (třídní učitelka IX. třídy, 38 let)

Hodnocení situace v oblasti těchto negativních jevů nebylo zcela jednotné, což plynulo především z toho, že učitelky prvního stupně se podle svých slov nedostávaly tak často do styku s negativními jevy, proto často situaci hodnotily jen v rámci svého zúženého pohledu. Celkově jsem ale zjistila, že učitelé situaci vidí jako spíše zhoršující se:

„No tak ve škole u těchto malých ne, ale venku když tak jako pokud jsou na tom kluzišti, tak to jsem jim vždycky hrozila...; ...ano, zhoršující, protože jsem viděla i tady třetáka si bafnout, takže určitě zhoršující.“ (třídní učitelka IV. třídy, 55 let) „Já si myslím, že tady na škole je to teda lepší, než to bylo. Jako v celých Zlatých Horách, to bych si netroufala říct“. (třídní učitelka II. třídy, 57 let) „Před školou se denně kouří. Požívání alkoholu nepozoruju...; ...mírně se zhoršující.“ (učitel II. stupně, 29 let)

Učitelé se výrazně zajímali a měli přehled o zázemí svých žáků, proto dokázali opět poměrně jednotně vystihnout, které faktory ovlivňují a zapříčiňují vznik sociálně patologických jevů. Největší problém viděli v rodinách a potom ve způsobech trávení volného času:

„No vypadá různě, neřekl bych, že vždycky jde jenom o nějaké asociály, kolikrát právě děcka z dobře situovaných rodin, právě díky tomu, že mají peníze...; ...já myslím, že tady je to hlavně to, že mají vyplněný odpoledne, kroužky je nezajímají, radši se jen tak poflakují, nuda je vede k tomu, že dělají to, co dělají. Pak je tu taky často zářný příklad v rodinách!“ (třídní učitel VII. třídy, 29 let) „...nedá se paušalizovat. Může se jednat o sociálně nepřizpůsobivé rodiny nebo také bohatší podnikající vrstvy.“ (učitel II. stupně, 29 let) „Já si myslím, že to je prostě celkově ten nedostatek toho citu. A navíc ony nejsou zaměstnané, ony nejsou vedeny k žádné činnosti.“ (třídní učitelka II. třídy, 57 let) „No mám představu. Jsou to většinou děti vesměs z rodin neúplných nebo z rodin, kdy ty vztahy nefungují tak, jak by měly. Ale jsou tam třeba i děti, no, jsou to většinou rodiny, kde, jejichž sociální úroveň je taková nižší, jo?...“ (třídní učitelka V. třídy, 35 let)

Charakteristika dětí, kterou učitelé v rozhovorech poskytovali, je také odvozena od toho, jak celkově popisovali sociální zázemí problémových dětí:

„Asi se jedná o děti, o kterých bych řekla, že jsou doma na obtíž, mají pocit méněcennosti kvůli něčemu, třeba právě kvůli situaci v rodině, oblečení...; ...někdy to může být právě zase ta parta, která je podpoří.“ (třídní učitelka IX. třídy, 38 let) „...v současné době já mám ve třídě jednoho takového chlapečka a tam si myslím, že to jako je opravdu, že to vychází z rodiny, kdy matka holduje mnoha jiným radostem než tomu, aby vychovávala děti. Jsou ponechány samy sobě.“ (třídní učitelka III. třídy, 52 let) „...řeknu si, co chceš po takovém dítěti, když ono nemá doma co jíst, pořádně, neví co jak, a ty tady ve škole chceš, ať ti třeba krásně píše nebo čte nebo něco, když neměl podmínky pro to, aby to udělal.“ (třídní učitelka IV. třídy, 55 let)

Dílčí závěr

Jak dokladuji na citacích, největším a nejčastějším problémem mezi žáky zlatohorské základní školy je kouření tabáku a rané zkušenosti s alkoholem, které se objevují už mezi dětmi prvního stupně. Nejzávažnějším problémem je kouření marihuany, občasné experimenty s léky, těkavými látkami, toto se vyskytuje spíše na druhém stupni. Učitelé uváděli, že k cigaretám se děti ve škole dostávají zcela běžně, k jiným drogám spíše ojediněle. Jako zprostředkovatelé zde hrají prim především vrstevníci, party a starší „kamarádi“. Problémem je také rostoucí agresivita dětí vůči okolí a jejich sklony bezmyšlenkovitě ničit cizí věci a vandalismus, krádeže se objevují také, ale jde spíše „jen“ o ty drobné v obchodech. Pouze na prvním stupni byla patrná určitá separace. Učitelky uváděly, že tyto jevy řeší jen ojediněle, téměř s nimi nepřicházejí do styku apod., což vyvolávalo dojem, že první stupeň je téměř bezproblémový, ovšem z dalších odpovědí vyplynulo, že to tak není. Učitelé byli dobře obeznámeni s problémy vyskytujícími se mezi jejich žáky a měli reálnou představu o tom, co může být jejich příčinou.

Shrnutí odpovědí na druhý okruh otázek – oblast prevence sociálně patologických jevů

Tento okruh směřoval ke zjištění pohledu učitelů na prevenci negativních jevů mezi dětmi – jejich žáky. Okruh má poskytnout informace o povědomí učitelů o možnostech prevence, o tom, jak vnímají svou roli v preventivních aktivitách a celkové informovanosti učitelů o možnostech prevence sociálně patologických jevů mezi dětmi na základní škole.

Celkově je možné konstatovat, že učitelé mají k prevenci jako takové kladný postoj a považují ji za důležitou a smysluplnou věc, efektivnější než represí, ale konkrétní představu o prevenci (co to je, jaké jsou úrovně a podoby) příliš nemají. Pokud jsem se dotazovala na to, zda mají povědomí o tom, jaké jsou úrovně prevence, setkala jsem se nejčastěji s rozpačitými až vyhybavými odpověďmi (je pravda, že se zase jednalo spíše o učitelky prvního stupně):

„...je potřebná, potenciální problémové děti potřebují, i když se to někdy nezdá, notorickou osvětu v běžných věcech. Myslím jako předvést jim model, jak má fungovat normální rodina, jaké jsou role v rodině, protože některé mají ze svých prostředí velice děsné představy.“ (třídní učitelka IX. třídy, 38 let) „No je potřebná, určitě, vlastně je to důležitá věc ve výchově. Důležité je ty děti zabavit...; ...škola se tou organizací kroužků zapojuje do prevence, ale do které úrovně, to nevím.“ (třídní učitelka I. třídy, 35 let) „Nahlížím na ni jako na nutnou věc!“ (třídní učitel VII. třídy, 29 let) „Podstatná věc, lépe je předcházet. Určitě my se musíme snažit něco dělat, ale hlavně by se mělo začít dělat něco s těma rodičema. Jak říkám, my ty děti ovlivníme ve škole, ale když přijdou domů a tam si můžou dělat, co chtějí...; ...tak je všechno zbytečné...; ...ano, o nějakých úrovních jsem snad něco slyšela, nevím přesně.“ (třídní učitelka III. třídy, 52 let)

Nabídku preventivních aktivit pro školy obecně učitelé považovali za širokou. U adekvátnosti nabízených programů se už ale lze pozastavit, tam názor nebyl tak jednotný.

Problém efektivity prevence viděli také v určité nechuti právě problémových dětí se nějak zapojit:

„Nabízí se, jako každá škola určitě nabízí spoustu kroužků pro volný čas... ve větších městech jsou přímo různé domy mládeže...; ...nějak jako globálně ty programy... já myslím, že každá oblast, ve které ta škola je, má svoje specifikum, jo? Takže nějak to řešit globálně, odněkud shora, to asi nelze.“ (třídní učitelka V. třídy, 35 let) „No myslím si, že nabídka je dost velká, na školu neustále chodí nějaké materiály a pracuje se s nima. Hlavně by se měl jako spíš organizovat ten volný čas dětí...; ...vím, že ve městě nejsou žádné preventivní aktivity dělané, například není tam žádné centrum volného času nebo tak něco, ale myslím si, že kdo má zájem, tak různé sportovní organizace tady jsou, i když se musí platit.“ (třídní učitelka III. třídy, 52 let) „...hlavně je zabavit, po učitelích už nemůžou chtít, abychom vedli víc kroužků... školní klub je tady... ty děcka když si je vyberou a baví je, tak tam i chodí...; ...jenže oni mají takové nároky, které my už ani nejsme schopni plnit. Děcka mají obrovské nároky a to, co my jsme schopni jim nabídnout, je pak ani nebaví.“ (třídní učitelka I. třídy, 35 let) „...možná to ví ti na tom druhém stupni, ale pro první stupeň nebylo zatím jako nebo si neuvědomuju, že by něco bylo ...drogový preventista existuje.“ (třídní učitelka IV. třídy, 55 let)

O aktivním podílu v oblasti prevence učitelé hovořili jako individuální záležitosti, přičemž tendence byla spíše k tomu, že každý učitel by měl zvážit, zdali je to dobré. A i když hodně respondentů uvádělo, že by učitelé měli být poněkud mimo, že všeho moc škodí, sami se alespoň částečně na preventivních aktivitách školy podíleli:

„No, já si myslím, že ani ne, že bysme si od nich měli odpočinout a oni od nás taky ...ty děcka se takhle neodvážou, jako když tady začal nový klub ...se mnou by v životě nešli tak, aniž bych je musela okřikovat, ale tam jako si dovolí.“ (třídní učitelka IV. třídy, 55 let) „Vždycky je lepší, když to vede někdo jiný, že? Někdy pak mají přístup jako rychle si udělat ten kroužek a už se honem pospíchá domů ...je lepší, když je to odjinud, když to vychází odjinud. A když to nevychází, tak my jsem si vědomi, že to musíme dělat...; ...leží to na přesycenosti, že už potom ani neslyší (děti)...; ...podílím se na Metodě dobrého startu, vedu taky zájmový kroužek.“ (třídní učitelka I. třídy, 35 let) „...dětem by měli vzorce chování určovat rodiče, ale učitelé pochopitelně taky...; ...všeho moc škodí.“ (učitel II. stupně, 29 let)

Zkušenosti učitelů ze spolupráce s Oddělením sociální prevence v Jeseníku, které by se mělo spolupodílet na organizaci prevence a řešení problémových situací, jsou celkově neuspokojivé nebo žádné, což také není příliš pozitivní a může to být signál ohledně špatné propojenosti institucí, které by měly aktivně spolupracovat. Učitelé druhého stupně měli zkušenosti negativní, na prvním stupni buď žádné, nebo rozpačitě pozitivní, ale spíš se mi jevilo, že to vychází z jakési neinformovanosti. Preventivní aktivity výchovné poradkyně na základní škole hodnotili velmi pozitivně, u protidrogového preventisty to bylo horší, mnozí ani nevěděli, kdo to je a co je náplní jeho práce:

„Kurátor je příliš měkký! ...dá se dotlačit tam, kam člověk potřebuje. Součinnost za dostatečnou nepovažuji ... reakce nejsou příliš pružné. Kurátor si dává na čas.“ (třídní učitelka IX. třídy, 38 let) „...nijak zvlášť dobrou, řekl bych, že by ta spolupráce mohla být

lepší ... jak jsem řekl, mohlo by to být lepší.“ (třídní učitel VII. třídy, 29 let) „Tak já jsem prozatím nic neřešila, takže prozatím jako vůbec nevím...; ...no, to by, to ti potom možná řekne paní Jobová, která je v té sociální komisi. Ta ti spíš jako toto řekne.“ (třídní učitelka IV. třídy, 55 let) „Poradkyně tady na základce je velmi dobrá, kvalitní pracovník, má přehled, toho protidrogového preventistu dělá tady jeden učitel, který ho dělá druhý nebo třetí rok, a jsem přesvědčena, že se snaží.“ (třídní učitelka II. třídy, 57 let) „... s výchovným poradcem se dá mluvit, pracuje, protidrogová prevence, tam si ani nějak nejsem jistá, kdo to dělá.“ (třídní učitelka I. třídy, 35 let)

Zajímavý byl pohled učitelů, na konkrétní preventivní aktivity školy. O Minimálním preventivním programu hovořili vesměs jako o dobrém nástroji prevence, který je však spíše formalitou a aktivně se s ním nepracuje, věděli, že něco takového ve škole existuje nebo snad existovalo, ale konkrétnější informace o něm neměli. Jinak se celkově shodovali v tom, že dalšími nástroji nebo spíše hlavními nástroji, které škola využívá k prevenci, je organizace zájmových kroužků a zřízení školního klubu:

(Pracuje škola s Minimálním preventivním programem?) „...moc ne, není to pro nás moc zásadní věc ... pro mě je to spíš formalita, ale co je lepšího? ...teď tu máme zřízení školní klub a taky se hodně rozšířila nabídka kroužků na základě toho, co chtěly děti, když to bylo možné, vyšlo se jim vstříc.“ (třídní učitel VII. třídy, 29 let) „To určitě, to si myslím, že jo. Určitě jo, protože to tam teda něco bylo ... ten školní klub teda mají, že se mohou až do večera tady jako být. Velký výběr kroužků. Na nic jiného si momentálně nevzpomínám.“ (třídní učitelka IV. třídy, 55 let) „Co vím, tak ano, i když ho nepovažuje zase tak za stěžejní. Letos snad ještě vypracován nebyl..., nejsem si jistá, tohle dělá preventista...; ...samotný program by nezmohl nic, ale zase je pravdou, že loni obsahoval určité hodnocení, které člověka dovedlo k tomu, že si třeba uvědomil určité potřeby dětí...; ...je to hlavně velký výběr v zájmových kroužcích, pak taky individuální nabídky některých učitelů na společné trávení volného času s třídou.“ (třídní učitelka IX. třídy, 38 let)

Dílčí závěr

Informovanost učitelů o možnostech prevence se odvíjela od stupně, na kterém učili, opět se objevovala tendence u učitelek prvního stupně k vytváření jakési představy, že u nich se žádné závažné problémy nevyskytují, proto do preventivních aktivit nemusí být tolik zapojeny. Toto vyvolávalo dojem, že zde nebyla správně pochopena role učitelů I. stupně v oblasti odpovědnosti za vštěpování kvalitních hodnot svým žákům. Celková roztržičnost v představě prevence a možnostech pro základní školy se podle mého názoru odvíjí také z celkového přístupu školy k Minimálnímu preventivnímu programu, který je zde brán jen jako formální záležitost, i když někteří učitelé si jeho význam uvědomovali.

Shrnutí odpovědí na poslední okruh otázek – role učitele v oblasti prevence sociálně patologických jevů

Poslední okruh se zaměřuje na osobu učitele a jeho roli v oblasti prevence v souvis-

losti s celkovým charakterem jeho práce.

Učitelé svou roli v životě dítěte považovali za významnou a chápali, že mohou hodně ovlivnit, i když podstatný díl odpovědnosti leží pouze na rodičích. O modelovém učiteli se celkově vyjadřovali takto:

„...určitě odborník, ...být vzorem, ...smysl pro humor, ...všestranný..., ...mající respekt, ...důležitá je určitá lidovost, jo a taky by měl být rozhodně schopen vcítit se do dítěte.“ (třídní učitelka IX. třídy, 38 let)

Práci s problémovými dětmi učitelé hodnotili jako obtížnou, leč ne nemožnou, je důležité snažit se děti motivovat a projevovat zájem o jejich problémy, i když ne vždy se učitel setká s pozitivní odezvou. Co se týče jejich aktivního zapojení do prevence formou vedení kroužků, bylo možno vyznívat, že ti mladší, snad ještě plní elán, měli snahu nějaký kroužek vést, ti starší, snad už chtěli mít svůj klid, a proto uváděli, že je nutné si od dětí odpočinout, což by mělo být vzájemné:

(Je pro vás obtížné pracovat s problémovými žáky.) „Ano, já..., je dost obtížné je nějak zaujmout. Ted' tu je školní klub, kam ale ty problémový právě nejdu..., ...ano, vedu volejbal..., ...no není to úplně nejšťastnější, ale řekněte mi kdo jiný?“ (...by měl vést kroužky) (třídní učitel VII. třídy, 29 let) „...je velice složitá ta práce (s problémovými dětmi), musíme nad těmi dětmi hodně přemýšlet, abychom se vlastně do nich vžili a docela mě zajímá, co prožívají..., ...já mám angličtinu, no já mám kroužků pět, tři angličtiny, metodu dobrého startu..., ...pokud toho učitele to baví, dělá to ze srdce, tak je to správné. Pokud to dělá ze zodpovědnosti, že chce pro ty děti něco připravit..., ...že to neudělá nikdo druhý, tak je to asi taky správné, ale asi už to nejde prostě z toho srdce.“ (třídní učitelka I. třídy, 35 let) „...myslím si, že ve škole s něma až zas takový problém není (problémovými dětmi), ale chce to podržet i z té druhé strany, od rodičů..., ...osobně zastávám názor, pro ten volný čas by ty děti měly mít někoho jiného, než právě toho učitele..., ...ne, já nevedu žádný (kroužek)“ (třídní učitelka III. třídy, 52 let) „...některým dobrovolníkům jako prosím! Také jsem vedla delší dobu..., ...ne, ted' už dva roky ne, ale vedla jsem neustále svých 25 let., ...bysme si od nich měli odpočinout a oni od nás taky.“ (třídní učitelka IV. třídy, 55 let)

Dílčí závěr

Učitelé zaujímají v životě dětí důležitou roli a měli by podle toho zvažovat svůj přístup k nim a celkový projev. U problémových dětí se shodovali, že práce s nimi je obtížná, ale že tato práce je v zájmu prevence nutná a že je důležité snažit se zapojovat i rodiče, na kterých by měl podle učitelů základní školy ležet také velký díl zodpovědnosti za vývoj dětí. Podíl na preventivních aktivitách, jako například vedení zájmových kroužků, je poněkud problematický a názor učitelů není jednoznačný, rozhodnutí je individuální, ale impulsem by neměl být jen pocit zodpovědnosti nebo osobní profit. Mladší učitelé mají spíše sklon podílet se aktivně na prevenci.

Závěr

Celkově mohou říci, že učitelé ve Zlatých Horách příčiny vnímají intenzivně, zajímají se

o ně a mají přehled o vyskytujících se sociálně patologických jevech mezi svými žáky. Jejich pohled potvrzuje, co se týče příčin těchto jevů, data získaná sekundární analýzou dostupných a relevantních statistik a dalších materiálů institucí, jež se zabývají sociálně patologickými jevy mezi dětmi. Situaci učitelé hodnotí shodně, jako mírně se zhoršující. Jsou ovlivněni prostředím, ve kterém žijí, a mají sklon k určité stereotypizaci, co se týče odvození příčin vzniku s-p jevů. Pokud jednou žáka označí za problémového, „veze“ se to s ním po celou dobu setrvání na ZŠ.

U prevence je to poněkud slabší, zde informovanost vážne (především u učitelek prvního stupně), obecně ale prevenci považují za důležitou a potřebnou věc. Svou roli v ní vidí jako nutnou, avšak podle názoru většiny by to tak být nemělo, což se také částečně shoduje s teoretickým konceptem práce, kdy rozhodnutí o aktivní účasti v oblasti prevence je individuální záležitostí každého učitele jako osobnosti.

Zajímavým zjištěním, které zcela odporuje teorii o prevenci a preventivních aktivitách, je, že základní škola, jak vyplynulo z odpovědí respondentů, vůbec nepracuje s Minimálním preventivním programem, pro učitele to je jen formální záležitost, která se aktivně neaplikuje. Díky tomu, že Základní škola ve Zlatých Horách považuje Minimální preventivní program za formalitu, je zde potom patrná roztržičnost a malá informovanost učitelů o tom, co škola v oblasti prevence dělá a co by dělat mohla.

Srovnáme-li údaje plynoucí ze sekundární analýzy dat o stavu v oblasti sociálně patologických jevů s daty plynoucími z analýzy rozhovorů s učiteli, můžeme usoudit, že učitelé jsou dobře informováni o nejzávažnějších problémech lokality a dokáží poměrně přesně určit příčiny těchto negativních jevů. V oblasti prevence můžeme potvrdit, že jedinou aktivní složkou na této lokální úrovni je právě škola, která organizuje řadu zájmových kroužků, čímž se snaží předcházet vzniku a nárůstu sociálně patologických jevů.

Doporučení na závěr:

Učitelé hovořili o tom, že hlavní příčinou vzniku sociálně patologických jevů ve Zlatých Horách je neuspokojivé rodinné zázemí problémových dětí a nedostatečná náplň ve volném čase. Jedním z mnoha možných řešení by bylo organizovat intervenci do problémových rodin a také zřízení centra volného času v podobě klubu by pomohlo mnohé vyřešit.

Použitá literatura:

- BEDNÁŘOVÁ, Z. **Sociální prevence a služby sociální intervence**. Sociální politika 1998, č. 5: str. 4–6.
- KAPR, J., LINHART, J., FIŠEROVÁ, V., VODÁKOVÁ, A. **Sociální deviace, sociologie nemoci a medicíny**. Praha: SLON, 1997.
- LIBERDOVÁ, L. **Závěrečná zpráva o realizaci protidrogové politiky v okrese Jeseník za rok 2000**. Jeseník: Okresní úřad Jeseník, 2001.
- LIBERDOVÁ, L. **Závěrečná zpráva o realizaci protidrogové politiky v okrese Jeseník za**

rok 2001. Jeseník: Okresní úřad Jeseník, 2002.

LIBERDOVÁ, I. **Okresní strategie protidrogové politiky na období 2001–2004.** Jeseník: Okresní úřad Jeseník, 2001.

Minimální preventivní program prevence sociálně patologických jevů, školní rok 2001/2002. Základní škola ve Zlatých Horách.

PAVLÍKOVÁ, H. **Analýza současného stavu na Zlatohorsku ve vztahu k sociálně patologickým jevům.** Zlaté Hory 2001.

Statistiky Odboru sociální péče při Městském úřadě ve Zlatých Horách.

Statistiky Oddělení sociální prevence při Okresním úřadě v Jeseníku.

Statistiky Okresního policejního ředitelství v Jeseníku.

Strategie prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže v působnosti resortu MŠMT na období 2001–2004. www.msmt.cz, [on-line], [prosinec 2003].

Zpráva odboru matriky a evidence obyvatelstva Městského úřadu ve Zlatých Horách.

Zpráva o činnosti kurátora pro děti a mládež, Oddělení sociální prevence, Okresní úřad Jeseník, 2001, interní dokument.

Příloha

– Školní preventivní program pro ZŠ (výběr, jen základní předpoklady)

S nástupem do základní školy si děti velmi záhy začínají ve třídě vytvářet svou vlastní „subkulturu“, na niž jsou učitelé někdy více a někdy méně napojeni. V některých případech mohou být tyto podskupiny zárodkem asociálních part, a to už i u dětí na prvním stupni ZŠ.

Při systému výuky, kdy převládá tzv. frontální vyučování a učitel pouze předává poznatky dětem, se vyučování aktivně účastní jen malá část žáků. Větší část se účastní málo nebo vůbec. Ukazuje se, že mezi **neparticipujícími žáky jsou ti, kteří mají vyšší pravděpodobnost sociálního selhání a osvojení si sociálně negativního chování.**

Závažným rizikem v těchto školách je stres a nuda. I tyto rizikové faktory mohou dovést děti až k závislosti na droze (bez ohledu na to, že je někdo o rizicích drogové závislosti poučí), ke vzniku násilí, šikany a dalších společensky negativních jevů, i přes prováděné a mnohdy nákladné a rozsáhlé preventivní programy.

Škola, kde děti soutěží v reprodukci znalostí, jsou vedeny pouze ke kázni, ale tím současně i k nesamostatnosti, kde není rozvíjena tvořivost dětí a prosociální dovednosti, představuje **výrazně rizikové prostředí** pro iniciaci nebo rozvoj společensky nežádoucích jevů. Hierarchicko-autoritativní model nebere na vědomí skupinovou dynamiku a podporuje negativní procesy ve skupinách. Mezi důsledky tohoto stylu patří v mnoha případech i současná epidemie šikanování ve školách.

Preventivní výchovně vzdělávací působení musí být **neoddělitelnou součástí výuky a života základních škol a školských zařízení.** Je nutné vyvarovat se zjednodušeného pojetí zdravého životního stylu, kdy učitel vybere několik „žhavých“ témat a ta probere. Není dostatečně účinné preventivní aktivity realizovat **pouze jako volnočasové aktivity** organizované školou či školským zařízením anebo nejružnějšími formami mimoškolní

činnosti (sportovní kluby, střediska volného času apod.). Každodenní život školy musí mít takovou kvalitu, aby dětem umožňoval osvojit si kompetence zdravého životního stylu, které jsou nejúčinnějším preventivním nástrojem.

Při diagnostice rizik pro možný výskyt sociálně patologických jevů u jednotlivých dětí ve škole a školském zařízení je nutné analyzovat osobnost jedince, společenské vlivy formující osobnost, konkrétní sociální situaci dítěte, biologické (genetické) předpoklady a osvojení si základních ochranných kompetencí.

Základními kompetencemi prevence v rámci podpory zdraví a zdravého životního stylu jsou:

- zvyšování sociální kompetence – rozvíjení sociálních dovedností, které napomáhají efektivní orientaci v sociálních vztazích, odpovědnosti za chování a uvědomění si důsledků jednání
- posilování komunikačních dovedností – zvyšování schopnosti řešit problémy, konflikty, adekvátní reakce na stres, neúspěch, kritiku
- vytváření pozitivního sociálního klimatu – pocitu důvěry, bez nadměrného tlaku na výkon, zařazení do skupiny, práce ve skupině vrstevníků, vytvoření atmosféry pohody a klidu, bez strachu a nejistoty
- formování postojů ke společensky akceptovaným hodnotám – pěstování právního vědomí, mravních a morálních hodnot, humanistické postoje apod.

Dovednosti, znalosti a postoje, které si žáci osvojí, musí korespondovat s věkem a navazovat na předchozí zkušenosti. Formy vzdělávání a výchovy musí zohledňovat životní styl rodiny i působení vrstevníků. U nejmenších dětí je potřebná spolupráce s mateřskými školami.



¹⁾ Kontakt na autorku: jakubiko@fss.muni.cz.

²⁾ Na delikvenci a zneužívání návykových látek se zaměřuji proto, že podle statistik jsou v daném regionu mezi dětmi a mládeží nejrozšířenější a tvoří nejvážnější problém.

³⁾ Projekt AJAX je určen žákům 1., 2. a 3. tříd I. stupně ZŠ. Slouží ke komplexnímu seznámení (pochopitelně v mezích možností dětí těchto tříd) s policií, zákony a tím, co se smí a nesmí. Má přispět ke zvýšení právního vědomí dětí.

Výuka zdůrazňuje holistický přístup ke klientovi

V šesté části rubriky Školy se představují jsme zavítali do jižních Čech. Katedru sociální práce a sociální politiky Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích představily odborné asistentky PhDr. Adéla Mojžíšová a Ing. Lucie Kozlová, Ph.D.

• **Kdy byla vaše škola (katedra) založena? Kdo stál u jejího zrodu?**

Přípravný výbor pro založení Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (doc. PhDr. Jiří Divíšek, CSc., doc. MVDr. Jaroslav Kurs, DrSc., RNDr. František Sehnal, CSc., RNDr. Jan Květ, CSc., doc. MUDr. Vladimír Vurm, CSc., JUDr. Miroslav Hašek) inicioval založení Jihočeské univerzity, která byla zřízena ke dni 28. 9. 1991 zákonem ČR č. 314/1991 Sb. s následujícími fakultami: Biologická fakulta, Fakulta managementu, Pedagogická fakulta, Zemědělská fakulta, Teologická

fakulta a Zdravotně sociální fakulta.

Zdravotně sociální fakulta pak vznikla dnem 8. 11. 1991 usnesením Akademického senátu JU v souladu s § 10 zákona č. 172/90 Sb., o vysokých školách. Od založení fakulty je katedra sociální práce a sociální politiky nosnou katedrou celého studia na ZSF JU. Prvním vedoucím katedry byl Mgr. Václav Dvořák, doposud významný odborník z praxe, především v oblasti sociální politiky.

• **Jaké je zaměření katedry?**

Katedra zajišťuje výuku sociální práce, sociální politiky

Pro lepší přehled ve školách se sociálním zaměřením jsme se rozhodli založit rubriku Školy se představují. Obor sociální práce se znovu stal oborem, který usiluje o svou profesionalizaci. Jednou z oblastí, která v tomto úsilí sehrává zásadní roli, je systém vzdělávání v tomto oboru. Za více než desetileté období, kdy se česká sociální práce začala opět profesionálně rozvíjet, vznikla řada školských institucí poskytujících specializované odborné vzdělání na úrovni středních, vyšších odborných a vysokých škol. Výuka

sociální práce bere na sebe na rozličných školských pracovištích různou podobu. Každá škola představuje svůj vlastní přístup k sociální práci, zaměřuje se na určitou problematiku, jistým způsobem profiluje své absolventy, volí specifický postoj k praxi a roli svých studentů v ní.

Rubrika Školy se představují chce přinést lepší a ucelenější přehled o školách se zaměřením na sociální práci. Jejím cílem je poskytnout obraz o šíři škol, které vychovávají zejména budoucí sociální pracovníky. Chceme čtenáři

a příbuzných oborů včetně odborných praxí studentů pod supervizi. Koncepce výuky odpovídá standardům v sociální práci. Výuku těchto předmětů realizujeme v průběhu celého studia bakalářského i magisterského. S tím, že v magisterském studiu klademe větší důraz na pedagogickou a vědeckou činnost ve smyslu aplikovaného výzkumu. Podle zaměření předmětu katedry je výuka vedena formou kontaktních hodin přednáškami a semináři. Významní pracovníci katedry pak zajišťují program postgraduálního studia ZSF JU.

• Jaká je podoba praxe na vaší katedře?

Při zajišťování zdravotně sociální praxe v šestém semestru úzce spolupracujeme s katedrou klinických oborů na klinických pracovištích ZSF JU, které mají zdravotně sociální zaměření (dětské domovy, hospice, rehabilitační ústavy, ÚSP, preventivní i léčebná zařízení zabývající se protidrogovou prevencí atd.). V osmém a devátém semestru spolupracuje katedra při zajištění praxe s katedrou právních oborů, řízení a ekonomiky a katedrou speciální pedagogiky na klinických pracovištích ZSF, která mají zaměření sociálně právní a speciálně pedagogické (zařízení pro děti s vadami sluchu, tyflokabinet, dětské

domovy od tří let, zařízení státní správy atd.). Při přípravě a realizaci praxí katedra úzce spolupracuje s Ústavem sociální práce, organizačně začleněným do této katedry. Praxe máme smluvně zajištěny na jednotlivých pracovištích. Počet hodin určených pro praxi přesahuje 27 % kontaktních hodin. V Ústavu sociální práce se realizuje řada aktivit (dobrovolnictví, program Pět P, zooterapie, enuretické a canisterapeutické tábory atd.).

• Spolupracujete s některou další školou (katedrou) podobného zaměření? Navázali jste spolupráci s některou zahraniční školou (katedrou)?

Katedra úzce spolupracuje s katedrami klinických oborů právních oborů, řízení a ekonomiky, katedrou psychiatrie a psychologie, speciální a sociální pedagogiky a ošetrovatelství ZSF JU v Českých Budějovicích. Zůstává otázkou, zda součinnost těchto kateder lze nazývat termínem „spolupráce“, protože koncepce existence této fakulty je založena na jednotné pedagogické i vědecké filozofii. Katedra spolupracuje s Ostravskou a Trnavskou univerzitou. Zahraniční spolupráci uskutečňujeme především prostřednictvím programu Sokrates/Erasmus s univerzitami v Rakousku, Německu,

Dánsku, Finsku, Maďarsku. Další mezinárodní spolupráci mimo EU jsem navázali s univerzitou v Potchestroomu, Connecticutu. Spolupráce spočívá ve výměnných pobytech studentů, učitelů, vytváření společných vědeckých programů a výměnných praxí.

• **Můžete přiblížit specifika, odlišnosti školy (katedry)?**

Pracujeme v kontextu hlavní filozofie ZSF, tj. zdůrazňujeme význam nemoci při vzniku a průběhu sociálních problémů klienta. Příčina tohoto onemocnění může být somatická i sociální. Důležitou, specifickou složkou výuky kromě uvedených skutečností je koncept psychosociální rehabilitace ve všech věkových skupinách. Právě uvedené skutečnosti jsou specifické pro výuku na ZSF v Českých Budějovicích.

• **Jak vypadá život vašich studentů v prostorách školy (katedry)?**

Studenti absolvují výuku v několika budovách ZSF JU umístěných v Českých Budějovicích. Mohou využívat služeb nejen knihovny ZSF ale i ostatních fakult Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, včetně nepřetržitého přístupu do počítačové učebny JU. Kromě učeben mají k dispozici prostory v budově Ústavu sociální péče, kde

probíhají práce spojené s realizací celé řady projektů, kterých se studenti aktivně zúčastňují. Výuku někdy komplikuje skutečnost, že studenti i přednášející musí přecházet z jedné budovy do druhé, někdy i na větší vzdálenost. Ubytování studentů zajišťují částečně koleje JU, částečně bydlí v soukromí, protože počet míst v kolejích není dostatečný. Stravovat se lze v menze JU.

• **Co všechno bude umět a znát váš absolvent?**

Absolventi studijního oboru Rehabilitační psychosociální péče o postižené děti, dospělé a staré osoby jsou schopni zvládat problematiku ucelené rehabilitace ve všech jejích oblastech – léčebné, sociální, pedagogické a pracovní. Uplatnění najdou ve zdravotnictví, veřejné správě, v poradenství, v zařízeních preventivní péče, ústavní i terénní sociální péče. Předpokládáme, že absolventi budou hrát významnou roli jako pracovníci zajišťující a organizující komplexní rehabilitaci skupinovou i individuální (v literatuře se někdy užívá termín „manažer psychosociální rehabilitace“). Významné uplatnění získají absolventi v organizacích zaměřených na preventivní protidrogové programy, ve státní správě v oblasti ochrany životních a pracovních podmí-

umožnit srovnání škol na základě jejich zaměření, specifík, ideových východisek a pojetí výuky. Formou stabilních otázek představíme v této rubrice školy poskytující vzdělání v oblasti sociální práce z České republiky. Její součástí bude i seznámení se stěžejními projekty škol.

nek a v oblasti ochrany životního prostředí. Dále pak v lékařských preventivních centrech, na stávajících odděleních pracovního lékařství krajských hygienických stanic, na podnikových a soukromých pracovištích poskytujících pracovní lékařské služby. Absolventi se dále mohou realizovat ve speciálně pedagogických zařízeních a centrech. Jsou připraveni vést pracovní týmy, zapojovat se do edukačních procesů a také schopni vědecké a výzkumné činnosti. Absolventi mají předpoklady pro absolvování postgraduálního studia a případně užší specializaci v jednotlivých oborech, kromě jiných i na ZSF JU v Českých Budějovicích.

• **Na jaký hodnotový systém je orientována vaše škola (katedra)?**

Fakulta propojuje zdravotní a sociální problematiku, podílí se na transformaci zdravotnického školství, realizuje bakalářské zdravotnické studijní programy a obory s tím, že ve výuce zdůrazňuje vztah sociální a zdravotní problematiky ve smyslu holistického přístupu ke klientovi.

ZSF JU jako humanitní vysoká škola se souhrnně zabývá netradiční kompozicí zdravotní a sociální problematiky péče

o osoby zdravé, tělesně i duševně nemocné, děti, dospělé a staré lidi a ty, kteří se ocitnou v sociálně tíživých situacích. Tento hodnotový systém je založen na vysoce morálních a etických vlastnostech absolventa studijního programu Rehabilitace a ošetrovatelství.

Informace o přijímacím řízení:

Informace o přijímacím řízení a informace o oborech, formě a době studia jsou zveřejňovány na internetové stránce ZSF JU [www: http://www.zsf.jcu.cz](http://www.zsf.jcu.cz). V akademickém roce 2003/2004 studuje na zdravotně sociální fakultě v akreditovaných studijních oborech prezenčního i kombinovaného studia celkem 1 200 studentů.

Adresa školy:

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Jírovcova 24, 370 04 České Budějovice
Tel.: 387 315 182, fax: 387 319 227
e-mail: velem@zsf.jcu.cz
[www: http://www.zsf.jcu.cz](http://www.zsf.jcu.cz)
<http://portal.zsf.jcu.cz>

Rozhovor připravil Pavel Bajer



Význam skupinovej práce s klientmi so zdravotným postihnutím pre ich uplatnenie sa na trhu práce

Článok ponúka rôzne argumenty v prospech skupinovej práce s klientmi so zdravotným postihnutím, s dôrazom na súvislosti s ich uplatnením sa na trhu práce. V nižšom texte opisujeme niektoré špecifiká skupinovej práce so zdravotne postihnutými klientmi. Predkladáme rôzne problémy klientov, mapujúce ich potreby, ktoré nás viedli k vyprofilovaniu jednotlivých typov skupinových tréningov a výcvikov pre zdravotne postihnutých klientov, ktoré by pomohli k úspešnému zamestnaniu. Pre ilustráciu efektivity týchto skupinových tréningov a výcvikov ponúkame výsledky z doteraz realizovaných piatich typov. V závere článku navrhujeme možnosti spolupráce s mimovládnyimi organizáciami a inými inštitúciami, ktoré sa zaoberajú pomocou zdravotne postihnutým pre skvalitnenie sociálnych služieb a poradenstva našim zdravotne postihnutým spoluobčanom.

Tak ako v iných poradenských systémoch, aj v starostlivosti o zdravotne postihnutých sa môže uplatniť *poradenstvo individuálne* (orientované na klienta) alebo skupinové, prípadne

v kombinácii oboje. V Agentúre podporovaného zamestnávania v Bratislave ako za základnú považujeme individuálnu starostlivosť o klienta. Tak boli vypracované prvé postupy práce pracovných asistentov a asistentiek. Po informačnom rozhovore s klientom robíme hlbšie interview a nasledujú ďalšie stretávania, na ktorých postupne prechádzame cez orientáciu v povolaniach s prihliadnutím na špecifiká postihnutia klienta, až po konkrétne zamestnania a kontaktné firmy, organizácie. Veľakrát sme však narazili na problém, že nám chýbajú ďalšie poznatky o klientovi, ktoré sú pre nás ako pomocníkov na jeho ceste k zamestnaniu priam nevyhnutné. Preto by sme radi predstavili to, čo je, podľa nás, nevyhnutná súčasť starostlivosti o klienta v našej práci, a to práve *skupinová práca* s klientom, jej odtienky v rôznej podobe odlišných skupinových tréningov a výcvikov pre zdravotne postihnutých ľudí, hľadajúcich si zamestnanie. V tomto našom vstupe chceme zároveň aj predstaviť špecifiká skupinovej práce so zdravotne postihnutými.

Význam skupinových tréningov a výcvikov pre zdravotne postihnutých klientov v rámci ich prípravy na zamestnanie a špecifiká skupinovej práce s nimi

Fungovanie klienta v skupine, jeho schopnosť kooperácie, jeho schopnosť vcítiť sa do iných, komunikatívnosť, schopnosť prispôbiť sa skupinovému cieľom, jeho spôsobilosť ovplyvňovať skupinu a mnoho iných osobných aj sociálnych charakteristík klienta je to, čo individuálne poradenstvo a individuálna práca s klientom neodhalí. Tieto sa výraznou mierou podieľajú na klientovej úspešnosti začleniť sa nielen do pracovného kolektívu, ale určujú aj jeho vzťah s nadriadenými aj kolegami, a značnou mierou sa podieľajú na motivácii klienta udržať sa v získanom zamestnaní, ovplyvňujú jeho výkon, vzťahy na pracovisku a celkovo vplývajú na jeho úspešnosť v pracovnom procese. A toto vplýva na celkovú spokojnosť a duševnú pohodu. Zatiaľ sme odhalili to, čo platí rovnako pre zdravých ako aj pre zdravotne postihnutých ľudí. U zdravotne postihnutých je však úsilie rozpoznať tieto charakteristiky v skupinovom dianí sťažené tým, že do hry vstupujú aj ďalšie psychologické charakteristiky, ako sú najmä:

- *Miera „vysporiadania sa“ jednotlivca so znevýhodnením (v dôsledku zdravotného postihnutia)* - nielen slovné, ale aj s hlbokým presvedčením človeka o tom, že jeho ochorenie mu nezabráni žiť svoj vlastný život plnohodnotne a kvalitne. Účastníci skupiny sú v rôznej miere vysporiadaní, aj nevysporiadaní so svojím ochorením a to sa aj odrazí na dianí v skupine.

- *Miera ochoty jednotlivca zapojiť sa do skupinového diania podľa zloženia*

skupiny - vo všeobecnosti sa dá povedať, že zdravotne postihnutý človek sa cíti najjistejšie v skupine ľudí s rovnakým zdravotným postihnutím, ktorí zdieľajú podobné problémy bežného života v dôsledku rovnakého postihnutia, podobných kompetencií a možností, nehovoriac o komunikácii medzi sebou a trénermi/lektormi (napr. iná je komunikácia u zrakovo postihnutých ako u sluchovo postihnutých, a podľa toho je potrebné zostaviť aj techniky cvičení a vhodný spôsob prezentácie výukového materiálu).

- *Miera, do akej skupina akceptuje jednotlivca vzhľadom na jeho postihnutie* - sú rozdiely aj v stupni toho istého druhu postihnutia a tiež medzi postihnutými (stretli sme sa najmä s „nahodnocovaním“ sa telesne postihnutého nad mentálne postihnutým človekom, samozrejme hovoríme o výnimkách).

Niektoré druhy problémov klientov vhodných na skupinové tréningy a výcviky

Pôvodne vznikla potreba uskutočniť tréning pre zdravotne postihnutých z našich potrieb v určitej fáze procesu starostlivosti o klientov, ktorí sa nám javili ako problémoví v určitých oblastiach, a to konkrétne:

1. *Rozporuplní klienti (samoposúdenie/posúdenie pracovným asistentom)* - Potreba overenia, získania ďalších poznatkov o klientoch, ktorí sa nám javili odlišne, ako o sebe rozprávali - o ich nekonfliktnosti v skupine, vytrvalosti v práci atď. sme mohli usudzovať iba z ich rozprávania, samoposúdenia. Potrebovali sme si to overiť a zistiť, či zdroj problémov v zamestnaní alebo pri hľadaní zamestnania nie sú práve v ich osobnost-

ných charakteristikách alebo sociálnych spôsobilostiach.

2. *Klienti problémoví vo vystupovaní, správaní, zanedbaní* – Potreba precvičiť a modelovo prehrať s klientmi rozhovory so zamestnávateľmi, pripraviť ich na pohovor, upozorniť na dôležitosť prvého dojmu a slušný výzor atď.

3. *Klienti utiahnutí, bojazliví, zakomplexovaní* – Potreba podporiť a povzbudiť klientov, ktorí boli utiahnutí, bojazliví a v dôsledku nezvládnutej integrácie do zdravej spoločnosti zakomplexovaní, pomôcť im prekonať strach z ľudskej spoločnosti.

4. *Klienti s príbuznými špecifickými problémami a potrebami podľa jednotlivého druhu postihnutia (zrakové, sluchové, telesné, mentálne, psychiatrické, vnútorné, kombinované)* – Potreba vypracovať samostatné moduly práce s klientmi (odlišné metodiky a techniky tréningu, odlišné zameranie na isté povolania, iné aspekty vystupovania a sebaaprezentácie pred zamestnávateľom, iný prístup k zvládaniu problémov na pracovisku atď.)

5. *Klienti so zameraním na rovnaké povolanie* – potreba nielen diagnostikovať zvyškový pracovný potenciál, potrebný pre ten-ktorý druh povolania, ale aj odskúšať a ďalej trénovať potrebné pracovné zručnosti v danom povolaní.

6. *Potenciálni budúci klienti* – zdravotne postihnutí študenti špeciálnych základných škôl, stredných a vysokých škôl, predpríprava na budúce zamestnanie, rady a pomoc pri orientácii sa na trhu práce, poradenstvo o možnej atraktívite zdravotne postihnutého pre zamestnávateľa, „prevencia“ pred nezamestnanosťou.

Niektoré typy skupinových tréningov a výcvikov

Z týchto skupín klientov sa nám vyprofilovali jednotlivé *typy skupinových tréningov a výcvikov*, a to:

1. *psychodiagnostické skupiny* zamerané na poznanie klientovej osobnosti, sociability, záujmov, profesionálnej orientácie, výkonu, schopnosti tímovej práce, intelektu, atď.;

2. *tréningové skupiny hľadania si zamestnania* pri uchádzaní sa o zamestnanie a efektívnych spôsobov hľadania zamestnania;

3. *sociálno-psychologické výcviky podpory* zamerané na sebaopoznávanie a pozitívne sebaocenenie, získanie sebavedomia a sebadôvery v procese hľadania si zamestnania;

4. *špecifické skupinové tréningy* (pre zdravotne postihnutých) podľa špecifického druhu ochorenia a postihnutia, vzhľadom na odlišné dôsledky postihnutia na pracovný proces a pracovisko;

5. *skupinové tréningy nácviku konkrétnych pracovných zručností (všeobecných aj špecifických)* podľa jednotlivých oblastí zamestnania (krajčírka, stolár, účtovník, administratívny pracovník atď.);

6. *tréningy pre študentov a žiakov* realizované v spolupráci so školskou materskou inštitúciou.

Samozrejme, v závislosti od potreby jednotlivých klientov môžeme vytvoriť aj kombinované tréningy a výcviky, alebo v následnej nadväznosti za sebou. Tieto typy skupinových tréningov a výcvikov musíme prispôbovať a modifikovať podľa potrieb zúčastnených klientov, nie sú to vytvorené nemenné testové batérie alebo súbory techník v uzavretom manuáli.

Výsledky doteraz realizovaných skupinových tréningov a výcvikov v našej agentúre

V súčasnosti už bolo realizovaných päť z týchto menovaných typov skupinových tréningov a výcvikov (okrem bodu 5).

Výsledky hovoria samy za seba:

- Ako prvá bola realizovaná v máji 2002 tréningová skupina hľadania si zamestnania v kombinácii so sociálno-psychologickým výcvikom podpory (body 2 a 3) - zo štyroch zúčastnených sa zamestnali traja klienti. Ďalší klient potreboval hlbšie psychologické intervencie, ktoré sme mu v rámci našej náplne v APZ nemohli poskytnúť a odporučili sme mu inú pomocnú poradenskú inštitúciu.

- Nasledovali kombinované tréningy pre študentov VŠ spolu s tréningovými skupinami hľadania si zamestnania (body 2 a 6) - v Bratislave a Košiciach, a tréningy pre študentov SŠ s tréningovými skupinami hľadania si zamestnania spolu v trojkombinácii so špecifickými skupinovými tréningmi (body 2, 4 a 6) - v Košiciach na obchodnej akadémii pre telesne postihnutú mládež, v Levoči pre zrakovo postihnutú mládež integrovanú medzi zdravú mládež v škole a v Kremnici na SŠ pre sluchovo postihnutú mládež. Tieto menované skupinové tréningy a výcviky sa konali počas celého roka 2002 priebežne v spolupráci s Asociáciou organizácií zdravotne postihnutých občanov SR. Študenti získali manuály s potrebnými informáciami a súhrnom toho, čo sa na tréningu naučili. Spätné väzby účastníkov týchto tréningov boli veľmi pozitívne a na základe ich ocenenia a vyslovenej motivácie dozvedieť sa viac plánujeme pokračovanie týchto tréningov, rozšírenie informácií

a poradenstva pre absolventov prvého kola tréningov.

- Ako posledne realizovaná bola psychodiagnostická skupina (bod 1) zameraná na skúmanie osobnostných charakteristík problémových klientov, orientačne intelektu, miery ich sociability a schopnosti tímovej práce nielen prostredníctvom psychologických testov (ICL, CLQ2, Sebaposudzovacia škála, STROOP), ale aj prostredníctvom skupinových psychohier. Táto skupina sa uskutočnila v decembri 2002, v priestoroch chránenej dielne IMPULZ. Pre krátkosť času od jej realizácie nemôžeme význam tejto skupiny zatiaľ ilustrovať pozitívnymi výsledkami efektívneho zamerania hľadania zamestnania u klientov.

Záver

Práve tu, ako vidíte, sú *možnosti spolupráce s mimovládnyimi organizáciami a inými inštitúciami, ktoré sa zaoberajú pomocou zdravotne postihnutým*. Napriek naznačenej rozbehnutej spolupráci s Asociáciou organizácií zdravotne postihnutých občanov SR a s chránenou dielňou IMPULZ pociťujeme v rámci skvalitnenia podporovaného zamestnávania ako nevyhnutnú potrebu prepracovať a vytvoriť systematické pracovno-rehabilitačné a tréningové moduly. Pod pojmom „moduly“ si predstavujeme:

- manuály a príručky, vytvorené na základe spoločnej dohody všetkých zainteresovaných organizácií, čo najširšie pokrývajúce nedostatočné miesta v príprave na povolanie u zdravotne postihnutých,

- poskytnutie priestoru, materiálu a pracovných pomôcok, personálneho

zaangažovania zo strán zainteresovaných organizácií (najmä pracovno-rehabilitačných) na takéto typy tréningov a výcvikov. Najsilnejšia potreba spolupráce je práve pri skupinových tréningoch nácviku konkrétnych pracovných zručností (typ 5) podľa jednotlivých oblastí zamestnania, na ktoré naša agentúra nestačí.

Takto realizovaná spolupráca, podľa nášho názoru, by viedla k skvalitneniu a rozšíreniu sociálnych služieb a poradenstva, ktoré by malo byť štandardom, nevyhnutnosťou a nie nejakou ďalšou dobrovoľnou aktivitou pár nadšencov v procese integrácie zdravotne postihnu-

tých do spoločnosti. Kvalitné sociálne služby a sociálne poradenstvo prispievajú k spokojnosti ľudí so zdravotným postihnutím, a práve na tom nám všetkým záleží.

Mgr. Elena Kopcová

Katedra psychológie FiFUK, Bratislava
Elena.kopcova@fphil.uniba.sk

PhDr. Viera Záhorcová

APZ, n. o. – Agentúra podporovaného zamestnávania, Bratislava
apzno@changenet.sk



Nicky Hayesová: Základy sociální psychologie, Portál, Praha, 1998.

Nicky Hayesová, známá britská psycholožka, zasvětila svůj život didaktice psychologie a zvláště pak psaní učebních textů. Učebnice *Základy sociální psychologie* (v originále *Principles of Social Psychology*) je jedním z nich.

Kniha, kterou rozčlenila do šesti kapitol, obsahuje slovníček pojmů, seznam literatury i rejstříky (věcný a autorský). V jednotlivých kapitolách si Nicky Hayesová postupně všímá (1) kontextů sociální interakce, (2) konverzace a komunikace, (3) interakce s druhými, (4) vnímání druhých lidí, přitažlivosti a vztahů, (5) postoje a (6) konfliktů a spolupráce. Autorka látku vykládá tak, že seznamuje čtenáře s výzkumy, které vedly k formulaci příslušných závěrů. Text se tím stává pro zvědavého čtenáře velice poutavý a nutno zdůraznit, že i věrohodný. Kniha touto díkí získává charakter vysokoškolské učebnice, kterou však může číst každý, kdo má motivaci ke studiu základů sociální psychologie. V každé z kapitol autorka na závěr ještě uvádí shrnutí klíčových bodů, které stojí za zapamatování.

Způsob, kterým zpracovala úvod do sociální psychologie, je pro studenta sociální práce velmi přijatelný a oborově blízký. Předmět sociální psychologie autorka vymezuje jako permanentní interakci, k níž jsme vlastně byli evolucí „předurčeni“. Každá kapitola pak pojednává určitý aspekt této interakce. V kontextu sociální práce lze proto považovat autorčino pojetí sociální psychologie za inspirující a v kontextu tzv. sociálního fungování (centrální pojem sociální

práce) za pohled rozšiřující.

V první kapitole si Nicky Hayesová všímá kontextů sociální interakce. Její pojetí je implicitně (sociálně) ekologické. Ačkoliv to přímo nezmiňuje, čtenář sociálně-ekologickou orientaci může vytušit z jejího výběru vlivů, které působí na interakci, i ze způsobu interpretace těchto vlivů. Výslovně zmiňuje fyzické, sociální a kulturní kontexty. Zatímco fyzické kontexty (odůvodněně) vynechává, sociálními i kulturními aspekty interakce se zabývá zešířoka. V rámci sociálních kontextů se zabývá obvyklými tématy, mezi něž patří scénář, role, sociální schémata a sociální identita. V části o kulturních kontextech pak podrobuje zkoumání etnocentrismus a ilustruje jeho působení také na výzkum a jeho výsledky. Dále se zabývá nedostatky sociálně psychologických experimentů, předurčujícími efekty experimentátora, vlivy experimentátorova požadavku a ilustruje některé principy výzkumu podle tzv. nového paradigmatu. V další části se rozhodla zkoumat sociální podstatu sebepojetí. Zvláště mě v jejím rámci zaujala pasáž o kulturních kontextech jáství, v níž poukazuje na obtížně přijímaný fakt, že i způsob, jak člověk interpretuje své „já“ (jáství), je kulturně ovlivněn.

V kapitole druhé o konverzaci a komunikaci psycholožka vychází z předpokladu, že „*základem sociální interakce je komunikace*“. Svoji pozornost nejprve věnuje neverbálním aspektům komunikace, které, jak ukazuje, významně ovlivňují výsledek komunikace. Standardní, avšak pro studenta sociálně vědních oborů cenné informace poskytují části kapitoly o analýze diskursu, atribuční teorii a Moscoviciho teorii sociální reprezentace.

Třetí kapitola nese název Interakce s druhými. Vzhledem k tomu, že interakcím se věnuje celá kniha, působí název trochu vágně. Naštěstí autorka v prvním odstavci název zpřesňuje a uvádí, že jí půjde o to, jak lidé vzájemně ovlivňují své chování. V první části této kapitoly pak Hayesová vyjasňuje, jaký vliv má na chování člověka přítomnost publika a za jakých okolností je přítomnost druhých stimulující (sociální facilitace), či naopak tlumící (sociální lenivost). V dalších částech kapitoly pojednává zákon sociálního vlivu (faktor síly, množství a blízkosti), konformitu, poslušnost, vůdcovství a některé skupinové procesy. N. Hayesová v těchto pasážích mj. poukázala na to, že se lidé raději přizpůsobují většině, než by se jí postavili, že uposlechnou autoritu i tehdy, když v důsledku toho mohou ohrozit životy druhých. Míra ochoty ke konformnímu jednání podle referovaných výzkumů ovšem klesá s vědomím, že se dopouštíme morálně nepřijatelného činu.

Čtvrtá kapitola se zabývá vnímáním druhých lidí, přitažlivostí a vztahy. Vnímání druhých je proces, který, jak ukazuje Hayesová, ovlivňuje řada faktorů. Za nejzávažnější považuje implicitní teorii osobnosti, stereotypy, osobní konstrukty, efekt primarity a vzpomínky na druhé. Psycholožka vychází z premisy, že vnímání druhých je ovlivněno také vnímáním sebe sama. V této kapitole se proto také zabývá sebepercepcí, i tzv. vlastní zdatností (self-efficacy), jejíž vnímání významně ovlivňuje naše chování. Hayesová ukazuje, že pro naši výkonnost je lepší, abychom věřili, že naše schopnosti (dovednosti, možnosti) jsou lepší, než o čem svědčí naše dosavadní zkušenost. Další část kapitoly věnovala interpersonál-

ní přitažlivosti. Na základě řady výzkumů jako faktory konstituující přitažlivost vymezuje tělesnou přitažlivost, podobnost, komplementaritu, důvěrnost, blízkost, reciproční vztah a omylnost (fakt, že jsme omylní, působí, může podněcovat zájem o naši osobu). V části o vztazích se autorka rozepsala o teoriích, které mají v základu koncepci sociální směny. Předpokládá tedy, že vztah je založen na principu směny „statků“. Postuluje, že dobrý vztah je takový, v němž jsou vzájemné náklady a výnosy vyrovnané. Vztah dále popisuje z hlediska dimenzí, vývoje i udržování.

V páté kapitole se Hayesová zabývá postoji. Přidrží se tradičního rozlišení dimenzí postojů na kognitivní, emocionální a konativní. Na základě výzkumů potvrzuje význam hodnot pro lidské chování. Zamýšlí se i nad tím, že lidské postoje i vlastní chování nemusí být vždy v souladu. Dále vyjasňuje funkci postojů a také ukazuje, jak se postoje utvářejí (mj. odkaz na H. Tajfela a jeho teorii sociální identifikace) a mění (zabývá se mj. kognitivní disonancí, změnou postojů vlivem reklamy aj.). Stručná, ale pro studenta sociální práce vítaná je část věnovaná měření postojů. Zde se psycholožka stručně věnuje objasnění výzkumně metodických témat Likertova škála, sémantický diferenciál, sociometrie, Bogardova škála sociální distance.

V šesté, závěrečné kapitole Nicky Hayesová věnovala pozornost konfliktu a spolupráci. Nejprve stručně pojednává rané teorie agresivity S. Freuda a K. Lorenze, které však označuje za nepřesvědčivé. Za adekvátnější považuje teorie sociálního původu agrese, které za její příčinu uvádějí sociální učení, frustraci

a případně vlivy prostředí. Za nejpravděpodobnější příčinu agrese, jak Hayesová shrnuje, lze považovat komplex všech uvedených faktorů. Jako specifickou formou agrese se dále psycholožka zabývá předsudky. Chápe je jako agresi systematicky zacílenou vůči určité etnické či kulturní skupině. Jejich původ nevysvětluje v jednom aspektu, ale opět v mnoha faktorech (autoritářská osobnost, sociokulturní příčiny atp.). Z hlediska sociální práce se autorka relevantně zabývá také tématem redukce předsudků. Uvádí autory, na jejichž pracích dokumentuje, že účinná redukce předsudků vyžaduje splnění pěti předpokladů: rovnocenné postavení, možnost osobního kontaktu, kontakt s nestereotypními jedinci, společenskou podporu kontaktů a existenci příležitostí ke spolupráci. V šesté kapitole se Hayesová dotkla dvou velkých tematických celků – konfliktu a altruismu. Konfliktní tematiku uzavírá pohledem na kolektivní jednání a diskutuje zde například relevanci psychologie davu Le Bona. Závěr šesté kapitoly však věnovala tématu, které vyvažuje problémové ladění předcházející části kapitoly. Nicky Hayesová se na konci své knížky zabývá altruistickým jednáním. Domnívám se, že tím pravděpodobně chtěla naznačit i svůj pohled na povahu člověka. Ne konflikt, ale altruismus a ochota participovat jsou podstatným rysem lidské existence. Psycholožka uvádí, že lidé mnohem častěji projevují ochotu pomoci druhým, i když je to něco stojí, než by podporovali teorie genetického determinismu (který odmítá).

Na závěr mohu konstatovat, že učebnice je zdařile pojatá a má všechny atributy, které z ní činí nepostradatelnou pomůc-

ku k proniknutí do tajů sociální psychologie. Autorka předkládá originálně členěnou látku, v kontextu množství pramenů, které však text nečiní nepřehledným. Nutno poznamenat, že ačkoliv je text primárně určen studentům psychologie, mohou (a měli by) ho využít i studenti sociální práce. Nicky Hayesová ve své učebnici nejenom podává sumu informací, které sociální pracovník potřebuje při výkonu své náročné profese, ale ukazuje mu i určitý způsob myšlení, který lze plodně využít při posouzení klientovy situace i práci s ním.

Pavel Navrátil

• • •

Mojmír Svoboda: Psychologická diagnostika dospělých, Portál, Praha 1999.

Dlouho očekávané monografické zpracování psychologické diagnostiky dospělých představuje publikace psychologa M. Svobody. Kniha má být vyslyšením „volání“ mnoha odborníků a studentů z řad psychologů po systematickém přehledu psychodiagnostických metod – klinických, ale hlavně testových. Do té doby se zájemci museli spokojit s publikací Ondřeje Kondáše Psychodiagnostika dospělých (1992), vydanou ve slovenštině. Svobodova Psychologická diagnostika dospělých proto představuje důležitý ucelený zdroj informací o psychodiagnostice dostupný v češtině.

Kniha je koncipována tak, aby pokrývala co nejširší pole diagnostických metod, při zachování podrobného popisu u metod široce rozšířených a dobře dostupných, s oblibou v praxi používaných, či

frekventovaně používaných. Autor záměrně volil určitý kompromis mezi tím, že by uvedl velké množství metod s minimem informací o nich, a tím, že by zvolil jen několik metod, o kterých by pojednal velmi podrobně.

Úvodní část knihy přibližuje ve stručnosti základní metodologické otázky – zejména průběh psychologického vyšetření a základní vlastnosti testů. Dále obsahuje zásady práce s diagnostickými metodami, včetně zásad etických pravidel psychodiagnostické činnosti. Jednou z primárních etických zásad je například zásada, že psychologickou diagnostiku by měli provádět pouze psychologové a psychiatři, případně jiní odborníci, kteří se mohou prokázat oprávněním k psychodiagnostické činnosti. Je velmi důležité na to poukázat, protože psychodiagnostický test se v rukou laika může stát nebezpečným nástrojem, který může vést jak ke znehodnocení testu, tak bohužel i ke zneužití nekompetentními osobami a následnému poškození testovaného. Zejména tyto hrozby vedly autora k tomu, aby z každé metody uvedl pouze takové množství informací, které neumožní znehodnocení metody tím, že by se jednotlivé položky testu staly profánně známými mezi testovanou populací nebo byly zneužity za jiným účelem než k psychologické diagnostice.

Kniha obsahuje čtyři hlavní části, které se zaměřují na tyto oblasti: metodologické otázky, klinické metody, testové metody a psychologický nález. V první části knihy jsou probírány základní metodologické otázky. Autor zde pojednává zejména o obecných zásadách psychodiagnostiky a o podmínkách, za kterých plní testování princip objektivnosti (tj. nezá-

vislosti na osobě, která zadává a vyhodnocuje test), reliability (tj. přesnosti, s kterou test měří určitý znak) a validity (tj. míry, se kterou test měří to, co skutečně měřit má). Dobrý test by měl tyto podmínky splňovat, aby mohl být považován za tzv. „standardizovaný“. Právě standardizace je prvek, který odlišuje testové metody od druhého základního přístupu psychodiagnostiky – klinických metod.

Klinické metody, psychometricky nepodložené, nestandardní postupy psychodiagnostiky, jsou předmětem druhé části knihy. Mezi klinické psychodiagnostické metody patří rozhovor, pozorování, anamnéza a analýza spontánních produktů. Tyto techniky se často označují za „mistrovské“, protože vyžadují značnou odbornou zkušenost, ale i jistou dávku psychodiagnostického „umění“. Pouze dobrý psychodiagnostik totiž dokáže z pouhého pozorování, rozhovoru nebo anamnézy (z řeckého anamnésis – rozpomínání; zjišťování údajů z minulosti jedince) vyvodit podstatné postřehy, které pomáhají objasnit současný stav zkoumané osoby a vyvodit závěry o její osobnosti.

Největší prostor ve třetí části knihy zaslouženě dostalo přiblížení jednotlivých testových metod. Stalo se tak jistě i proto, že klinický přístup v psychodiagnostice je dobře popsán i v jiných psychologických publikacích, například v Klinické psychodiagnostice dospělých Andreje Stančáka (Psychoprof 1996). Základní informace lze najít i v nejrůznějších psychoterapeutických příručkách (například informace o technikách vedení rozhovoru). Testové metody se od klinických metod liší standardizovaným způsobem zadávání, tj. zadáváním za relativně

stejných podmínek. Dodržují se přesně stanovená pravidla zadávání a vyhodnocování testu. Testovaným osobám bývá předkládán stejný podnětový materiál, dostávají stejné instrukce a získané výsledky (odpovědi, výkony nebo výtvary) jsou zpracovávány standardizovaným způsobem. Autor v knize cituje definici testu, kterou podává Pichot: „Test je standardizovaná experimentální situace vyvolávající určité chování. Toto chování je hodnoceno pomocí statistického srovnání s chováním jiných jedinců, kteří jsou ve stejné experimentální situaci; takto je možno zkoumané osoby třídit buď kvantitativně, nebo typologicky.“ (str. 45.)

První psychodiagnostické testy byly vytvořeny na konci 19. století a nejosvědčenější z nich procházely průběžně zdokonalováním v průběhu 20. století. Jedná se o techniky, které se zrodily v úsilí o maximální objektivnost, tedy s cílem vyloučit zkreslení jak ze strany testujícího, tak ze strany testované osoby. V mnoha případech podléhá testovaná osoba nutkání stavět se jako „lepší“, pokud jde například o situaci výběrového řízení, nebo naopak budit zdání horšího stavu, než v jakém se ve skutečnosti nachází, pokud jde například o uznání nároku na invalidní důchod nebo snahu zajistit si polehčující okolnosti v případě soudního řízení.

Testové metody vznikly obvykle za konkrétním účelem, jedny z prvních testů byly vytvořeny v USA pro výběr vojáků. Často procházely testy desítky let zdokonalováním a přizpůsobováním současným potřebám a změnám v populaci i ve společnosti. V knize se autorovi podařilo zachytit i tento vývoj.

Testové metody tvoří dvě podskupiny -

výkonové testy (mezi které patří testy inteligence, testy speciálních schopností a psychických procesů) a testy osobnosti (do kterých se řadí projektivní metody, objektivní testy osobnosti, dotazníky a posuzovací stupnice). Přestože si většina lidí pod pojmem psychodiagnostický test představí obvykle test inteligence, můžeme vidět, že pod názvem test se skrývá značně různorodé spektrum technik, k jejichž společným jmenovatelům patří možnost kvantifikace (měřitelnosti) a statistického zpracování.

Přestože autor věnuje větší část knihy přiblížení testových metod, nepovažuje testové metody za kvalitnější než klinické. Na podporu důležitosti klinických metod uvádí: „Kvalitní pozorování a rozhovor s klientem často přinese relevantnější data než nevhodně použitý test, i když je psychometricky naprosto exaktní.“ (str. 25.) Testové a klinické metody se navzájem doplňují: Testové metody zjišťují spíše dílčí stránky osobnosti, komplexní obraz o konkrétním individuu se lépe utváří na základě klinických metod.

Autor dodržuje vstřícný a důsledně systematický postup v přibližování jednotlivých testových metod. Přibližuje nám každou významnější metodu v těchto krocích: nejprve nás seznámí s rokem a okolnostmi vzniku testu. Není opomenut ani teoretický základ, ze kterého test vychází, a informace o tom, k jakému účelu je vhodné test používat. Následuje Popis testu, kde se dozvíme počet dotazníkových položek/testových úkolů a jaké testové pomůcky se používají. Někdy informace doplňuje i kresba znázorňující ukázkou předlohy. Dalším bodem je Administrace, kde jsme seznámeni s tím,

jakým způsobem zadáváme zkoumané osobě úkoly a jakým způsobem zaznamenáváme odpovědi. V Hodnocení a interpretaci se mimo jiné dozvíme, jaká jsou vyhodnocovací a interpretační schémata a jaké údaje se vyhodnocují jako podstatné pro zjišťovanou vlastnost. Můžeme se zde také dozvědět, v kterých položkách se obvykle liší osoba s psychologickými problémy od zdravé populace. Následuje Standardizace, poskytující informace o stabilitě a platnosti testu vzhledem k různým kritériím. Poslední bod informativního seznámení s testovou metodou tvoří Komentář, doplňující informace o možnosti využití testu, jeho dostupnosti, vývoji metody a nejčastějších úskalích při použití testu v psychologické praxi.

Výbornou pomůckou se mi kniha jeví mimo jiné i proto, že autor použité cizí nebo odborné výrazy vzápětí vysvětluje buď stručným uvedením českého ekvivalentu slova hned za cizím výrazem, nebo obsírnějším způsobem rozvede informace o výrazu v textu.

Kniha představuje rámcový přehled a naplňuje autorem vytyčený záměr poskytnout základní orientaci v jednotlivých metodách. Nemůže však svým obsahem nahradit manuály, které k jednotlivým testům vydávají psychodiagnostická vydavatelství. Další doplňující informace nebo přímo konkrétní dovednosti a detailní poznatky musí zájemci získávat ve speciálních kursech věnovaných zvládnutí zacházení s jednotlivými technikami.

Knihu lze bez obav doporučit všem těm, kteří s psychodiagnostickými metodami přicházejí do styku a potřebují odborný, informačně hutný, a přesto velmi přehledný text. Může být s úspě-

chem využita jako informativní přehled (s uvedením testů, které ještě nebyly přeloženy do češtiny a které bývají využívány například k experimentálním účelům), ale nalezneme v ní i podrobné informace o známějších a často používaných testových metodách. Kniha se také může stát dobrou pomůckou při sestavování testových baterií, jak v běžné psychodiagnostické praxi, tak i ve výzkumné činnosti.

Edita Hrstková

...

Tatjana Šišková (ed.): Menšiny a migranti v České republice. My a oni v multikulturní společnosti 21. století, Portál, Praha 2001.

Sborník zabývající se problematikou etnických menšin v České republice vyšel pod editorským vedením Tatjany Šiškové. Ta má na svém autorském kontě již vydání podobné publikace, která nese název *Výchova k toleranci a proti rasismu* a vyšla rovněž v nakladatelství Portál v roce 1998. Editorka definuje v předmluvě vztah nové publikace k předchozí knize jako „volně navazující“. Skutečně, srovnáme-li tyto dva svazky, zjistíme, že se jedná o rozvinutí témat, která zabírají asi polovinu starší knihy (první tři oddíly). Je to záslužný počín, neboť se jedná o téma aktuální, politicky citlivé a stále se rychle vyvíjející. Škoda jen, že obsah obou prací nebyl vzájemně sladěn ještě před vydáním první knihy. Zabránilo by se tak částečnému tematickému překrývání: například kapitoly o vietnamské menšině se příliš sobě v obou publikacích podobají.

Práce, která by srozumitelným způsobem shrnula informace o etnických menšinách u nás, na českém knižním trhu chyběla, Šišková s kolektivem tedy vpravdě pokryla bílé místo. Prakticky použitelnost má tato publikace především pro sociální pracovníky a další, kteří se v rámci svých profesí setkávají s představiteli menšin. Zvláště oni ocení texty týkající se právního statusu migrantů a uprchlíků, praktické rady pro komunikaci s nimi a popis ekonomického, politického a kulturního zázemí, z něhož představitelé menšin pocházejí. Za užitečné považují rovněž seznamy dostupné literatury k tématu na konci kapitol.

Editorka knihu rozdělila do tří celků. První část se zabývá komunikací se zřetelem k její kulturní podmíněnosti a migrací. Setkává se tu sociálně psychologické hledisko s demografickým a právním pohledem na tuto tematiku. Ve druhé části čtenář najde vedle autentického příběhu uprchlíka kapitoly o skupinách imigrantů, kteří tvoří etnické menšiny v České republice. Přehlednou formou najdeme zpracovanou jejich stručnou historii, současný socioekonomický a politický stav výchozí země a jejich situaci v ČR. Tyto informace nalezneme v abecedním pořadí o Afgháncích, Albáncích, Bosňácích, Rusech, Ukrajincích, jimž jsou věnovány dvě kapitoly, a o Vietnamcích. Poslední kapitola této části mapuje reemigraci volyňských a „černobylských“ Čechů. Třetí část se zabývá romskou menšinou u nás. Místo, které toto téma v publikaci dostalo, odpovídá mediálnímu zájmu o Romy. Název této části je zvolen tak, že naznačuje naději na plodné vyústění problematických vztahů: „Romové a Češi – od kon-

fliktu k soužití.“ Opět se čtenář může dovědět něco o historii této etnické skupiny a o jejích tradicích. Zvláštní pozornost věnují autoři třecím plochám mezi Romy a majoritou – specifickým komunikace s Romy, vzdělávání romských dětí a kriminalitě Romů. V závěru se pak opět objevuje téma komunikace v pokusu poskytnout praktické rady k překonávání intolerance a konfliktů. Tím se také kniha vrací na výchozí sociálně psychologickou rovinu, která ji spojuje s předchozí publikací *Výchova k toleranci a proti rasismu*.

Jinak přehlednou strukturu poněkud komplikuje seznam příspěvků v obsahu. Názyvy kapitol nebyly uvedeny do vzájemného vztahu. Některé kapitoly ve druhé části nesou pouze název etnické skupiny, kterou se zabývají (např. Afghánci), z názvu jiných by čtenář odhadl, že se budou zabývat výhradně situací konkrétní menšiny u nás (např. ruská komunita v České republice). Ve skutečnosti se však všechny kapitoly druhé části s výjimkou statí o Ukrajincích a volyňských Čechích zabývají přibližně stejným dílem situací v zemi původu i přítomností menšiny v ČR. Drobné nedostatky vykazuje i grafická úprava. Někde obsahují podkapitoly číslování, jinde mají jen odlišený styl nadpisů, ovšem dosti nejasně, takže čtenář musí kapitolu důkladně prolistovat, aby pochopil její strukturu. Celkově se tedy dá říci, že redakční a vydavatelská práce mohla být provedena lépe.

Úroveň jednotlivých kapitol se hodně liší. Vysoké hodnocení si zaslouží texty o ruské a ukrajinské menšině a o reemigraci volyňských Čechů. Autoři těchto kapitol prezentují závěry z vlastních výzkumů, které uvádějí do souvislostí se

sociologickými teoriemi migrace a integrace. Jistě je to dáno i tím, že se mezi autory těchto kapitol objevuje jméno Dušana Drbohlava, odborníka na sociální geografii, který svou erudicí převyšuje ostatní členy autorského kolektivu. O poznání chudší se pak jeví především kapitoly o menšinách asijských imigrantů – Vietnamců a Afghánců, které jen shrnují závěry z literatury a vlastní zkušenosti. Třetí obsáhlá část knihy, věnující se romské menšině, vypadá slibně. Čtenář, který má alespoň zhruba prostudovanou literaturu k tomuto tématu, která u nás v posledních letech vyšla, zjistí, že se nedozvídá mnoho nového. Přínos vidím v přehledném uspořádání informací o historii, demografickém stavu a tradicích Romů Viktorem Sekytem a Markétou Hájkovou. Za pozornost stojí i krátká kapitola Tatjany Šiškové Specifika romského chování a komunikace, kterou evidentně založila na bohaté zkušenosti s kontakty s Romy. Ačkoliv kniha jako celek vymezuje své poslání jako boj informacemi proti předsudkům, autoři kapitol třetí části se neubránili uplatnění jistého druhu „předsudku“ vůči Romům. Jejich texty podporují obraz exotické etnické kultury, která pochází odněkud z Indie, od naší na hony vzdálené. Na pokraji zájmu autoři ponechávají současnou míru kulturní asimilace Romů.

K jednomu z kritérií kvality knihy tohoto druhu patří „vědecká“ podloženost předkládaných závěrů. A právě v této dimenzi spatřuji nejvýznamnější nedostatky práce. Lze odpustit, že v knize není používán poznámkový aparát, jde-li o popularizující publikaci. Autoři však namnoze nerozlišují tvrzení, pro která mají empirickou evidenci (mohou se

odvolat na metodologicky kvalitní výzkum), od tvrzení založených na subjektivní zkušenosti, předpokladu či „zdravém rozumu“. Jsou-li v textu prezentovány výsledky výzkumů, jedná se často spíše o předvýzkumy či pilotní sondy a jejich výpovědní hodnota vzbuzuje pochyby. Alžběta Trojanová například v osmnácté kapitole shrnula výsledky rozhovorů s českými Romy, kteří požádali o azyl ve Velké Británii. Namísto hloubkové analýzy jejich výpovědí však pouze shrnula, co „respondenti uvedli“.

Imigrace, politika vůči menšinám a v důsledku také mezietnické vztahy bývají závislé na politických faktorech, a proto také proměnlivé. Etnický obraz naší země se může v průběhu několika málo let velmi změnit. Čtenáře tedy může napadnout, jestli bude mít kniha *Menšiny a migranti v České republice* po nějaké době ve změněné situaci ještě význam. Domnívám se, že z knihoven sociálních pracovníků, škol a univerzit nezmizí. Přináší totiž mnoho obecně použitelných impulsů pro komunikaci s menšinami a hledání cest soužití.

Filip Dřímál

...

Pavel Navrátil a kol.: Romové v české společnosti. Portál, Praha, 2003.

Předkládaná studie autorského kolektivu převážně z brněnské FSS MU, Ústavu pro sociální otázky a z pražského Centra výzkumu vývoje osobnosti a etnicity při FHS UK je určena především sociálním pracovníkům, což tvoří jakýsi leitmotiv celé práce. Kniha si najde své čtenáře nejen mezi praktiky, ale i vzdělavateli

v sociální práci a v neposlední řadě také mezi studenty sociální práce a oborů příbuzných. Výzkumníci několikrát explicitně vyjadřují „doporučení pro praxi“, takže dílo není jen „teoretickým reliktem“, který se zařazuje do již vcelku bohatého fondu zabývajícího se „romskou problematikou“.

Pomocí základního předpokladu a současné optiky „sociálního vyloučení“ se pokouší konstruovat realitu života romské komunity v České republice, opřenou o vlastní (ale i další relevantní) výzkum deseti měst (Brno, Český Krumlov, Chomutov, Ostrava, Pardubice, Praha, Přerov, Uherské Hradiště, Ústí nad Labem a Vsetín) v ČR, který probíhal v roce 2001 v rámci projektu *Phare Improvement of Relation between the Roma and Czech Communities*.

Sociální vyloučení menšin a především romské menšiny, která patří k nejpočetnějším a nejviditelnějším v ČR, je realitou. Varující signál, jak se Romové v české společnosti cítí, ukázal výsledek *Sčítání lidu...* z roku 2001, kdy se svobodně přihlásilo k romské národnosti pouze 12 000 lidí z předpokládaných 300 000, což tvoří 2–3 % populace ČR.

Po úvodním definování a operacionalizaci základních pojmů, na niž autorský kolektiv svou práci vystavěl (menšina, kultura, etnocentrismus, předsudky a diskriminace, národnostní menšina, rasa a sociální vyloučení), se popisují metody sociální práce, které jsou pokládány (odbornou komunitou) za nejvhodnější pro příslušníky sociálně vyloučených menšin, a to: antiopresivní přístup, ekologický model a komunitní sociální práce. Studie se pokouší odůvodnit a zdokumentovat realitu sociálního

vyloučení Romů (přístup na trh práce, nevzdělanost, chudoba, bydlení, omezený přístup ke službám, omezený sociální a kulturní kapitál).

Ve druhé a třetí kapitole rekapituluji autoři zmiňovaný projekt výzkumu. Nejvhodnější pro tento výzkum pokládají komunitní princip (str. 83nn), který považují za nejprokazatelněji odůvodněný. Pro výzkum vybírali místa s romskou komunitou v různém stadiu integrace, ale nikoli komunity ghettizované (např. Chánov).

Pomocí komunitní perspektivy autoři zkoumali kvalitu interetnického soužití: rozdílů v životních strategiích obou komunit, menšinové romské a majoritní komunity, kvalitu jejich soužití (konflikty, nedorozumění) mezi sousedy romskými a majoritou. Rovněž porovnávali jejich vzájemná očekávání a představy o hodnotách „těch druhých“ a završili toto srovnání praktickým doporučením pro pedagogy ve školství (pomocí odlišných výchovných metod obou komunit přichází romské dítě nepoměrně hendikepovaně (ne)připraveno do školy) (str. 126nn). Také sociodemografická struktura neumožňuje příznivější pohled a výhled na rychlejší integraci Romů do majoritní společnosti. Základní (žádné), popř. nedokončené učňovské vzdělání má 40,6 % , popř. 47 % romské populace (str. 136). Tím se takřka geometrickou řadou omezují šance na řádné zaměstnání. Dále se výzkum věnoval srovnání zdravotního stavu mezi oběma skupinami. Z jeho výsledků lze konstatovat, že Romové se subjektivně cítí hůře po zdravotní stránce (str. 139). Z hlediska domácností a bydlení Romové žijí častěji v příbytcích nižších kategorií a obydle-

nost bytu je oproti majoritě také vyšší, v bytech bydlí více osob.

Výzkum se neomezil na vzájemný vztah majority a romské menšiny, ale i na vztah k ostatním menšinám. Podle výzkumu majorita vykazuje výrazně klaustrofobní známky, poněvadž více než čtvrtina si nepřeje bydlet mezi Romy, přistěhovalci a Vietnamci či Číňany (str. 125). Výsledky výzkumu zaměstnanosti a materiálních podmínek Romů boří částečně mýty o bohatých Romech jezdících si pro sociální dávky v taxících (i když i takoví se najdou; stereotypy majority okamžitě přisoudí tuto vlastnost Romům).

Romové, jak již bylo řečeno, jsou ve společnosti výrazně marginalizováni. Mají velmi nízký lidský kapitál (kvalifikaci, pracovní zkušenosti, orientace, adaptace a vstup na trh práce), sociální kapitál (sociální vztahy, které by jim poskytovaly podporu) a kulturní kapitál (znalost českého jazyka, pravidel společenské komunikace, ale i pracovní návyky). Tyto nedostatky zesiluje sociální izolaci (str. 155). Nezaměstnanost Romů (mužů) v deseti zkoumaných oblastech tvoří 40 %, majority 10 %, u žen činí 51,2 % Romek a 10,6 % majority. Dlouhodobá odkázanost na sociální dávky s sebou však přináší i nutnost odepřít si například předměty dlouhodobé spotřeby, neschopnost hradit nenadálé výdaje, a tím se dlouhodobě nezaměstnaní Romové dostávají do struktur chudoby. Na otázku: *Jak vycházíte se svými příjmy?* odpovědělo 50 % respondentů „s obtížemi“ a 21 % „s velkými obtížemi“ (str. 159). Tato (subjektivní) chudoba nutí Romy půjčovat si často až na 100 % úrok, přičemž proti některým lichvářům na Ostravsku již bylo zahájeno trestní stíhání.

Autoři výzkumu vyvodili ze svého zkoumání závěr, že pomoci romskému etniku mohou především „komplexně pojatá opatření“ (str. 182). Dále je nutno příslušnými orgány jasně garantovat (a chránit) práva romské komunity a pomáhat jejich zaměstnávání v orgánech státní správy a samosprávy a také podporovat kulturní, politické a jiné aktivity romských a proromských organizací. Výzkumníci rovněž vyjádřili potřebu změny přístupu pedagogů ke vzdělání romských dětí podporou romských asistentů, zaváděním nultých ročníků apod. Šance romských studentů na vyšší vzdělání je třeba vyrovnat, a tím a) napomoci k vytvoření romské elity, b) napomoci jejich budoucímu pracovnímu uplatnění.

Možnou perspektivu sociální inkluze Romů vidí autoři v adaptační strategii integrace. Mnozí (především před rokem 1989) sice volili dobrovolnou asimilaci, a tím rozchod se svou kulturou, kořeny a etnikem, ale tato cesta není vhodná ani doporučovaná. Ve výzkumu však na ni autoři narazili (str. 173).

Z hlediska státní správy do roku 1989 romská otázka neexistovala. Poté se uvádí jako klíčový rok 1997, kdy situaci romské komunity popsala tzv. Bratinkova zpráva. Vznikla tak Meziresortní komise pro záležitosti romské komunity, v roce 2000 byla přijata Koncepce politiky vlády vůči příslušníkům romské komunity, napomáhající jejich integraci do společnosti, dále Zpráva zmocněnce vlády pro lidská práva o současné situaci romských komunit. V roce 2001 vznikla Rada vlády pro záležitosti romské komunity a Rada vlády pro národnostní menšiny.

Studii zakončují doporučení v oblasti kulturní, sociální a politické, pozornost věnuje roli komunity při překonávání sociální exkluze (str. 181) a dokonce „specifické roli sociální práce v boji proti sociálnímu vyloučení Romů“ (str. 190nn). Sociální práce má podle autorů sloužit právě překonávání obtíží v procesu integrace. Proto navrhuje sadu otázek, které by si měl sociální pracovník položit, pracuje-li s příslušníky romské komunity. Stanovují také základní pilíře sociální práce s romskou komunitou a základní informace pro vzdělavatele a praktické sociální pracovníky.

Přílohu tvoří vybrané fungující projekty, které bojují proti sociálnímu vyloučení Romů v ČR.

Je třeba říci, že tato kniha, plná cílených informací pro praxi, se stala cenným příspěvkem do knihovny sociálního pracovníka, ale i pedagoga či studenta věnujícího se sociální či jiné práci s Romy.

Stanislava Ševčíková

• • •

Oldřich Matoušek: Slovník sociální práce, Portál, Praha, 2003.

Odborné veřejnosti se dostává do rukou další publikace z pera autora, jemuž vyšlo v nedávné době několik publikací týkajících se sociální práce. Slovník na ně navazuje, a lze jej tak chápat jako součást širšího publikačního projektu rozvíjejícího danou oblast. Vzhledem k tomu, že u nás doposud nevyšla žádná encyklopedie či slovník sociální práce, zainteresovaný čtenář po něm jistě sáhne s mimořádným zájmem.

Při tvorbě profesního slovníku stojí autor v prvé řadě před nutností vymezit hranice oboru, o němž chce referovat a jehož základní pojmy se snaží popsat. Určení nemusí provést formálně v textu své práce, postačí, když si okruh svého oboru vydefinuje jinde a z něj pak konzistentně vychází při volbě hesel a vymezení jejich obsahu. V kontextu aplikovaných disciplín považují prvotní vymezení oboru za dvojnásob potřebné. Čerpají totiž z mnoha základních oborů (v případě sociální práce jsou to přinejmenším sociologie, psychologie, právní vědy) a snadno by se mohlo stát, že by mohl být za jeden z nich zaměněn. Možná, že i z toho důvodu Oldřich Matoušek v úvodu ke slovníku svoji představu o sociální práci formálně deklaroval. Sociální práci chápe jako množství činností, které pomáhají předcházet, či řešit společenské vylučování. Vedle prevence a řešení sociální exkluze vidí autor působnost sociální práce v uschopňování jednotlivců, rodin, skupin a komunit k realizování vlastního potenciálu. Jednu z otázek, kterou si kladu v této recenzi, je, zda se autorovi slovníku podařilo tuto definici obsahem slovníku naplnit. Matoušek dále uvádí, že termíny užívané ve slovníku odrážejí aktuální stav sociální práce, tímto způsobem se realizuje a vyučuje v České republice. Také tvrdí, že se dokonce bude snažit pomoci méně známých termínů předjímat budoucí vývoj a směřování sociální práce u nás. V této recenzi se proto pokusím zodpovědět také na otázku, nakolik se autorovi dobře podařilo ve slovníku terminologicky reflektovat aktuální stav provádění i výuky sociální práce.

Oldřich Matoušek pro lepší orientaci

čtenáře uvedl na začátku slovníku přehled vybraných hesel podle širších témat. Přehled může pomoci i méně zkušeným v oboru sociální práce zorientovat se a umožňuje chápat jednotlivé termíny v širším kontextu. Rovněž tak velmi vítám anglické ekvivalenty u každého hesla. Každý, kdo se chce sociální prací hlouběji zabývat, musí čerpat z cizojazyčné odborné literatury. Vzhledem k tomu, že se k anglickým výrazům někdy obtížněji vymezují české ekvivalenty, může slovník poskytnout potřebnou informaci.

Přestože se autor snažil pomocí přehledu témat a odkazových hesel usnadnit orientaci ve slovníku při hledání požadovaného termínu, bude se čtenář potýkat s několika nedostatky:

Neadekvátní výběr hesel. Při studiu slovníku nelze přehlédnout psychoterapeutické zaměření autora. Přestože si v úvodu vymezil poměrně širokou působnost sociální práce, jednotlivá hesla tomuto zcela nepodřídil. Čtenář se tak dovídá podrobně např. o bipolární afektivní poruše, bulimii, mentální anorexii, komorbidní poruše, hyperkinetických poruchách, biologické zpětné vazbě atd. Zařazení těchto hesel by se dalo akceptovat, pokud by však byla ve slovníku obsažena hesla v sociální práci používaná, která jsou pro rozvoj této disciplíny nezbytná. Pro ilustraci uvedu několik hesel, která ve slovníku zcela chybějí.

Ve slovníku nenajdeme například heslo „postoj“. Nelze přitom pochybovat, že změna klientova postoje může být jednou ze zásadních oblastí práce s klientem. S tímto termínem samozřejmě souvisí i další pojmy, kterým autor nevěnoval pozornost. Například frekventovaný pojem „kognitivní disonance“ není

rovněž uveden. Ve slovníku čtenář nenajde ani ekvivalent anglického „assessment“ (posouzení klientovy situace). Chybně jej autor ztotožňuje s hodnocením potřeb a svoji interpretaci zatěžuje hodnotícím aspektem. Překlad „hodnocení případu“ v českém prostředí konotuje s hodnocením v kladném či záporném významu. Zavedení termínu assessment v anglosaské literatuře mělo tento efekt právě odbourat. Jeho hlavním významem je tedy spíše posouzení, či reflexe situace klienta.

Autor také například neuvádí samostatné heslo teorie. Pro sociální práci, která se v českém společenském prostředí snaží etablovat také jako akademická disciplína a hledá své vymezení mezi jinými obory, je toto zvláště citelné opomenutí. Pro zájemce o sociální práci by bylo jistě přínosné dozvědět se, že heslo teorie má v kontextu sociální práce svůj specifický obsah. Zavedená je například typologie teorií, která rozlišuje teorie o sociální práci (jedná se spíše o sociologický pohled), teorie sociální práce, teorie klientova světa aj. Přestože jsou ve slovníku uvedeny některé z teorií sociální práce, chybí zde pohled, který uvedené teorie zasazuje do širšího rámce a který by vymezoval konceptuální aparát oboru.

Nízká obsahová náplň hesel. Některá z uvedených hesel by zasluhovala lepší vysvětlení, než podává autor (sociální jednání, sociální projekt, společenské postavení, pomáhající vztah, individuální integrace, kultura, politika, hlavní proud společnosti, metody sociální práce atd.). Tato hesla místy působí zkratkovitým dojmem. U některých hesel neuvedl autor přesné obsahy, což pro nezkušeného čtenáře může působit až zavádějícím

dojmem (anomie, role, role sociálního pracovníka atd.) Některé obsahy hesel plně nezohledňují skutečnost, že slovník je koncipován pro zájemce o sociální práci. Dozvíme se zde spíše medicínské či psychologické obsahy hesel (alkoholová závislost, AIDS atd.). Poněkud problematičtěji působí uvedení některých hesel, u kterých najdeme pouze odkazy.

Matoušek sice v úvodu píše, že pokud se tak děje, tak z důvodu, že některé výrazy nemají samostatné výkladové heslo, ale jsou vysvětleny v kontextu odkazového hesla. S tímto však nemohu souhlasit. Některá z uvedených hesel, u kterých uvedl pouze odkaz, mají v oblasti sociální práce samostatné obsahy a pro činnost sociálních pracovníků je jejich znalost nezbytná (sociální patologie, péče, vztah, sociální změna atd.).

Nedostatečná propojenost hesel. Je škoda, že jednotlivá hesla, a především ta, která rozvíjejí sociální práci v její teoretické části, nejsou vzájemně propojená a opatřena odkazy na autory, kteří daný termín teoreticky rozvíjeli. Děje se tak pouze v některých případech.

Domnívám se, že uvedené nedostatky souvisí s nedostatkem publikačních zdrojů, ze kterých autor vycházel. Literatura, ze které autor čerpal, se mi jeví k některým tématům naprosto nepostačující (např. trh práce a nezaměstnanost, uživatel sociálních služeb, závislosti). Z uvedené literatury je rovněž patrné, že autor podrobněji nesleduje současné praktikující teoretiky a výzkumníky v oboru (není např. referován časopis Sociální práce / Sociálna práca). Ti prostřednictvím výzkumných projektů rozvíjejí sociální práci v její konceptuální části a dávají doporučení pro její prakti-

kování. Pokud však při tvorbě slovníku Matoušek vychází pouze z malého výběru autorů sociální práce, nemůže ani slovník plně reflektovat soudobou sociální práci u nás. V konečném důsledku to znamená nepoměr mezi hesly, která svým obsahem vycházejí z legislativního vymezení (např. témata týkající se sociální politiky a sociálních služeb), a hesly, která tvoří teoretické a konceptuální vymezení oboru sociální práce. Disproporce samozřejmě snižuje odbornou hodnotu slovníku, který se snaží obsáhnout obor sociální práce jako vědní disciplíny. Domnívám se, že takto pojatý slovník plně neuspokojí studenty vyšších odborných škol, natož studenty vysokoškolské. Pokud se budou danému oboru chtít věnovat podrobněji, pravděpodobně sáhnou po cizojazyčných slovnících či encyklopediích, které jim umožňují určitá hesla vidět v širších kontextech.

Přestože se slovník potýká s řadou nedostatků, způsobených do určité míry „autorským“ pojetím, jedná se o první slovník, který se snaží obsáhnout terminologii oboru sociální práce. Vedle problematičtější zpracovaných témat, která nenesou významnější informaci, se zde také objevují témata obsahově dostačující a objasňující. Z celkového pohledu dosahuje slovník ve svých nejhodnotnějších pasážích průměru úrovně obvyklé v obdobných cizojazyčných slovnících. Vzhledem k tomu musí každý zájemce o obor sociální práce posoudit, nakolik je pro něho tento slovník přínosný.

Jitka Navrátilová

• • •

Józef Augustyn ed.: Hluboce zranění – církev a fenomén sexuálního zneužívání, Karmelitánské nakladatelství, Kostelní Vydří, 2003.

Po nedávné především mediální bouři týkající se sexuálního zneužívání hochů kněžími je tato kniha první vlaštovkou, která se tomuto tabuizovanému tématu věnuje. Její editor ThDr. Józef Augustyn se snaží o interdisciplinární přístup k problematice sexuálního zneužívání v církvi, což dokresluje i složení autorské dílny: kněz ThDr. Aleš Opatrný, sexuolog MUDr. Slavoj Brichcín, kněz a formátor ThDr. Józef Augustyn, psycholog Mgr. Jeroným Klimeš, Ph.D. Rozhovory J. Augustyna představují názory arcibiskupa Jana Graubnera a arcibiskupa Terrence Predergastena. Škoda jen, že kapitoly nejsou vyvážené, jak po obsahové stránce, tak ve formální úpravě. Brichcín obsahově hutnou kapitolu natěsna na 17 stran, zatímco Augustyn strukturované přednáší svůj příspěvek na 38 stranách, za nímž následují rozhovory s arcibiskupy. Knihu uzavírá třístránkový text J. Klimeše, který má spíše charakter poznámky.

Zdařilé úvodní slovo Aleše Opatrného nastiňuje dobový kontext vzniku knihy. Formuluje její cíle i skupiny lidí, pro které může být publikace obohacením. V textu naznačuje „zlatou nit“, která spojuje jednotlivé kapitoly. Četba této stati je nezbytností, aby se čtenář mohl zorientovat v poeticky nazvaných kapitolách (například Očištění královské cesty, Miluj celou svou silou...) a dokázal si pod těmito názvy něco představit.

Autor první kapitoly, sexuolog S. Brichcín nás systematicky, odborně, ale

především čtivě uvádí do světa lidské sexuality, zvláště té deviantní. Nezůstává jen u definování jednotlivých poruch, ale barvitě, nikoliv však květnatě dává nahlédnout do prožívání takto postižených jedinců. „Pro pravé pedofily je – celoživotně a nezavinně – skutečným magnetem dětská postava, půvab jejích pohybů, zívavá tvářička, nikoli šarm dospělé osoby. Jejich erotická touha patří nejen tělu, prostému druhotných pohlavních znaků, ale i dětskému chování.“ (str. 10.) Brichcín dále na téže straně píše:

„Obvykle se lidé s pedofilním zaměřením cítí v dětském světě volněji než s partnerem věkem přiměřenými. Jsou nezletilým děvčatům a chlapcům svými zájmy a citovými potřebami velice blízko.“

Tento pohled je cenný především proto, že narušuje černobílé vidění pedofilní problematiky, kdy pedofil = pachatel. Na druhou stranu může mít čtenář dojem až protektivního postoje vůči pedofilním deviantům. Zarazit nás může i věta: „Praví deviantní pedofilové však tělesné zdraví a život dětí obvykle přímo neohrožují.“ (str. 10.) Toto konstatování však nezohledňuje téma duševního zdraví dítěte a také přivádí na otázku, jak takového pravého pedofila poznáme. Zkušený sexuolog tvrdí, že zhruba jen jedna třetina trestné činnosti se sexuální tematikou páchané na dětech je zaviněna pravými pedofily. Odděluje člověka od jeho jakéhosi pudového směřování. Odlišuje deviantní činy od deviantního směřování. (Ve stejném duchu o lidech s tímto postižením mluví i církev v následných kapitolách ústy Józefa Augustyna.) Zdůrazňuje nutnost soudit člověka ne za to, co, nebo čím je, ale co dělá. MUDr. Brichcín erudovaně vysvětluje jednotlivé formy pedofilii

a odlišuje pedosexuální chování osob, které nemají poruchu pohlavní preference (deviaci), a vyjmenovává celou řadu faktorů ovlivňujících jejich chování (porucha osobnosti, demence, hypersexualita...).

V následné části se autor věnuje pohlavnímu zneužívání a nezůstává jen u popisu, ale snaží se postihnout dynamiku takového vztahu, respektive celé rodiny. Zmiňuje důsledky sexuálního zneužití u oběti, provázenou deformací psychosexuálního i sociosexuálního zrání. Brichcín rovněž zdůrazňuje význam soudního jednání, kde je jasně deklarována oběť a pachatel. V závěru příspěvku se vyjadřuje především k uvedeným případům sexuálního zneužití v církvi. Četbu této kapitoly bych doporučila všem pracovníkům v pomáhající oblasti jako povinnou. Podle mého názoru se jedná o ucelený a vyčerpávající přehled informací vztahující se k problematice pohlavního zneužívání dětí. Za vadu na krásu této kapitoly bych označila její nepřehlednost a neuspořádanost. Celá kapitola je psána jako jednotlivý text, bez výrazného oddělování a označením například podkapitol.

Další kapitoly z pera kněze a formátora ThDr. Józefa Augustyna se věnují postojům církve k sexuálnímu zneužívání především u kněží, na závěr se zabývá formací budoucích kněží. Ve svých textech se snaží postihnout postoje Apoštolského stolce, řadových představitelů církve i praktikujících katolíků. Velmi otevřeně konstatuje, že i v bohoslovceckých seminářích se objevují muži s homosexuálním směřováním, a zmiňuje se též o jednotlivých problematických oblastech. Transparentně pojmenoval i dvě podkapitoly: Lze do semináře

přijímat jedince s homosexuální orientací a Případy homosexuálního zneužití mezi bohoslovci. Stejně jako Brichcín odlišuje směřování člověka od jeho chování.

Augustyn nevylučuje kněžské vysvěcení u zmiňovaných jedinců, zdůrazňuje však velkou rozvážnost a moudrost, jak na straně církve, tak na straně bohoslovce žádajícího vysvěcení. Pravděpodobně i proto celou jednu kapitolu věnoval podmínkám přijímacího řízení do semináře. Při četbě této kapitoly by srdce psychologa zaplesalo, pokud by se tyto podmínky shodovaly se skutečností. Bohužel i sám autor na závěr uvádí: „Často se stává, že přijímáme kandidáty, u nichž máme závažné pochybnosti, protože se obáváme, abychom nevyloučili někoho vhodného.“ (str. 35.)

Kapitola, která dala knize název, se zabývá přímo problematikou sexuálního zneužívání kněžími. Znovu se zde objevují jednotlivá témata, postoje církve, přijímání bohoslovců, formace apod. Augustyn zmiňuje i problematiku medializace a křivého obvinění. V poslední kapitole, logicky zakončující problematiku sexuálního zneužívání v církvi, se editor zamýšlí s náležitým důrazem nad formací kněží.

Rozhovor s olomouckým arcibiskupem Janem Graubnerem umně vztáhl diskusi o sexuálnímu zneužívání kněžími do českých poměrů. I zde se projevuje otevřenost a vědou ovlivněný přístup: „Každý kněz je především člověk, pak křesťan a pak teprve kněz. Hledáme-li příčiny deviací, musíme zůstat především v rovině lidské.“ (str. 67.) V dialogu zdůrazňují erotizaci společnosti, kterou berou jako realitu současného světa, s níž musí církve (i při přijímání bohoslovců) počítat.

Kolem sexuálních obvinění v Americe se točí rozmluva s kanadským arcibiskupem, který akcentuje důležitost médií a jejich využití ve prospěch obrany neprávem obviněných kněží. Projevuje se tak patrný rozdíl mezi postoji a skutky české a severoamerické církve, kdy česká církev se teprve učí komunikovat s veřejností prostřednictvím médií. Zajímavě působí pasáže, v nichž arcibiskup konkrétně popisuje případy, jak církev naložila s odsouzenými kněžími. Tyto skutečné příběhy pak mohou být i ukázkou cestou pro českou církev.

V poslední kapitole psycholog J. Klimeš nahlíží na zmiňovanou problematiku z pohledu české společnosti. Konstatuje, že „církevní nadřazení nemají jasno, jak v takových případech rozumně a moudře reagovat“, a dále, že obyčejní věřící reagují spontánně, a tudíž značně chaoticky – od pobouření až po ignorování. V dalším odstavci zmiňuje problematiku sexuální závislosti, kterou vztahuje k biblickému citátu. Poslední kapitola pro mne znamenala největší zklamání. Autor na necelých třech stranách mlhavě a jen v jakýchsi náznacích nastiňuje psychologickou stránku pedofilního zneužívání v české církvi.

Publikace Hluboce zranění by se dala nazvat pionýrskou prací o tabuizovaných tématech spojených s církví v české společnosti. Alespoň krátké prolistování bych doporučila všem, kteří pracují v pomáhajících profesích. Čtenář může načerpat odborné poznatky týkající se deviantní sexuality a také zjistit aktuální postoj církevních představitelů k sexuálnímu zneužívání v církvi. Kapitulu MUDr. Břichcína bych doporučila všem pracovníkům pomáhajících profesí: psycholo-

gům – především kvůli definování jednotlivých deviací, sexuologům a psychiatrům – především pro porozumění k psychickým aspektům zneužívaného (zneužitého) i zneužívajícího. Dále pak sociálním pracovníkům i církevním představitelům, zkrátka všem, kteří se s danou problematikou, byť okrajově, mohou setkat.

Neznalost neomlouvá a zvláště u této problematiky můžeme svým nešetrným postojem a postupem ublížit více než samotný čin. Kapitoly J. Augustyna bych poradila přečíst všem, kteří ve větší či menší míře pracují s věřícími lidmi. Nejen kvůli samotné problematice sexuálního zneužívání, ale i v důsledku představ, pověr a z nich pramenících obav a krizí (psychosociálních i duchovních) spojených s tímto zvláště v církvi tabuizovaným tématem.

Lenka Rašticová

...

Nicky Hayesová: Aplikovaná psychologie, Portál, Praha 2003.

Úspěšná britská autorka vysokoškolských učebnic psychologie, psycholožka Nicky Hayesová, známá svým úsilím přiblížit různé oblasti psychologie co nejširším řadám veřejnosti, vydala v češtině už Základy sociální psychologie (Portál, 1998, 2002). Publikace Aplikovaná psychologie nás seznamuje s různorodými směry využití psychologie v praxi.

Označení „aplikovaná psychologie“ představuje souhrnný výraz pro oblasti odborného využití psychologických teorií a poznatků v nejrozličnějších oblastech života. Znalosti z oboru psychologie se využívají v praxi na mnoha místech,

například ve školství, na pracovištích velkých organizací, ve vrcholovém sportu, ale kupodivu i při sestavování kosmických programů nebo při hledání diplomatického smíru a hledání řešení mezinárodních konfliktů.

V knize Hayesová popisuje jak tradiční, dlouhodobě rozvíjené směry aplikované psychologie, například klinickou psychologii, poradenskou psychologii, forenzní psychologii, aplikovanou psychologii vyučování a učení a pedagogickou psychologii, tak i směry, které se rozvíjejí teprve nedlouho a zažívají v současnosti svůj rozmach, mimo jiné psychologie zdraví a psychologie sportu. V neposlední řadě sem patří i tolik diskutovaný směr psychologie trhu, který se tváří jako moderní součást naší doby, ale ve skutečnosti se jedná o oblast, která se vyvíjí už od dvacátých let minulého století. Autorka se nevyhýbá ani méně obvyklým oblastem aplikované psychologie, a tak se na stránkách její knihy můžeme seznámit také s politickou psychologií, environmentální psychologií nebo kosmickou psychologií.

V knize můžeme nalézt celkem osmnáct směrů aplikované psychologie. V úvodu se dozvíme, co si pod pojmem aplikovaná psychologie vlastně máme představit a že vlastně každý z nás se snaží vynat v lidech a využít – aplikovat v každodenním životě – poznatky, které jsou nám dostupné. Autorka také nastiňuje, proč je v současné době tolik důležité sbližování akademické psychologie, která se věnuje shromažďování poznatků a vytváření psychologických teorií, s aplikovanou psychologií, která se snaží tyto poznatky přenášet do každodenního života. Dříve byly tyto dvě oblasti brány

jako od sebe oddělené a fungovaly po velkou část 20. století spíše jako dvě samostatné disciplíny. V dnešní době jsou záměrně vytvářeny a udržovány úzké vztahy spolupráce mezi akademickými badateli a psychology provádějícími aplikovaný výzkum. Poslední kapitola knihy se zabývá profesními požadavky v oboru aplikované psychologie.

Hayesová pokračuje popisem jednotlivých oblastí aplikované psychologie. Podle specifčnosti konkrétních směrů rozlišuje autorka čtyři hlavní skupiny: (i) *Aplikace poznatků klasického „čistého“ psychologického výzkumu* na oblasti kognitivní psychologie, sociální psychologie, biopsychologie a vývojové psychologie. (ii) Oblasti aplikované psychologie, které pomáhají řešit *otázky, týkající se různou měrou celé společnosti* – sem řadí klinickou psychologii, poradenskou psychologii, psychologii zdraví, forenzní psychologii, pedagogickou psychologii a aplikovanou psychologii vyučování a učení. (iii) Třetí skupinu tvoří směry, ve kterých jsou *psychologické poznatky aplikovány v pracovním procesu a specifických povoláních* (psychologie práce, psychologie organizace, inženýrská psychologie, kosmická psychologie a částečně i psychologie sportu, kterou sem autorka řadí díky narůstající profesionalizaci sportu). (iiii) Poslední skupinu, do které psychologka řadí zbylé směry, odlišuje od ostatních skupin *zaměřením na širší faktory sociálního života*. Patří sem psychologie trhu, environmentální psychologie, politická psychologie a částečně i výše jmenovaná psychologie sportu. Ovšem není to konečné množství směrů a sama Hayesová přiznává, že existuje spousta dalších oblastí aplikova-

né psychologie, které do své knihy nezařadila.

Nejstarším směrem aplikované psychologie je beze sporu tzv. klinická psychologie. Výraz klinická má původ v řeckém slově kliné (lehátko). Klinický psycholog si vytyčuje podobný cíl, jaký měli dávní antičtí lékaři, když pozorovali své pacienty ležící na lehátku a rozmlouvali s nimi. Autorka popisuje záměr působení klinické psychologie jako snahu pomáhat lidem při řešení jejich problémů, které svou intenzitou negativně ovlivňují kvalitu jejich životů. Uvádí, že právě s klinickou psychologií si lidé obvykle psychologii jako takovou spojují, když si ve svých představách vybavují psychologickou pomoc při překonávání truchlení, psychických krizí, duševních traumat a léčení psychických poruch atd. Klinický psycholog se věnuje především lidem, kteří trpí psychickými potížemi v takové míře, že nemohou prožívat radost či vést svůj život tak, jako dříve. Tím se liší od poradenského psychologa, který pomáhá lidem i s lehčími potížemi, jako může být rozhodování, překonávání vztahových konfliktů a podobně. Klinický psycholog musí po absolvování pětiletého studia psychologie ještě dalších pět let sbírat zkušenosti pod odborným vedením a poté složit odborné zkoušky, aby se mohl své praxi věnovat samostatně. Také poradenský psycholog musí absolvovat množství kvalifikačních kursů, přestože na rozdíl od klinického psychologa obvykle nabízí krátkodobější péči, která se někdy omezuje na jedno nebo dvě sezení. Klinický psycholog může být součástí týmu odborníků, například v psychiatrické léčebně. Kooperace klinických psychologů s lékaři, pedagogy,

sociálními pracovníky a dalšími odborníky bývá zejména u psychosomatických onemocněním častým způsobem práce s klientem, který se začíná prosazovat i dalších oblastech aplikované psychologie, například v psychologii zdraví (zvládání různých zdravotních problémů vznikajících například na podkladě obezity, cukrovky, závislosti na nikotinu apod.).

Psychologie zdraví patří k jedné z mladších oblastí aplikované psychologie, která od osmdesátých let dvacátého století zažívá rozmach. Zjištění, že psychický stav jedince z velké míry ovlivňuje fyzické zdraví a že určité chování může vést dokonce ke vzniku choroby, probudilo hlubší zájem o psychologické faktory ovlivňující zdraví člověka. Jako výsledek mnoha bádání představuje autorka tzv. biopsychosociální model zdraví a nemoci. Za důležitou oblast péče o nemocné byla vytyčena komunikace, zejména komunikace mezi zdravotnickým personálem a pacientem. Dalším podstatným tématem psychologie zdraví se stalo podporování dobrého zdravotního stavu, tedy nalezení zdravého životního stylu. Tento model se zaměřuje zejména na boj se závislostí na nikotinu, ale také na nácvik zvládání stresu. K důležitým tématům se také řadí zvládání bolesti, akutní i chronické, technikami sebekontroly, autohypnózy a pomocí konstruktivního využití placebo, tj. látek, které samy o sobě neobsahují účinnou substanci a fungují na principu víry pacienta v jejich účinek.

Forenzní psychologie je dalším významným směrem aplikované psychologie. K oblastem jejího využití patří soudní praxe, ale také kriminalistika, oblast

prevence kriminality, průběh výkonu trestu a návratu do společnosti.

Psycholog je přítomen výslechu očitých svědků a výslechu obviněných z trestné činnosti. Autorka uvádí, že ke „znovuvybavení“ vzpomínek se dříve používalo i technik typu hypnózy, dokud nebylo zjištěno, že vlastně rozlišení pravdy od fantazie hypnóza ještě více znesnadňuje. Dozvíme se nejen o odlišnostech amerického a britského přístupu k „profilování pachatelů“, ale také nám bude přiblížena zajímavá problematika svědectví dětí.

V další kapitole autorka pojednává o pedagogické psychologii. Ve Velké Británii existuje samostatná oblast aplikované psychologie vyučování a učení, ve které se věnuje pozornost zejména tomu, jak zdokonalit proces vyučování, aby byl způsob výuky co nejvíce efektivní a motivující. Tito aplikovaní psychologové pracují zejména jako zaměstnanci vysokých škol a několik let učitelské praxe bývá po nich někdy vyžadováno jako součást pracovních předpokladů. Pedagogický psycholog v ČR obvykle pracuje v rámci pedagogicko-psychologické poradny nebo ve speciálně-pedagogických centrech a součástí náplně jeho práce je obvykle i to, co ve Velké Británii tvoří samostatnou oblast aplikované psychologie vyučování a učení.

Mezi velmi rychle se rozvíjející směry aplikované psychologie, které se navíc často stávají předmětem vášnivých diskusí a sporů, přísluší psychologie trhu. Tato oblast má zvláštnost zejména v tom, že cíle a požadavky trhu se nezdá dostávat do rozporu s etickými pravidly, kterými je každý odborný psycholog vázán. Psycholog se aktivně podílí zejména ve třech oblastech: reklama, výzkum

trhu a analýza chování spotřebitelů.

Důležité je zejména získat informace o tom, jak neefektivněji upoutat pozornost spotřebitelů a jaké faktory se podílejí na rozhodování spotřebitelů, zda si daný výrobek koupí.

Za velmi přínosnou považuji autorčinu schopnost popsat každý jev velmi srozumitelně a výstižně. Dosahuje toho tím, že dokáže odhadnout množství informací podstatných pro přiblížení jevu. Například natolik komplexní jev jako stres, o němž už vyšly stovky knih a článků, umí N. Hayesová zachytit v několika větách (viz str. 80). Rovněž dokáže obsáhnout ve zkratce široká odvětví psychologie, aniž by se uchýlila k přílišné obecnosti nebo banálnosti. Obdivuhodně působí výběr relevantních témat a struktura jejich zařazení. Charakteristické dynamiky v textu dociluje střídáním dialogem se čtenářem, který se například projevuje v připomínání souvislostí již probraných témat s právě přibližovanou problematikou. Pozornost čtenářů také udržuje zařazováním drobných příběhů (například o životních osudech behavioristického badatele J. B. Watsona, který se kvůli milostné aféře se svou sekretářkou musel živit prací na poli aplikované psychologie). Obohacující může být i autorčin osobitý nadhled a neobvyklá šíře úhlu jejího pohledu. Navzdory různorodosti teoretických východisek a množství úkolů a témat jednotlivých směrů aplikované psychologie prokazuje autorka bravurní orientaci ve zvolené oblasti. Výborná se též jeví práce redakčního týmu, zejména bych ocenila doplnění informací o odlišnostech v práci českých aplikovaných psychologů. Řada britských přístupů se totiž naprosto liší v oblasti

školství, pedagogicko-psychologického poradenství a samozřejmě i v takových neobvyklých směrech, kupříkladu kosmické a politické psychologii, které i v jiných zemích jsou teprve v počátcích.

Kniha nás provádí po jednotlivých směrech aplikované psychologie; dává základní přehled, je srozumitelná, nastiňuje nejdůležitější témata jednotlivých oblastí. Přesto se kniha při svém rozsahu (213 stran textu) a obsahu osmnácti oblastí aplikované psychologie nemůže pouštět příliš hluboko do rozboru problematiky jednotlivých oblastí, a trpí tak přirozeně jistou povrchností. Její záměr stručně informovat se však podařilo beze zbytku naplnit. Umím si představit, že se tato publikace stane výtečným pomocníkem pro zájemce o studium psychologie, kteří si chtějí udělat představu o možnostech budoucího uplatnění. Pro ty, co již studují, se kniha může stát seznamem důležitých témat uvedených oblastí aplikované psychologie, ale též inspirativní vizí vlastní budoucnosti. Zejména studenti humanitních oborů zde mohou hledat cesty, jak propojit své znalosti s uplatněním v oborech, které na odborné úrovni využívají psychologických poznatků. To nabývá na významu zejména proto, že se stále více rozvíjí mezioborová spolupráce.

Edita Hrstková

• • •

**Jarmila Králová, Eva Rážová:
Zařízení sociální péče pro seniory
a zdravotně postižené občany,
ANAG, Ostrava, 2003.**

Publikace se zaměřuje na zařízení sociální péče pro zdravotně postižené občany a zařízení sociální péče pro seniory. V podstatě autorky uvádějí výklad platné právní úpravy této oblasti k datu 1. 4. 2003. Obě autorky absolvovaly právnickou fakultu, tudíž je jim znalost dané problematiky z právního hlediska více než blízká.

V přehledně členěné publikaci nalezneme tři části. Za úvod zařadily autorky přehled právních předpisů upravujících všechny služby sociální péče v České republice (nejen právní úprava týkající se zařízení sociální péče).

První část publikace se zabývá sociální péčí v zařízeních sociální péče pro seniory a pro zdravotně postižené občany. Dále se člení na devět kapitol, které se věnují základním podmínkám poskytování služeb sociální péče v zařízeních sociální péče, řízení o poskytnutí služeb sociální péče, ústavům sociální péče, úhradám za pobyt v ústavech sociální péče, stravování seniorů a těžce zdravotně postižených občanů, klubům důchodců, zařízením pečovatelské služby, domovům s pečovatelskou službou a slevám jízdného poskytovaným rodičům dětí umístěných v ústavech sociální péče. Většina těchto kapitol se dále třídí na jednotlivé podkapitoly, kde najdeme konkrétní části dané problematiky. V kapitole věnované úhradám za pobyt v ústavech sociální péče se podkapitoly zabývají například úhradami v ústavech pro dospělé, v ústavech pro mládež či za

pobyt v domovech-penziónech pro důchodce. Velmi oceňuji uvedení konkrétních příkladů výpočtu úhrady nebo vracení úhrady při pobytu mimo ústav. Tímto krokem ošetřily i problémové oblasti, se kterými se praxe potýká, mimo jiné způsob vracení úhrady při pobytu mimo ústav kratším než jeden kalendářní den včetně vracení úhrady za neodebranou stravu, což značí, že klient neodebere jen některé jídlo během dne.

Druhá část knihy obsahuje vzory správních rozhodnutí, konkrétně rozhodnutí: přijetí do domova důchodců, přijetí do ústavu, nepřijetí do domova důchodců, zařazení do pořadníku čekatelů, ukončení pobytu v ústavu, přemístění do jiného ústavu, úhrada za pobyt v domovech důchodců, úhrada za pobyt v ústavu, úhrada za pobyt v ústavu pro dospělé s týdenním pobytem, úhrada za pobyt v ústavu pro dospělé s denním pobytem, úhrada za pobyt v ústavu pro mládež s celoročním pobytem, úhrada za pobyt v ústavu pro mládež s denním pobytem, ustanovení zvláštního příjemce důchodu, poskytování sociální péče ve zdravotnickém zařízení a úhrada občana za její poskytování, povolení výjimky z podmínky trvalého pobytu, poskytování pečovatelské služby.

Poslední, třetí kapitola uvádí platná znění právních předpisů upravujících vymezenou oblast, například zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, vyhlášku MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, vyhlášku MPSV č. 82/1993 Sb., o úhradách za pobyt v zařízeních sociální péče, vyhlášku MPSV č. 83/1993

Sb., o stravování v zařízeních sociální péče, a další.

Autorky adresují publikaci široké odborné i laické veřejnosti. Myslím, že ji využijí zejména právě odborníci, tedy především pracovníci krajských úřadů (odborů sociálních věcí a zdravotnictví), sociální pracovníci či účetní jednotlivých zařízení a další. Publikace je vhodná také pro studenty (sociální práce) zaměřující se na tuto oblast. Jistě ji však ocení i laická veřejnost, zejména občané, kterých se tato problematika bezprostředně dotýká, tedy rodina se zdravotně postiženým občanem nebo se starým člověkem, či samotní zdravotně postižení a staří občané.

Publikaci lze získat u knihkupců nebo prostřednictvím internetu (www.anag.cz, e-mail: obchod@anag.cz).

Vladimíra Loukotová

• • •

Igor Tomeš a kol.: Sociální správa, Portál, Praha, 2002.

Knih skupiny autorů pod vedením prof. JUDr. Igora Tomeše, CSc., kterou čtenář dostává do rukou, tvoří na jedné straně první ucelené dílo z oblasti sociální správy pro sociální pracovníky a jiné pomáhající profese (tedy „ne-právnický“). Na straně druhé je její úplnost omezena dobou vzniku. Jak uvádějí autoři, popisují stav k 28. 2. 2002, tedy stav před zrušením okresních úřadů a přechodem kompetencí státní správy a samosprávy na krajské úřady a tzv. pověřené obce a před změnou poskytování sociálních dávek od 1. 1. 2004. Časovost se stává zřetelnou nevýhodou publikace, lze s ní však u tohoto typu publikace počítat.

Stojí za to ocenit odvalu, s níž se autor-ský kolektiv do této nevděčné práce pustil. Snažil se však zůstat „na určité úrovni obecnosti“ a odkazuje na další prameny. Proto stojí za to věnovat publikaci pozornost a těšit se na její rozšíření a aktualizované vydání.

V první části se čtenář seznámí s teoretickými principy sociální správy, konkrétně v první kapitole se základními pilíři a teoretickými principy sociální správy: co je to správa, veřejná správa a samospráva. V tomto kontextu se pro tutéž činnost používá více pojmů, jako veřejná správa, státní správa, samospráva, reforma veřejné správy pro tu lidskou činnost, *„jejímž smyslem a podstatou je zabezpečování výkonu a řízení určitých záležitostí, přičemž toto jednání je charakteristické jistou trvalostí, systematickostí, organizovaností a plánovitostí a slouží k dosahování žádoucího výsledku“* (jedná se o definici Merkla z roku 1932) (str. 19). Dále se čtenář dozví o etymologickém významu sociální správy, jejím historickém kontextu, ale i skutečnost, že veřejná správa je studijním oborem již 90 let.

Třetí kapitola se zabývá soudobými systémy sociální správy. Jedná se o „vymezené celky s určitým sociálním cílem (definovaným posláním), s určitou organizací, s uspořádanými strukturami lidí a určitou soustavou nástrojů a finančních prostředků, jimiž své cíle uskutečňují“ (str. 48). Ani tato část nezanedbává historický a mezinárodní kontext. Čtvrtá kapitola nese název Subjekty sociální správy. Čtenář v ní může očekávat informace, kdo může být subjektem sociální správy, jakou roli má sociální správa, informace o korporacích a nadacích, jak

se bránit zneužití moci, kdy se nestátní instituce stávají subjekty veřejné správy a kdo jsou klienti veřejné správy – „ti, komu z její činnosti vznikají povinnosti nebo omezení, a ti, kdo z ní mají prospěch“ (str. 74).

Výstavbu sociální správy v páté části vnímají autoři Průša a Tomeš jako architekturu orgánů a organizací, které působí v sociální správě a které poskytují obyvatelstvu sociální ochranu, dávky a služby. Jedná se vlastně o soustavu státních a veřejnoprávních a soukromoprávních orgánů, které sociální sféru regulují, dohlížejí na ni a vynucují dodržování právního řádu, které dále uspokojují potřeby, popř. poskytují služby a ochranu občanů. Výstavba sociální správy má tendenci k centralizované formě, ale zřízením vyšších samosprávních územních celků se tato tendence oslabuje. Sociální ochrana občanů představuje další významný stavební kámen sociální správy. Má formu donucovací a formu služby, kterou stát poskytuje občanům. Šestá kapitola pojednává o financování sociální správy, která získává peníze ze státního rozpočtu v principu třemi způsoby: průběžným financováním, pomocí fondů nebo daňovými úlevami (str. 96). Tomeš se nevyhýbá ani tématu kontroly zacházení s veřejnými financemi.

Výkon státní správy popisuje sedmá kapitola a autoři se v ní zabývají obecnými principy výkonu sociální správy, která se v některých oblastech podobá veřejné správě. K výkonu sociální správy patří také sledování sociálních jevů, jejich monitoring a vyhodnocování, což slouží jako podklady pro koncipování nových opatření záměrů sociální správy.

Ochranou jednotlivců při rozhodnutích sociální správy se zabývá podrobně také Rada Evropy (str. 118), výkon rozhodnutí lze vymáhat. Opomenuta nezůstala ani praktická doporučení pro jednotlivého občana, nabízejí možnosti řešení vlastní sociální situace (str. 124).

Soudním procesům, jejich principům, dále činností v soudním procesu v sociální správě věnuje pozornost K. Koldinská. Obecně mezi tato řízení patří: řízení v záležitostech nemocenského pojištění, důchodového pojištění, státní sociální podpory, sociální péče, řízení o přechodu z pracovní neschopnosti do plné, popřípadě částečné invalidity, o pojistném na sociální zabezpečení a o příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a konečně o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění (str. 129).

Definicí státní služby, úlohou zaměstnanců a kulturou a etikou státní služby končí první, teoretická část publikace. V části II. Základní odvětví sociální správy se autoři zabývají sociálně-právní ochranou, správou zaměstnanosti, zdravotní správou, správou sociálního pojištění, doplňkovým penzijním připojištěním, správou státní sociální podpory, správou sociálních služeb a příbuznou správou se

sociálními prvky (ve zdravotnictví, školství, bytové politice, přistěhovalectví a migraci).

Část třetí se zabývá „orgány veřejné sociální správy“, tedy ministerstvem práce a sociálních věcí (vznik, úkoly, řízené instituce, poradní orgány ministra, organizační řád MPSV, strategie ministerstva), tzv. středním článkem státní sociální správy (okresními úřady, krajskými úřady) – tato oblast asi nejvíce podléhá změnám po 1. 1. 2003, dále se věnuje obci a nestátním organizacím v sociální sféře.

Část čtvrtá se věnuje správnímu řízení a správnímu řádu a soukromoprávním řízením.

Jak jsem zmínila již na počátku, tato třísetstránková kniha znamená významný počín pro orientaci v sociální správě a úloze státu, veřejnoprávní či neziskové organizace a občana v této správě. Naléhavě si ovšem žádá aktualizaci, aby po ní sociální pracovník mohl s důvěrou sáhnout s tím, že se dozví relevantní informace. Pokud by však hledal principy, pojmy či hlavní zásady, plní publikace svůj účel.

Stanislava Ševčíková



Dvoustupňový vzdělávací program pro terénní sociální pracovníky ukončila už třetí skupina

Terénní sociální práce, u nás nově se rozvíjející profese, si pomalu vymezuje pozice. Přispívá k tomu i letos akreditovaný Dvoustupňový vzdělávací program pro terénní sociální pracovníky (TSP), pořádaný o. p. s. Drom. Na Magistrátu hlavního města Prahy složila v prosinci minulého roku závěrečné zkoušky již třetí skupina „teréňáků“.

„Program má 270hodinovou dotaci a po třech letech jeho budování jej považujeme za hotový produkt,“ komentuje ukončený ročník ředitelka programu Ladka Česková. Školení se zaměřuje na poskytnutí minimálního specializovaného vzdělávání TSP, kteří z různých důvodů neměli možnost získat formální vzdělání anebo jejich vzdělání nesouvisí s prací v pomáhající profesi. Ve střednědobém horizontu chce projekt zkvalitnit terénní sociální práci v sociálně vyloučených lokalitách na úroveň, aby odpovídala připravovaným minimálním standardům práce v sociálních službách. Do budoucna by tuto práci neměl vykonávat nikdo bez specializovaného vzdělávání, které navíc zajišťuje i určitou formu supervize, kontroly a zpětné vazby. Zásadním krokem bylo akreditování programu u MŠMT. Akreditace sděluje zaměstnavatelům terénních sociálních pracovníků, že kursy mají určitý všeobecně uznávaný standard. Státním zaměstnancům, kteří se s TSP setkají v praxi, signalizuje, že mohou spolupracovat s řádně vyškoleným, a tedy kompetentním pracovníkem. Zaměstnavatelé bývají většinou instituce místních samospráv a neziskové organizace.

Zájemci o místo v kursu musí vykonávat praxi terénního sociálního pracovníka. Přijatý uchazeč projde v prvním cyklu školeními, v nichž získá základní informace ze státního systému sociální péče, práva, systému státní správy a samosprávy apod. „Zvlášť se mi osvědčují poznatky z oblasti práva, například bytového. Dříve jsem některé problémy konzultoval s naším právníkem, teď už vím, kde hledat informace, a jsem schopen některé právní otázky řešit sám,“ hodnotí měsíc po absolvování programu jeho konkrétní přínos Michal Kratochvíl, zaměstnanec o. p. s. IQ Roma Servis z Brna. K další důležité oblasti, ve které se absolventi cítí po ukončení programu jistěji, patří státní dávky, způsob jejich počítání. Terénní sociální pracovník se pak lépe orientuje v nárocích svých klientů. Informovaný „teréňák“ se také snadněji ubrání pocitu beznaděje, protože ví, jak si v některých případech počínat. „Měli jsme případ diskriminace, kdy nechťeli romského klienta pustit do klubu. Kolegové zavolali Českou obchodní inspekci, která má možnost daný problém na místě přezkoumat,“ vzpomíná na další příklad přínosu absolvovaných školení M. Kratochvíl, ačkoli v daném případě návštěva inspekce nic nevyřešila.

Kursy se konají v podobě čtyřdenních seminářů metodou přednášek a skupinových workshopů, které nabývají na důležitosti zvlášť v druhém cyklu složeném z osmi tematických seminářů. Semináře mají rozvinout praktické dovednosti terénnímu sociálnímu pracovníkovi potřebné. Například na školení věnovaném práci s médii měli účastníci možnost vyzkoušet si mluvení na kameru nebo vést tiskovou konferenci. Tuto zkušenost

pak někteří z nich uplatnili na tiskové konferenci k ukončení kursu.

V důsledku akreditace se otevřela také možnost zařadit program mezi rekvalifikační kurzy úřadů práce. „Některé úřady už se ozvaly a mají zájem poslat v roce 2004 uchazeče o zaměstnání.

Předpokládáme, že díky tomu budou mít ÚP samy zájem o to, aby absolventi, kterým platili kurs, našli uplatnění. Doufáme tedy, že bude tlak i z jiných stran na zaměstnavatele než jenom od Kanceláře rady vlády pro záležitosti romské komunity,“ vysvětluje L. Češková. Právě prostřednictvím Kanceláře rady vlády je program vládou z velké části financován. Loni jej podpořil také Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky a Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové.

Vzdělávací program TSP najde asi další uplatnění. „Oslovil nás Olomoucký a Moravskoslezský kraj, že by v letošním roce rády převzaly naše know-how a pod hlavičkou Dromu školili v prvním cyklu své TSP. Doufáme, že se budou inspirovat i ostatní kraje,“ nastiňuje předpokládaný další vývoj vzdělávacího programu ředitelka Češková. Kromě toho se od organizátorů inspirovali také jejich kolegové ze Slovenska. Asociácia sociálnych terénnych pracovníkov a úrad splnomocnenca vlády na riešenie problémov rómskej menšiny program převzaly na Slovensko s drobnými odchylkami podle místních parametrů.

Eva Malířová



Přihláška

na celostátní konferenci

**Dobrovolníci, vzdělávání a výchova
ve škole i mimo školu**

17. a 18. května 2004 v Kroměříži

Jméno:

Příjmení:

Titul:

Povolání, funkce:

.....

Adresa zaměstnání, tel., fax,
e-mail:

.....

.....

.....

Adresa domů, tel., fax,
e-mail:

.....

.....

.....

Účast v pondělí 17. května 2004

Ano – Ne

Účast v úterý 18. května 2004

Ano – Ne

v sekci 1. 2. 3.

(zakroužkujte prosím vybranou sekci)

Účast na koncertu – recitálu Evy

Henychové v pondělí 17. května

Ano – Ne

Účast na prohlídce a besedě

v Dobrovolnickém centru

v úterý 18. května odpoledne

Ano – Ne

Přihlašuji příspěvek na téma:

.....

.....

Přihlašuji **poster** na téma:

.....

.....

Příspěvek, resp. anotaci posteru zašlete
písemně, na disketě nebo e-mailem do
15. května 2004 na adresu:

SPEKTRUM, o. s., Husovo nám. 229/13,
Kroměříž, 767 01
tel.: 573 331 386, fax: 573 331 374
e-mail: spektrum.km@volny.cz

Vzhledem k velkému zájmu o aktivní
účast na konferenci budete informováni
o zařazení Vašeho příspěvku, resp. přijetí
Vašeho posteru ještě před zahájením
konference.

Přípravný výbor konference si po
projednání s autorem vyhrazuje zařazení
příspěvku na jednání v plénu, či do sekci.

Objednávám **nocleh** (zakroužkujte
prosím):

z 16. na 17. května 2004

ano - ne

z 17. na 18. května 2004

ano - ne

Bližší informace o ubytování podá:
Mgr. Anna Horáčková (vedoucí sociální-
ho odboru)

Městský úřad Kroměříž, Velké nám. 115
767 01, Kroměříž, tel.: 573 315 274
e-mail:
anna.horackova@mesto-kromeriz.cz

Potvrzení Vaší účasti očekáváme
do 30. dubna 2004 na adrese:

SPEKTRUM, o.s.

Husovo nám. 229/13, , Kroměříž, 767 01

tel.: 573 331 386, fax: 573 331 374

e-mail: spektrum.km@volny.cz

Účastnický poplatek ve výši 200 Kč
uhradíte při prezenci. Poplatek zahrnuje
občerstvení během konference, účast na
koncertu a sborník z konference



Klub UNESCO Kroměříž

a

**HESTIA – Národní dobrovolnické
centrum**

Vás zvou na celostátní konferenci

**DOBROVOLNÍCI, VZDĚLÁVÁNÍ
A VÝCHOVA VE ŠKOLE
I MIMO ŠKOLU**

**Kroměříž – město památek UNESCO
17. a 18. května 2004**

Záštity nad konferencí převzali:

JUDr. Petr Pithart, předseda Senátu
Parlamentu ČR, JUDr. Petra Buzková,
ministryně školství, mládeže a tělovýchovy,
Mons. Jan Graubner, arcibiskup
Olomoucký, František Slavík, hejtman
Zlínského kraje

Na přípravě konference spolupracují:
Česká rada dětí a mládeže, Dobrovolnické
centrum o.s. Spektrum Kroměříž, město
Kroměříž, knihovna Kroměřížska, odbor
školství, mládeže a sportu MÚ Kroměříž

**Setkání věnované obnově občanských
ctností, a to především dobrovolnictví,
se koná v Kroměříži již počtvrté.**

Cílem konference v roce 2004 je předsta-
vit činnost žáků, studentů i pedagogů
v dobrovolnických programech.

Z předběžně přihlášených témat
vybíráme:

„**Jakou máme šanci u dnešních dětí**“,
výsledky výzkumu o očekáváních dětí
a mladých lidí od sdružení dětí a mládeže

„**Zákon o dobrovolnické službě**“,
první zkušenosti po roce

„**Kam směřuje česká YMCA**“

„**Dobrovolná osobní asistence u studentů
VŠ**“

„**Jsmě tu pro děti z ulice**“

„**Tomíci – to není jenom táboření**“

„**Vzdělávání dobrovolných vedoucích**“

„**Celoroční život skautského střediska**“

„**Malí velcí novináři**“

„**Lesní moudrost včera, dnes a zítra**“

„**Krása pomáhá léčit dětskou duši**“

„**Program Pět P po osmi letech**“

„**Dobrovolnictví nezaměstnaných
absolventů škol**“

a řada dalších.

Rámcový program konference

Účast přislíbili a referáty

na jednání v plénu přednesou:

Mons. Jan Graubner, arcibiskup
Olomoucký

Mgr. Jindřich Fryč,

Ministerstvo školství, mládeže
a tělovýchovy

Ing. Jana Vohralíková,

Česká rada dětí a mládeže

Michaela Šojdrová,

poslankyně Parlamentu ČR

Mgr. Radek Jiránek, Ministerstvo vnitra

Mgr. Jiří Zajíc,

Česká rada dětí a mládeže

PhDr. Olga Sozanská, Hestia Praha

PhDr. Jiřina Šiklová, Filozofická fakulta UK
a další.

V 1. sekci vystoupí zástupci škol:

Gymnázium Minerva, Praha,

Vysoká škola veřejné správy

a mezinárodních vztahů a další.

Ve 2. sekci se představí zástupci dětských
a mládežnických organizací: Junák, Liga
lesní moudrosti, Asociace TOM, Pionýr
a další.

Ve 3. sekci uvidíte a uslyšíte zástupce
nestátních neziskových organizací:

INEX – SDA, Malý princ, Asociace Pět P,

Letní dům, Dětská tisková agentura,

YMCA a další.

Na konferenci vystoupí i dobrovolníci
se svými zkušenostmi a zážitky.

Pondělí 17. května 2004

9.30–10.30 Prezence účastníků

Úřad pro zastupování státu ve věcech
majetkových (bývalý OkÚ, Husovo nám.
535/21)

10.30 Zahájení konference

Odborné referáty

Polední přestávka

Pokračování konference odbornými
referáty

17.00 Závěr prvního dne jednání

Diskuze při čiši vína

20.00 Koncert: Recitál Evy Henychové

Rotunda Květné zahrady

garant:

MUDr. Eva Nováková, Klub UNESCO

koordinátor: Milada Varhaníková,

Klub UNESCO

Doprovodný program konference

„Dobrovolně“, výstava fotografií studentů
Institutu tvůrčí fotografie Slezské univer-
zity v Opavě.

Úřad pro zastupování státu

ve věcech majetkových

garant: Bc. Lenka Houšťová, Spektrum

Dobrovolnické centrum Spektrum,

středisko preventivních programů pro
děti a mládež

(Husovo náměstí 229/13, Kroměříž, 767)

Prohlídka centra, včetně besedy s Arlene
Schindler, USA

Úterý 18. května od 14 hodin

garant: PhDr. Dagmar Cruzová, Spektrum

Úterý 18. května 2004

9.00–12.00 Jednání v sekcích

1. sekce

Dobrovolníci ve škole

Úřad pro zastupování státu ve věcech
majetkových (Husovo nám. 535/21)

Dobrovolná osobní asistence pro žáky
a studenty, školní zájmová činnost, kluby,
divadla, sbírky ...

garant: Mgr. Jindřich Fryč, Ministerstvo
školství, mládeže a tělovýchovy ČR

koordinátor: Ing. Karel Fleischmann,
Odbor školství, mládeže a sportu MÚ
Kroměříž

2. sekce

Dobrovolníci mimo školu

– tradiční činnosti

Knihovna Kroměřížska

(Slovanské nám. 39)

Dobrovolnictví jako tradiční součást

činnosti dětských a mládežnických oddílů
a klubů.

garant: Mgr. Jiří Zajíc,

Česká rada dětí a mládeže

koordinátor: Mgr. Jana Pošvancová,

Knihovna Kroměřížska

3. sekce

Dobrovolníci mimo školu – nové formy
činnosti

Muzeum Kroměřížska (Velké nám. 38)

Dobrovolníci v dětských domovech,

programy Pět P, Make a Connection,

a další dobrovolnické zájmové a volnoča-
sové programy.

garant: PhDr. Jiří Tošner, Hestia

koordinátor: Bc. Lenka Houšťová,
Spektrum

Organizační pokyny

Prosíme o písemné potvrzení Vaší účasti
na přiložené přihlášce do 30. dubna 2004
na adresu:

SPEKTRUM, o.s.

Husovo nám. 229/13

767 01 Kroměříž

tel.: 573 331 386, fax: 573 331 374

e-mail: spektrum.km@volny.cz

Účastnický poplatek ve výši 200 Kč
bude vybírán při prezenci.

Poplatek zahrnuje občerstvení,
vstupné na koncert a sborník.

Podrobný program konference
obdržíte při prezenci

Konferenci podporují:

Zlínský kraj

Město Kroměříž

Komerční banka, a.s.

Penzijní fond České pojišťovny, a.s.

HESTIA

– Národní dobrovolnické centrum

Masna Kroměříž, a.s.



CHCETE ZVEŘEJNIT
POZVÁNKU NA VAŠE AKCE?
PŘÍLEŽITOST K PROPAGACI!

Redakce časopisu
Sociální práce / Sociálna práca

N A B Í Z Í

možnost zveřejnění pozvánek
na semináře, přednášky, výstavy, konference,
kursy a jiné akce
organizacím a institucím, které působí v oblasti
pomáhajících profesí

Časopis vychází čtyřikrát ročně, proto je nutné posílat
oznámení v předstihu. Do čísla 1/2004 zařadíme pozvánky
na akce, které se konají od dubna 2004. V dalších číslech
zveřejníme pozvánky na akce, které se konají od července,
října 2004 a ledna 2005.

Jednotlivá čísla mají uzávěrku vždy patnáctého února,
května, srpna, respektive listopadu 2004.

POZNÁMKA:

*V případě, že jsou Vámi pořádné akce „ziskového
charakteru“ (cena za Vámi nabízené aktivity přesahuje
náklady na její organizační zabezpečení), zařadíme po-
zvánku do placené inzerce.*

e-mail: socialni_prace@quick.cz;
horak@fss.muni.cz



Časopis Sociální práce / Sociálna práca

Ceny inzerce

2. nebo 3. strana obálky (2 barvy):	15 000,-
4. strana obálky (2 barvy):	18 000,-
Formát B5: vnitřní strana (2 barvy):	10 000,-
Formát B6: vnitřní strana (2 barvy):	7 000,-
Formát B7: vnitřní strana (2 barvy):	6 500,-
Formát B8: vnitřní strana (2 barvy):	5 000,-
Řádková inzerce	60 Kč za řádku
Objednávky inzerce a kontakt na redakci: ASVSP – Sociální práce / Sociálna práca Fakulta sociálních studií MU Gorkého 7 602 00 Brno Tel.: +420 549 493 895 e-mail: horak@fss.muni.cz či socialni_prace@quick.cz http://socprace.webpark.cz	

Objednávka předplatného 2004

Jméno a adresa objednavatele (PSČ)

Fakturační adresa (PSČ);

uvádějte prosím tehdy, je-li fakturační adresa odlišná od adresy zasílací. Platí pro objednávky organizací.

telefonní číslo:

e-mail:

IČO, DIČ objednavatele:

Závazně objednávám předplatné časopisu Sociální práce / Sociálna práca na rok*:

2003 ☐ ks ☐ 2004 ☐ ks ☐

Prosím o zaslání minulých čísel: *

☐ ks ☐ 0/2001+1/2002

☐ ks ☐ 2/2002 (pouze elektr. podoba - formát PDF)

☐ ks ☐ 1/2003

☐ ks ☐ 2/2003

☐ ks ☐ 3/2003

☐ ks ☐ 4/2003

☐ ks ☐ 1/2004

Druh předplatného (vybrané zakřížkujte): *

☐ studentské - 4 x 59 Kč za rok 2004: celkem 236 Kč

☐ občanské - 4 x 89 Kč za rok 2004: celkem 356 Kč

☐ pro organizace - 4 x 189 Kč za rok 2004: celkem 756 Kč

Platbu provedu*: ☐ složenkou ☐ převodem z účtu

Adresa redakce: **Časopis Sociální práce / Sociálna práca**

ASVSP, FSS MU, Gorkého 7, 602 00 Brno,

tel.: 549 493 895, IČO: 49465619

číslo účtu: 777630001/2400

e-mail: socialni_prace@quick.cz

www: <http://socprace.webpark.cz/>

Podpis/razítko:

Studenty žádáme o doložení studia (např. potvrzení o studiu, kopie ISIC - oboustranně)

* vybrané vyplňte nebo zakřížkujte

