

FINANČNÍ GRAMOTNOST je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat domácí rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace.

FINANČNÍ GRAMOTNOST PRO VŠECHNY

Chcete kvalitně předávat či vyučovat finanční gramotnost s kvalitními pomůckami a literaturou?

Používejte vyzkoušené vzdělávací pomůcky ověřené v desítkách institucí, poraden, učilišť a středních škol a vysokých škol.

PRO PRACOVNÍKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH, PORADNÁCH, INSTITUCÍCH I PRO ŽÁKY, STUDENTY A LEKTORY:

1. Kniha autorky Lucie Vrbkové „UŽ NIKDY DLUŽNÍKEM“

Autobiografický příběh zadlužení, předlužení a oddlužení autorky pomocí insolvenčního zákona. Případová studie finanční gramotnosti včetně návodu jak postupovat a hlavně čemu se vyhnout.

Třetí vydání COFET, a. s., Praha, 2009 - 35 000 výtisků

ISBN: 978-80-904396-0-3

Doporučená cena 79,- Kč včetně DPH

2. Prof. Ing. Zuzana Dvořáková, CSc. a kolektiv: „SLABIKÁŘ FINANČNÍ GRAMOTNOSTI“

Základní studijní materiál pro všechny lektory finanční gramotnosti, pro poradce, učitele i studenty. Kniha obsahuje celkem 7 základních modulů. Základní moduly finanční gramotnosti, dle MŠMT schválených standardů finanční gramotnosti, jsou v knize doplněny o další moduly nezbytné pro výuku finanční gramotnosti, které byly vytvořeny jako výstupy z výuky několika tisíc dospělých i dětí.

První vydání COFET, a. s., Praha 2009 - 5 000 výtisků

ISBN: 80-254-4207-4

Doporučená cena 699,-Kč včetně DPH

COFET, a.s .
Vyšehradská 320/49
128 00 Praha 2
IČ: 609 16 621

tel: (+420) 221 979 214
www.cofet.cz
e-mail: info@cofet.cz

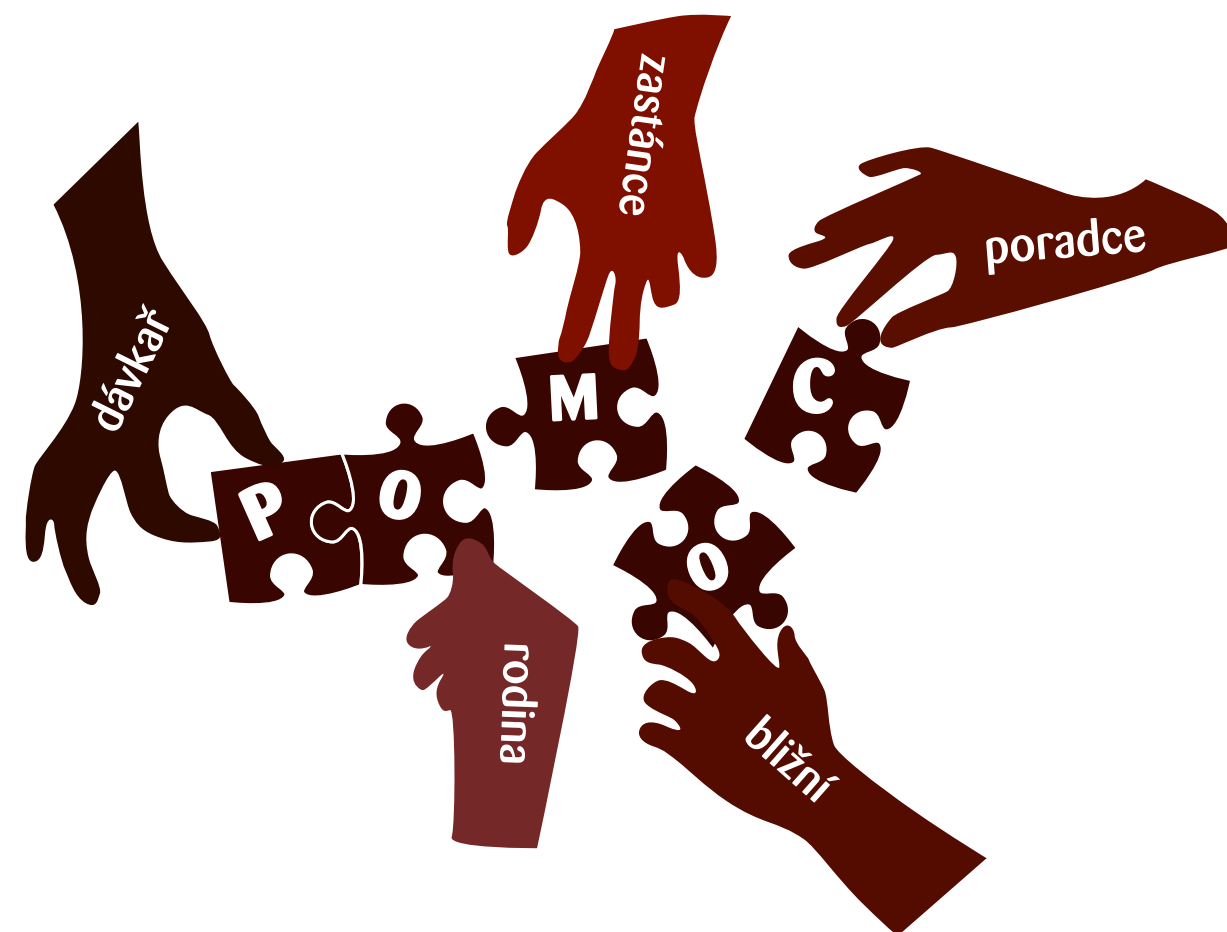
sp

časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci
časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci

sociální práce sociálna práca

vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci
Spoluvydavatelem je Zdravotně sociální fakulta JU v Českých Budějovicích

RŮZNÁ POJETÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE



SPOLUPRÁCE & KOMPLEXNOST

3/2009
ročník 9

ČESKÁ SOCIÁLNÍ
PRÁCE JAKO OBOR
NAPROSTO SELHALA
>>> str. 7

MINISTERSTVO VERÍ VO
ZLEPŠENIE STATUSU
SOC. PRACOVNÍKOV
>>> str. 27

KOEXISTENCE
ROZDÍLNÝCH POJETÍ
SOCIÁLNÍ PRÁCE
>>> str. 59



Fakulta sociálních studií Masarykova univerzita Brno

Nabízí od roku 2010 zájemcům studium dvou nově koncipovaných oborů:

„Sociální práce“ a „Veřejná politika a lidské zdroje“

Bakalářské studium obou oborů nabízíme v **prezenční formě** v kombinaci s obory:

Psychologie, Sociologie, Politologie, Mediální studia a žurnalistika, Sociální antropologie, Genderová studia, Humanitní environmentalistika, Mezinárodní vztahy a evropská studia, Pedagogika, Hospodářská politika.

V **kombinované formě** pokračuje bakalářské studium Sociální politiky a sociální práce.

Magisterské navazující studium obou oborů nabízíme jak v prezenční, tak kombinované formě.

V rámci oboru **„Sociální práce“** je možné v kombinované formě studovat jednu ze dvou specializací:

- Sociální práce „mikro“ případové poradenství
- Sociální práce „makro“ programy služeb v komunitách a organizacích

V rámci oboru **„Veřejná politika a lidské zdroje“** je možné v prezenční i kombinované formě studovat jednu ze tří specializací:

- Trh práce, politika zaměstnanosti a rozvoj lidských zdrojů
- Personální management a organizační rozvoj
- Sociální politika

Blíže informace o obsahu obou oborů: **www.spssp.fss.muni.cz**, sekce **Novinky**

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) Kvalita v sociálních službách
- 7) Akademické statě
- 8) Studentské práce
- 9) Školy se představují
- 10) Inspirace pro praxi
- 11) Recenze knih
- 12) Zprávy, akce, oznámení
- 13) Kontakty

Časopis je zaměřen na publicisticko – praktickou a akademickou část. V částech 7 a 8 jsou publikovány zejména texty, které referují o výzkumu a studentských pracích. V některých rubrikách (viz bod 2 Pokyny pro příspěvky do publicistických rubrik) nabízíme prostor 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.

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. Může se však jednat i o přepracovaný a doplněný text, který byl již dříve publikován v jiném časopise. Počet příspěvku od jednoho autora je omezen na dva za jeden rok.

Nabídka rukopisů a recenzní řízení

Akademickým textem se pro účely našeho časopisu rozumí výzkumná, popř. přehledová stať (teoretická, historizující aj.). Předpokladem zařazení příspěvku do recenzního řízení je skutečnost, že v textu autor systematicky pracuje s relevantními prameny, objasňuje výzkumnou metodologii a s ohledem na svůj výzkumný cíl prezentuje také zjištění. Vzhledem k profesnímu charakteru časopisu preferujeme texty, které obsahují vedle zmíněných aspektů také aplikační dimenzi, v níž autor objasňuje relevanci svých zjištění v kontextu sociální práce. Recenzní řízení je oboustranně anonymní a je prováděno dvěma na sobě nezávislými recenzenty. Studentské práce procházejí jedním recenzním řízením. Práce jsou posuzovány po stránce obsahové i formální. V případě potřeby může být práce vrácena autorům k doplnění, či k přepracování. Na základě posudků bude rozhodnuto o jejich přijetí či odmítnutí. Ve sporných případech rozhoduje předseda redakční rady. Redakci se prostřednictvím emailové komunikace zasílají dvě provedení rukopisu. Jedno z nich nesmí obsahovat žádné údaje, které by mohly vést k identifikaci autora. Druhé provedení příspěvku odešle v kompletní verzi.

Uveřejněná stať se stává majetkem časopisu a přetisknout její část nebo použít ji v jiné publikaci lze jen s citací původu.

Redakce si vyhrazuje právo provádět drobné stylistické úpravy. Nevyžádané rukopisy a přílohy se nevracejí

Rozhodnutí o vydání

O výsledku recenzního řízení je autor vyrozuměn do tří měsíců od data obdržení statí.

Náležitosti rukopisu

Text musí být napsán v souladu s platnými jazykovými normami. Texty žádáme napsané písmem Times New Roman, velikost písma 12, styl písma Normální. Stránky nejsou očíslovány. Poznámky pod čarou lokalizujte výhradně na konec statí.

1. **Titulní strana** obsahuje výstižný a stručný název práce v češtině – nebo slovenský ekvivalent – a v angličtině, jména všech autorů, biografickou charakteristiku (do 50 slov) a v poznámce pod čarou také kontaktní informaci pro korespondenci.
2. Český nebo slovenský **abstrakt** v rozsahu maximálně 200 slov.
3. **Klíčová slova** v češtině (slovenštině). Používejte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení.

4. **Abstrakt** v angličtině v rozsahu maximálně 200 slov.

5. **Klíčová slova** v angličtině. Používejte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení

6. **Vlastní text** (rozsah maximálně 5 000 slov)

7. **Seznam citované literatury:** Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování (viz níže). V textu se odkazuje uvedením autorova 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.

8. Tabulky a grafy: Tabulka nesmí být širší než 14 cm a vyšší než 21 cm. Výška písma alespoň 8 – 10.

Při grafech používejte laskavě **výrazně** kontrastní barvy (upozorňuje-me, že časopis je černobílý).

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.

Citace z monografické publikace:

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

Citace z časopisu:

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

Internetové zdroje:

www.romove.cz/cz/ [on-line] [17. 11. 2003]

Studentské práce akademického charakteru: Autoři by měli usilovat o stejnou 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 pro publikování. Upozorňujeme autory, kteří chtějí zveřejnit zkrácenou verzi své bakalářské nebo diplomové práce, že text nesmí zahrnovat obsah práce.

2) Pokyny pro příspěvky do publicistických rubrik

Příspěvky do rubrik Inspirace pro praxi, O čem se mluví, případně Pohledy na věc v publicistické části časopisu mají stanovený formát v rozmezí 50–150 řádků. Jejich konkrétní podoba bude upřesňována individuálně na základě dohody s redakcí. Redakce si vyhrazuje právo nevyžádané příspěvky odmítnout, či upravit podle svých potřeb.

Příspěvky zasílejte bez přednastaveného formátování, bez odrazek a mezer mezi řádky ve formátu doc, či rtř, jednoduchém řádkování, ve formátu písma Times New Roman, velikost písma 12. Stránky nečísľujte. Používejte co nejméně poznámek pod čarou. Fakta, které považujete za důležité, pište rovnou do textu.

3) Pokyny pro formát knižních recenzí:

Rubrika Recenze nabízí prostor všem zájemcům, kteří chtějí seznámit ostatní čtenáře se zajímavými knihami z oblasti sociální práce a příbuzných oborů. Na zveřejnění recenze je nutno se předem domluvit s redakcí.

Rozsah recenze je stanoven na 60–150 řádků, další náležitosti jsou stejné jako v případě posláni příspěvku do dalších publicistických rubrik. Recenze musí obsahovat bibliografický údaj o hodnocené knize (Daniela Vodáčková a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha, 2002) a jméno autora recenze spolu s kontaktem.

4) Kontaktní údaje:

ASVSP – Sociální práce / Sociální práce

Joštova 10
602 00 Brno
tel.: +420 549 491 969 (články do publicistické části)
pavel.bajer@socialniprace.cz
tel.: +420 549 493 586 (články do akademické části)
zdenka.dohnalova@socialniprace.cz
www: http://www.socialniprace.cz

Editorial.....	2
Konference – Úloha sociálních pracovníků a očekávání společnosti	3
O čem se mluví – Komunita sociálních pracovníků: rozdíly a dělící čáry – možnosti spolupráce	
Vztah teorie a praxe	
Česká sociální práce jako obor naprosto selhala	7
Časopis by se měl snažit najít cestu, jak propojit odborné informace s každodenní praxí sociálních pracovníků	10
Už nevěřím tomu, že svou prací mohu výrazně měnit životy svých klientů	14
Feminismus sociální konstrukce rozšiřuje možnosti řešení mezních životních situací	17
Úloha celonárodních a specializovaných asociací	
Asociácie pre sociálnu prácu na Slovensku ponúkajú predovšetkým podporu vo vzdelávaní	21
Posláním zastřešujících organizací české sociální práce by měly být rozvoj, stabilizace a podpora oborové komunity	23
Ministerstvo verí vo zlepšenie spoločenského aj ekonomického statusu sociálnych pracovníkov	27
Garanci za etablování oboru sociální práce ve společnosti nemůže nést jen ministerstvo	29
Podpora versus nepotřeba zastřešujících celonárodních organizací sociálních pracovníků	31
Pro sociálního pracovníka je zásadní záležitostí existence profesní komory	33
Spolupráce úřadu s nevládní organizací	
Úspěch efektivní spolupráce úřadů a neziskového sektoru spočívá v kvalitní komunikaci	34
Anketa	
Otázky různého pojetí sociální práce	42
Fakta, vyhlášky...	
Výňatky z novely zákona o sociálních službách č. 206/2009 Sb.	45
Pohledy na věc	
Stanoviska odborníků k novele zákona o sociálních službách	
Vzdělavatel – M. Bednář: Problematika etablování profese sociálních pracovníků posun vpřed nezaznamenala	47
Poskytovatel – P. Matuška: Ani novela neodstranila slabinu v podobě neřešení financování sociálních služeb	48
Poskytovatel – V. Keprt: Novela je pouze kosmetická úprava, neodstraňuje hlavní problémy	49
Uživatel – M. Langer: Celodenní péči u osobní asistence se zatím nepodařilo prosadit	50
Kvalita v sociálních službách	
Standard č. 15 Zvyšování kvality poskytovaných služeb	51
Akademické statě	
J. Havlíková: Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení	59
J. Havlíková: The Coexistence of Different Concepts of Social Work within One Facility	69
D. Růžičková, L. Musil: Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?	79
K. Kubalčíková: Role klienta při vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni	93
S. Ševčíková: Zodpovědnost za budoucnost učící se organizace Vesna jako hlavní motor působení v sociální sféře	103
K. Repková: Participatívny prístup v sociálnej práci – ambiciózný projekt slovenskej sociálnej administratívy	114
K. Machovcová: Aktuálně diskutovaná témata feministického přístupu v psychologii	124
Studentské práce	
P. Radová: Potřeba volnočasového centra pro seniory a možnosti využití seniorů jako dobrovolníků: Průzkum ve městě Jihlava	134
Školy se představují	
Katedra sociální práce na škole sv. Alžbety sa zameriava na humanitárne misie v rozvojových krajinách	144
Inspirace pro praxi	
10 P (nejen) pro sociální pracovníky	147
Tykat, nebo vykat uživatelům drog?	152
Recenze	153
Akce, zprávy a oznámení	157

**Časopis je zařazen na Seznam recenzovaných neimpaktovaných periodik
vydáváných v České republice, který schválila Rada vlády pro výzkum a vývoj.**

Vážení čtenáři a čtenářky,

vítám vás po prázdninách a dovolených u třetího čísla letošního roku.

Jak si můžete všimnout na obálce, snažíme se zlepšit kvalitu časopisu, tentokrát jeho grafickou podobu. Zvyšujeme také čtenářský komfort. Od tohoto čísla uvádíme název rubriky nejen na pravém okraji každé liché stránky časopisu, ale také v horní části stránky nad prvním článkem dané rubriky. Na základě vašich přání nabídneme kromě označení rubriky i název tématu a stručné seznámení se s příspěvky, o kterých v dané rubrice pojednáváme.

Věřím, že tyto změny přinesou větší přehlednost časopisu.

Ve dnech, kdy se vám dostane do rukou toto číslo časopisu, bude jednat redakční rada rovněž o tématech na příští rok. Témata vyvěsíme do poloviny října na naše webové stránky a samozřejmě je zveřejníme v posledním čísle letošního ročníku.

Věřím, že četba čísla, které držíte v rukou, bude pro vás podnětná.

Přeji vám příjemné podzimní dny.

Pavel Bajer, šéfredaktor

Pojmenovaný rozdíl přestává být nebetyčný

Když jsem prošel první verzí tohoto čísla našeho časopisu, vytanul mi na mysli vtip o tom, jak jel horník Juzek do Anglie. Báł se, že se tam s nikým nedomluví, v hospodě mu ale poradili: „S lidma se domluvíš, hlavně mluv pomalu a zřetelně vyslovuj!“ V hospodě v Londýně proti němu úplně cizí chlap, Angličan jako poleno. Juzek na něho jasnou řečí: „Ja jsem Juzek a faram na Švermě.“ Chlap chvíli nic, ale potom též zřetelně: „Ja jsem Janek a robím na Stařiči.“ ??? „Ty, a čemu mluvíme anglicky, když jsme oba z Ostravy!?“

Že máme společná témata, můžeme zjistit teprve, když se navzájem jasně představíme. Třeba názory lidí ze skupiny Prolegomena jsem při přípravě tohoto čísla četl poprvé. Jasnou řečí mluví o tom, že učitelé sociální práce z vysokých škol – ačkoliv by to měli umět – nedovedou sociálním pracovníkům v praxi a jejich klientům nabídnout nic užitečného. V článku Růžičkové a Musila mluví sociální pracovníci z neziskovek mimo jiné o tom, že společně vymýšlejí, jak pomoci klientům, a své nápady si někdy ověřují četbou teorie. Když vezmu v úvahu, kolikrát jsme na redakční radě – spíše bezúspěšně – řešili, jak na stránkách tohoto časopisu přinést něco užitečného pro praxi, nemůžu než litovat, že jsme se dosud se skupinou Prolegomena a účastníky výzku-

mu Růžičkové a Musila nesešli v jedné hospodě. Máme společné téma, trápí nás stejný problém, ale koukáme na sebe jako na cizince a bojíme se, že se nedokážeme domluvit.

Chovám naději, že tomu četba tohoto čísla může pomoci. Jasně jsou v něm pojmenovány některé existující rozdíly. Mluví se zde o teoreticích, pro něž je sociální práce „intelektuální zábavou“, a praktikách, kteří se „nebojí ušpinit“, o aktérech „zastaralého úřednického pojetí“ a stoupencích „kvalifikované pomoci klientům“, o „profesionálně-administrativních sociálních pracovnících“ a „filantropicky zaměřených pracovnících v sociálních službách“, o „neziskovkách zaměřených na práci s rodinou“ a „OSPODech“, o „obecné sociální práci“ a „specializovaném přístupu ke konkrétní skupině klientů“... Tím, že jsou uvedené a další rozdíly jasně pojmenovány, přestávají být nebetyčné. Čtenář má možnost zjistit, že jedni i druhí mají přes někdy až dramaticky vyhocené vzájemné výhrady společná témata a společně zdůrazňují některé myšlenky – třeba odhodlání pomoci klientům nebo využití vzdělání v praxi.

Je jen třeba sednout si k jednomu stolu a mluvit jasnou řečí.

Libor Musil, garant čísla

KONFERENCE

Úloha sociálních pracovníků a očekávání společnosti

Závěry konference zformulovali účastníci čtyř „workshopů“, které se zabývaly otázkou, jak spolu stoupenci různých pojetí sociální práce „komunikují“ (workshop č. 1 moderoval Libor Musil) a „spolupracují v praxi“ (workshop č. 2 moderovala Kateřina Kubalčíková). Účastníci workshopu č. 3 diskutovali o otázce, jak oslovit politiky a zaměstnavatele, aby brali zástupce sociální práce vážně (moderovali Martin Smutek, Milan Šveřepa, Radka Janebová, Miroslav Kappl). Workshop č. 4 řešil otázku, jak mohou spolupráci stoupců různých pojetí sociální práce podporovat školy (moderoval Alois Křišťan). Účastníci jednotlivých „workshopů“ sepsali poselství, s nimiž se můžete seznámit níže. Úvahy účastníků se staly východiskem některých akademických statí, které přináší toto číslo časopisu. Příspěvek Oldřicha Chytila, který v kontextu historického vývoje oboru popsal patnáct let Asociace vzdělavatelů v sociální práci, zveřejníme v některém z příštích čísel časopisu.

Závěry konference k 15. výročí založení Asociace vzdělavatelů v sociální práci

Jak jsme již informovali v jednom z předchozích čísel tohoto časopisu, dne 28. listopadu 2008 se v Brně na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity konala mezinárodní konference u příležitosti 15. výročí založení Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). V tomto čísle se ke konferenci vracíme. Nejen pro její mimořádný ohlas, ale také proto, abychom čtenářům zprostředkovali myšlenky na ní pronesené. Vede nás k tomu přesvědčení, že mohou být podnětem k odborné diskusi a dalšímu rozvoji oboru sociální práce.

Do jednání se zapojili také hosté, mezi nimi děkan FSS MU, prof. PhDr. Ladislav Rabušic, CSc., a Dr. Nola Reverdy z Hogeschool Zuyd v Maasrichtu. Pozdrav prezidentky Evropské asociace škol v sociální práci (EASSW), prof. Annamarie Campanini, tlumočila dr. Mirka Nečasová, výkonná tajemnice asociace. Nol Reverda ve svém vstupu zmínil, jak se nizozemští sociální pracovníci vyrovnávají s očekáváním společnosti (akademickou stať na toto téma bude možné si přečíst v některém následujícím čísle časopisu) a ze své pozice prezidenta referoval o činnosti European Network of Social Action (ENSACT), která zastřešuje nejvýznamnější zástupce vzdělavatelů v sociální práci a sociálních pracovníků na evropské úrovni: EASSW (European Association of Schools of Social work), FESET (Formation d'Éducateurs Sociaux Européens), IFSW (International Federation of Social Workers, European region), ICSW (International Council on Social Welfare, European region), FICE (Fede-

ration Internationale des Communauté Éducatives) a AIEJI (International Association of Social Educators). Referoval také mezinárodním kongresu Social Action in Europe: Different Legacies & Common Challenges? Příspěvky a závěry z tohoto kongresu je možné nahlédnout na adrese <http://www.ensact.eu/conferences/index.php>.

Mirka Nečasová

Poselství workshopu č. 1: Jak komunikovat s lidmi, kteří dělají sociální práci, ale jinak než my?

Těto otázky jsme v rámci konference věnovali workshop číslo 1. Vyšli jsme z poselství konference: „Když budeme klientům pomáhat každý po svém, doplňovat jeden druhého a různé způsoby pomoci, které na sebe navazují, nabízet pod společnou ‚značkou‘, ostatní nás budou muset brát vážně.“

Kladli jsme si otázku, jak spolu v zájmu realizace tohoto poselství komunikovat. Nejprve jsme vymezili překážky vzájemného domlouvání se mezi sociálními pracovníky, kteří klientům poskytují odlišné typy pomoci. Potom jsme formulovali zásady komunikace, jejichž následování by mohlo pomoci tyto překážky překonávat.

Napsat o tom zprávu není lehká věc. První zásada, kterou jsme zformulovali, totiž zní: „Nezdůrazňovat problémy a raději o nich vůbec nemluvit. Mluvit o nových možnostech, které se rýsují!“ Věrný této zásadě teď nemohu překážky vzájemné komunikace stoupců odlišných pojetí sociální práce popsat.

Uvedu pouze zásady, které nám mají pomoci nevysovené překážky komunikace zvládat:

- Zaujímej postoje a používej způsoby komunikace, které u ostatních nevyvolávají obavy z negativního hodnocení.
- Pokud nedokážeš otázku, která se týká něčeho problematického, položit tak, aby nevyvolávala obavy, raději ji neklad' vůbec.
- Překážky vnímej a komentuj jako výzvy ke hledání nových příležitostí, zdrojů nebo možností.
- Když mluvíš s někým, kdo podle tebe klientům pomáhá jinak než ty, polož si nejprve otázku, zda jsi sociální práci někdy nedělal tak jako on.

Dál jsme se nedostali. Musel jsem jít na plenární zasedání prezentovat poselství našeho workshopu. Určitě by nebylo špatné si uvedené zásady komunikace vyzkoušet na nečisto. Vžít se do myšlení kolegy, který to dělá jinak, a zahrát si jeho roli v okamžiku, kdy si domlouvá spolupráci s někým, kdo to vidí jinak než on. To by mohlo být vzrušující. Domnívám se, že by z takového „hraní na domluvu“ mohla vzejít zásada: „Nemusíš být vždycky chytřejší!“

Libor Musil

Poselství workshopu č. 2: Jak v praxi spolupracují a jak mohou spolupracovat stoupenci různých pojetí sociální práce?

Ve workshopu zaměřeném na otázku spolupráce nebo potenciální spolupráce stoupenců různých pojetí sociální práce v praxi byly aktivity účastníků předznamenaný prezentacemi v dopoledním bloku, tedy referátem Nola Reverdy a pojednáním Libora Musila.

Prvním impulsem k diskusi byl příspěvek Jany Havlíkové (najdete jej v akademické části). Autorka se ve svém vystoupení zabývala koexistencí rozdílných pojetí sociální práce na úrovni organizace poskytující sociální služby, vycházela přitom z výsledků dvou případových studií zařízení sociálních služeb azylového typu. Účastníci workshopu reagovali v diskusi k tomuto příspěvku jednak na popsanou koexistenci administrativně-profesionálního pojetí a filantropického pojetí sociální práce, přičemž víceméně potvrdili obdobnou zkušenost z vlastní praxe. Dále tento příspěvek podnítl diskusi o aspektech spolupráce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v rámci jednoho zařízení.

Následně pak byla vedena debata k tématům navazujícím na předem formulované otázky, které vycházely z tezí plenárních vystoupení, další podněty k diskusi otvírali samotní účastníci. V následujícím textu předkládáme souhrn zkušeností a stanoviska, která považujeme za podnětná z hlediska předmětu konference i zaměření workshopu.

Pojetí sociální práce v praxi

Podle našich dosavadních zkušeností převažuje v praxi zejména administrativní pojetí sociální práce, kdy od sociálního pracovníka je očekávána role „úředníka“, ve smyslu zajišťování úředních záležitostí svých klientů a vykonávání administrativy spojené s poskytováním pomoci. Druhým, v praxi často uplatňovaným, je filantropické pojetí sociální práce, chápáné jako synonymum pro přímou práci s klientem. Jednotlivá pojetí jsou realizována obvykle odděleně, tedy pracovník je obvykle nositelem pouze jednoho z nich. Výjimku představují sociální pracovníci působící v nevládních organizacích s malým počtem personálu. Uplatnění různých pojetí sociální práce u jednoho pracovníka je v tomto případě spíše důsledkem kumulace různých činností, které musí v těchto organizacích v rámci své pracovní náplně takový pracovník zajistit. Zásadním impulsem pro realizaci některého z pojetí sociální práce v dané organizaci jsou podle našich zkušeností očekávání ze strany subjektu, který danou organizaci zřizuje – tato očekávání se odrážejí ve vymezení úkolů a povinností v pracovních náplních, což do značné míry určuje vymezení typu sociálního pracovníka. Tato očekávání nejčastěji směřují k administrativnímu pojetí sociální práce, uplatnění prvků filantropického pojetí je u sociálního pracovníka chápáno ze strany zřizovatele/managementu jako nadstandard.

Komunikace mezi stoupenci jednotlivých pojetí sociální práce

Z našeho pohledu je tato komunikace velmi obtížná, zejména pokud by taková komunikace měla být vedena mezi dvěma či více různými organizacemi, resp. poskytovateli. Hlavní překážkou komunikace v takovém případě může být skutečnost, že zatímco v některé z těchto organizací je pojetí sociální práce explicitně vymezeno, v dalších organizacích absentuje, tedy zástupci takových organizací nejsou pak komunikaci nakloněni z různých důvodů.

Očekávání klientů/uživatelů sociální práce

V rámci workshopu jsme diskutovali také nad rolí klientů či uživatelů (byly použity oba termíny), jejichž očekávání mohou ovlivnit pojetí sociální práce jednotlivých organizací či poskytovatelů. Domníváme se, že tato očekávání se mohou lišit jednak podle příslušnosti klienta/uživatele k určité cílové skupině, a také podle charakteru obtíží, které klient/uživatel potřebuje řešit, případně podle druhu využívané služby nebo pomoci. Na základě našich zkušeností z praxe můžeme konstatovat, že ze strany klientů/uživatelů bývá očekáván takový způsob pomoci, který odpovídá filantropickému pojetí sociální práce. Uplatnění filantropického pojetí klienti/uživatelé často spojují s poskytnutím nemateriální pomoci.

Otázky na závěr

Diskuse nevyústila ve formulaci kategorických tvrzení nebo shrnujících závěrů, spíše nás přivedla k otevírání dalších témat a otázek. Položili jsme si otázku: Je možné či účelné chápat sociální práci ve smyslu čtyř pojetí, tj. administrativní, profesionální, filantropické a aktivistické? Neměl by sociální pracovník být hlavně profesionál, jehož činnost v sobě zahrnuje filantropický, aktivistický a administrativní rozměr?

Kateřina Kubalčíková

Poselství workshopu č. 3: Jak ve stávajících podmínkách české společnosti oslovit politiky a zaměstnavatele, aby brali zástupce sociální práce vážně?

V našem workshopu jsme se zabývali hledáním námětů pro další kontinuální oborovou diskusi na dané téma. K uspořádání workshopu nás vedla následující východiska: Jako sociální pracovníce a pracovníci chceme ovlivňovat společenské podmínky ve prospěch našich klientů. Chceme být prostředníkem mezi klienty a společností. Potřebujeme zadavatelům, a jejich prostřednictvím společnosti, vysvětlit, co děláme, pro koho a v čem je naše práce prospěšná. Potřebujeme jim sdělit, jaké podmínky – společenské, institucionální či finanční, vyžaduje naše práce pro smysluplné ovlivňování sociální reality.

Náměty a reakce vzešlé z odpolední diskuse ve workshopu pak lze shrnout následujícími body:

- Dělat dobrou sociální práci. Ta obnáší i hájení zájmů klientů, zprostředkování jejich postojů

do veřejného prostoru a ovlivňování společenských podmínek.

- Cíleně a dlouhodobě se věnovat veřejnému obrazu sociální práce, jeho analýze a utváření. S tím souvisí i ovlivňování osobností lokální i centrální politiky např. formou dlouhodobé prezentace naší práce.
- Být schopni srozumitelně vysvětlit, co je sociální práce – co, pro koho a z jakého důvodu dělá.
- Připomínkovat návrhy zákonů a zprostředkovávat zkušenosti s aplikací zákonů v praxi. Na lokální úrovni pak vstupovat do procesů komunitního plánování.
- Publikovat v médiích o tématech spojených se sociální prací a jejími klienty. Propagovat služby sociální práce, aby i širší veřejnost věděla, že existují, a vnímala jejich potřebnost. Nezůstávat však pouze u povrchní medializace, ale také vysvětlovat, co děláme a proč.
- Nazývat se sociálním pracovníkem či pracovnící. K tomu může dále dopomáhat zakládání profesních organizací, sdružujících zájemce z řad sociálních pracovníků, být třeba „jen“ v konkrétní lokalitě. Vychovávat studenty k tomu, že je samozřejmé být členy těchto profesních skupin. Nabízet studentům vizi jednotné sociální práce, kde spolu její různá pojetí kooperují.
- Organizovat veřejné protesty či petice. Avšak neprotestovat „proti“ něčemu, ale „za“ něco.
- Zapojovat se do lokálních iniciativ.
- Pojmenovávat a oceňovat dobrou sociální práci. A potírat špatnou.

Všem zúčastněným odborníkům, teoretikům i praktikům děkujeme za náměty a podnětné diskuse.

Martin Smutek, Milan Šveřepa, Radka Janebová, Miroslav Kappl

Poselství workshopu č. 4: Jak mohou myšlenku spolupráce mezi stoupenci různých pojetí sociální práce podporovat školy?

Při podpoře myšlenky spolupráce mezi stoupenci různých pojetí sociální práce mohou školy vzdělávající v sociální práci sledovat různé cíle. Cílem může být posílení identity sociální práce a současně i její reflexe a s tím související budování odůvodněného respektu k její různorodosti. Na školách si v této souvislosti potřebujeme

zodpovědět několik otázek. Za prvé, zda vůbec vnímáme v předchozí typologii uvedenou různorodost pojetí sociální práce a jaké představy o jednotlivých pojetích vlastně máme. Za druhé, zda uznáváme legitimitu jednotlivých pojetí, čili zda považujeme za oprávněné, že tato různá pojetí existují, anebo zda (i když existenci různých pojetí vnímáme) pouze respektujeme či tolerujeme tuto skutečnost jako praktický fakt daný lidskou nedokonalostí a domníváme se, že „posílením odbornosti (vědou i výukou) má škola tuto nedokonalost odstraňovat a vzdělávat kýženého vyváženého, ideálního sociálního pracovníka“. Dále je důležité ptát se, co určuje identifikaci pracovníka s určitým pojetím sociální práce (osobnostní charakteristika, blízký vzor, vzdělání, konkrétní potřeba okolí, možnost uplatnění, daná kultura pracoviště, filozofické zakotvení...) a zda může škola vést studenty k přemýšlení o vlastní identifikaci.

Závěry:

- Různorodost v pojetí sociální práce existuje, na školách ji potřebujeme více promýšlet, reflektovat, formulovat, popisovat, třeba i hodnotit, protože úkolem školy je něco, co by se dalo nazvat reflexe praxe či „metateorie sociální práce“. Různá pojetí existují; školy mohou pro spolupráci udělat v první řadě to, že si je uvědomí a popíše je.
- Školy mohou vést studenty k poznání oné různorodosti, k poznání její oprávněnosti tak, aby studenti po příchodu do praxe chápali, že když se setkají s jinakostí, tak může být dána různorodostí popsanou v uvedené typologii. Také mohou vést k poznání, že identita sociálního pracovníka spočívá v určité plura-

litě pojetí. Na školách mohou být studenti dále vedeni k tomu, aby se zamýšleli nad tím, k čemu oni sami inklinují, můžeme s nimi promýšlet i nějakou kriteriologii, podle které se člověk stane zastáncem jednoho nebo druhého pojetí. Patří k tomu i vědomí souvisejících nebezpečí, plynoucích z toho, že se jednoho pojetí člověk vzdává ve prospěch druhého a může přitom prožívat vnitřní konflikty. V této souvislosti lze zmínit i nebezpečí, že studenty k poznání různorodosti, ač existuje a je oprávněná, nepovedeme, protože jako kantoři máme určitý ideál pojetí sociálního pracovníka. Ideál může být dán tím, že buď preferujeme (třeba nevědomky) jeden z typů pojetí sociální práce, nebo jej vidíme v nějaké teoretické integrované vyváženosti všech pojetí. Tato představa nám brání dovést studenty k poznání „považují za užitečné, že pojetí existuje více“.

- Škola může studentům poskytnout jakýsi základ společného sdílení všech pojetí. Ten pak může usnadnit navázání spolupráce.
- Škola může studentům dávat teorii, názvosloví, aby, když se spolu začnou v praxi domlouvat či spolupracovat, si byli schopni vysvětlit, proč ten či onen přistupuje k dané situaci tak či onak.
- Ve školách vidíme řadu oblastí, ve kterých se můžeme různorodosti pojetí sociální práce dotýkat, určitě k nim patří oblast teorie a metod sociální práce, dále například oblast praxe a její reflexe, jistě supervize, oblast komunitní práce a další. Studenti mohou tak poznávat i teoretická zakotvení jednotlivých pojetí sociální práce.

Alois Kříšťan

Témata časopisu Sociální práce/Sociálna práca na rok 2009

1/2009 Komunitní plánování, termín vydání: konec března

2/2009 Sociální práce se zadluženými, termín vydání: konec června

3/2009 Různá pojetí sociální práce – spolupráce, komplexnost, termín vydání: polovina října

4/2009 Sociální práce ve třetím světě, termín vydání: konec prosince

O ČEM SE MLUVÍ

Komunita sociálních pracovníků: rozdíly a dělicí čáry – možnosti spolupráce

Co očekáváte od celonárodních oborových asociací? Co by se mělo v oboru sociální práce změnit? A co pro to vy sami děláte? O těchto otázkách jsme hovořili s představiteli českých i slovenských celonárodních asociací sociálních pracovníků, se zástupci obou národních ministerstev věcí sociálních a příbuzných a s lidmi z asociací, které se zabývají problematikou konkrétních cílových skupin klientů. Pokusili jsme se také osobně oslovit několik jedinců – sociálních pracovníků v praxi a studentů.

Přestože se každý z nich vyjádřil k různým otázkám, jejich stanoviska jsme v redakci rozdělili do tří tematických celků, podle toho, z jakého zorného úhlu popisují rozdíly a možnosti spolupráce v rámci komunity sociálních pracovníků. Někteří se na rozdíly a možnosti spolupráce dívají z hlediska „vztahu teorie a praxe“. Další z hlediska „úlohy celonárodních a specializovaných asociací pomáhajících pracovníků“. V jednom případě byla otázka rozdílů a možnosti spolupráce pojednána z hlediska „vztahu mezi úřady a nevládními organizacemi“. Vyjádření a názory zúčastněných uvádíme na dalších stránkách postupně, rozdělené podle tří uvedených hledisek.

Vztah teorie a praxe

Česká sociální práce jako obor naprosto selhala

Nebojí se to tvrdit, navzdory mnohdy odlišným názorům svých kolegů z branže, Bc. Jan Syrový, inspektor kvality poskytování sociálních služeb. K tomuto postoji ho přivedla jeho dlouholetá praxe lektora, konzultanta, poradce a supervizora v oboru sociální práce. V současnosti se zabývá především řízením kvality v sociálních službách. Je aktivním členem neformální diskusní skupiny Prolegomena, která chce iniciovat změny ve stavu sociální práce a dalších pomáhajících profesí v České republice. Pokud jste hned z úvodního titulku získali dojem, že před sebou máte rozhovor s enfant terrible české sociální práce, možná nejste daleko od pravdy.

V jakém stavu se podle vašeho názoru nyní nachází vzdělávání pro oblast sociální práce a dalších pomáhajících profesí v České republice?

Dovolím si vaši otázku rozšířit a mluvit nejen o stavu vzdělávání, ale vůbec o stavu sociální práce a sociálních služeb v České republice. Budu přitom vycházet ze svých zkušeností člověka, který díky své profesi měl možnost působit v mnoha zařízeních sociálních služeb v různých krajích.

Jeden z mých kolegů ve skupině Prolegomena tvrdí, a já se k jeho názoru připojuji, že česká sociální práce v praxi v podstatě neexistuje. Co mě k tomu vede? Již mnoho let se jako vzdělavatel, konzultant, poradce či inspektor poskytování sociálních služeb zabývám individuálním plánováním procesu poskytování sociálních služeb. Předpokládám, že pokud by v praxi existovala či fungovala sociální práce, musel bych se v zařízeních sociálních služeb potkat s již existujícími

metodami práce s klienty, které by byly buď přímo metodami sociální práce, nebo by z metod sociální práce vycházely. Nicméně nic takového se nestalo a neděje. Individuální plánování, ač to samo o sobě ani není metodou práce s uživateli, ale spíše základním rámcem pro práci s nimi, vstupuje na pole prázdné, neorané. A tak se logicky musím ptát: kde schovávají sociální pracovníci, kteří v sociálních službách pracují, metody sociální práce, které se naučili ve škole? Proč o nich nemluví, když s nimi diskutuji o jejich práci s klienty? Proč se neobjevují v písemných pracovních postupech?

Máte nějakou odpověď na tyto otázky?

Podle mne česká sociální práce prostě nemá pro praxi co nabídnout. Nemá nic, co by bylo přijatelné, srozumitelné a použitelné pro sociální pracovníci v domově důchodců. Nemá žádnou jednoduchou techniku či koncept, který by mohla nabídnout pečovatелce, nad kterou navíc ještě

často ohrohuje nos s tím, že ona přece žádnou sociální práci nedělá, protože je to pouhá uklízečka. Nebo si snad někdo myslí, že takové sociální pracovníci nebo pečovatelské lze s úspěchem nabídnout existenciální přístup v sociální práci? Že jsou pro ni nějak v praxi uchopitelná a použitelná témata typu postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci?

Sociální práce jako obor tím, že nemá co nabídnout pro praxi, přispívá k tragickému stavu sociálních služeb. Jestliže sociálním pracovníkům a dalším lidem pracujícím v sociálních službách chybí jakékoliv teoretické zázemí, pracovní postupy pro práci s klienty, které by měla dodávat, ale nedodává sociální práce, nemohou přece svou činnost dělat cíleně, záměrně, a tedy kvalitně.

Sociální práce jako obor katastrofálně selhala. V současné době podle mého funguje jen jako zdroj obživy a intelektuální zábavy pro několik vysokoškolských pedagogů a nadšenců. Ti pořádají různé odborné semináře a konference, píšou články do odborných časopisů a vzájemně se všichni přesvědčují a ubezpečují, jak užitečný a rozvíjející se je obor sociální práce. Jako celek však nejsou schopni překročit hranici svých odborných konferencí a článků a vystavit se realitě běžného dne práce s klienty. Podle mého je to proto, že pokud by to udělali, ukázalo by se, že jsou vlastně naří.

Pokud tedy dnes můžeme mluvit o sociální práci jako oboru, tak to znamená mluvit o její vysokoškolské výuce a dalších s tím souvisejících odborných činnostech. Sociální práce v mém vnímání se tedy dnes zredukovala výhradně na aktivity související s vysokoškolským vzděláváním.

Je-li takový systém podle vás nefunkční, vidíte nějaké řešení?

Neznám, a tedy ani nemohu nabídnout nějaká jednoduchá řešení. Napadá mě pouze jedna myšlenka, podnět, nikoliv řešení. Sociální práce jako obor se musí začít chovat především tržně. Tedy uvědomit si, že produkty, které nabízí, jsou neprodejné a nepoužitelné. Nebýt umělé ochrany vysokého školství, a tedy veřejných peněz, nikdy by se nemohla uživit. Kolik vysokoškolských pedagogů je zváno zařízeními sociálních služeb například jako poradci, supervizoři nebo vzdělavatelé?

Je třeba, aby sociální práce začala nabízet produkty jiné. Teorie, metody a techniky, které

budou užitečné pro sociální pracovníci v domově pro seniory a využitelné i pro pečovatelskou. Přístupy, které budou přinášet užitek a lidé je budou sami chtít, protože uvidí, že jim pomáhají.

Studenti si často stěžují, že je ve škole učí metody sociální práce, které v praxi vůbec neuplatní. Učivo obsahuje velmi málo praktických zkušeností přímo od vyučujících, nácviky dovedností využitelné později v zaměstnání také chybějí. Myslíte si, že jsou jejich stížnosti oprávněné? Nemá vysokoškolské studium naopak přinášet sumu odborných znalostí, které jsou poté v budoucnu rozvíjeny praktickou činností?

Souhlasím s vámi, že vysokoškolské studium by mohlo, jako jeden ze svých úkolů, přinášet sumu odborných znalostí, které budou využitelné v praxi. Základní problém vidím v tom, že právě to nedělá. Já sám jsem profesí sociální pracovník. Sociální práce jako obor mě dříve velmi zajímala a dost jsem se jí zabýval. Viděno zpětně si však kladu otázku, jak pro mne bylo prospěšné, že jsem řešil záhady typu „Co je to metoda sociální práce?“ či „Jak definovat obor sociální práce?“. Nakonec existují pouze dvě knihy, které jsem považoval a dosud považuji za užitečné – Umění pomáhat od Ivana Úlehly a Legitimace sociální práce od Geerta van der Laana.

Kde tedy je výsledek práce stovek vysokoškolských pedagogů? Kde jsou výstupy z odborných konferencí? Co píšou za užitečného doktorandi oboru sociální práce? Já prostě v praxi žádné výstupy z těchto činností nevidím.

Byť jste to již v předchozích názorech naznačil, přesto se ještě zeptám. Ráda bych od vás slyšela, co si myslíte o současném vztahu mezi praktickým a akademickým pojetím sociální práce, kdy lidé z praxe kritizují teoretiky a akademiky za jejich odtrženost od praktické sociální práce?

To je pouze zástupný, uměle vyráběný problém, jehož úkolem je zakrýt, že sociální práce jako obor selhala a nemá praxi co nabídnout. Akademici to maskují tvrzením, že lidé z praxe nečtou odbornou literaturu, odborné články, nejezdí na konference apod. Praktici cítí, že sociální práce jim nemá co nabídnout. Neodvází se to však tvrdit tváří v tvář věhlasným akademikům, aby

nebyli usvědčeni z neznalosti či hlouposti. Domnívají se tedy raději, že je to jejich chyba a důsledek jejich nedostatečné vzdělanosti, čímž v podstatě přistupují na argument akademiků. Nakonec, to není rozpor, ale krásná symbióza, spolupráce praktiků a akademiků na zakrytí nahoty sociální práce.

Vidíte nějaké východisko pro žádoucí úpravu tohoto stavu?

Přestat si lhát – akademici. Přestat se bát – praktici. Kupovat si pouze užitečné věci – poskytovatelé sociálních služeb. Platit pouze užitečné věci – stát. Otevřeně se konfrontovat.

Případně připustit, že sociální práce se stala vysokoškolskou vědní disciplínou pouze omylem, a vrátit ji tam, kam patří. Tedy ke klientům a práci s nimi. Já jsem jako sociální pracovník vždy považoval za nutné nebát se ušpinit. V případě potřeby uklízet s klientem WC. V případě potřeby vyčistit a dát do pořádku byt. Jít do terénu mezi uživatele drog nebo prostitutky. Prostě být užitečný.

Pokud zůstane sociální práce redukována na prostor vysokých škol, vědeckých seminářů a článků, bude hlavním úkolem sociálního pracovníka v krásném obleku a kravatě přednášet na odborné konferenci o postmoderním přístu-

pu. To je hezké a zajímavé, ale co s tím? Takového sociálního pracovníka prostě musí děsit, že by za jeho kolegyni byla považována i pečovatelka. Úklid a sociální práce? Jak tohle souvisí s postmodernismem?

Nebojíte se reakcí kolegů, a to nejen akademiků, ale i praktiků, když jdete takto otevřeně s „kůží na trh“?

Nebojím. Popravdě, vůbec mě nenapadlo, že bych se měl bát. Svými názory nechci někoho napadat nebo mu nějak uškodit. Naopak jsou spíše o tom, že mi na oboru sociální práce stále velmi záleží a že jsem smutný z toho, co se s ním děje.

O špatném stavu oboru sociální práce si přece může každý udělat svůj obrázek. Stačí se podívat na to, že dvacet let po roce 1989 stále neexistuje skutečně reprezentativní profesní asociace sociálních pracovníků. Stačí se dívat, jak se mnoha lidem ztrácí rozdíl mezi pojmy sociální služba a sociální práce. Stačí sledovat, jak si sociální pracovníci nechají v podstatě ničit svůj obor zákonem o sociálních službách. Aktuální novela zákona říká, že sociálním pracovníkem se může stát člověk, který vystudoval právo. Stírá tedy rozdíl mezi právníkem a sociálním pracovníkem.

Připravila Jana Kopřivová



NÁMĚT PRO DISKUSI

Jakou podobu by podle Vás mělo mít vzdělávání v sociální práci? Co mu chybí a co naopak přebývá? Nezáleží, zda studujete, učíte či pomáháte v praxi. Napište nám, jak tuto problematiku vidíte právě Vy.

Své názory zasílejte na adresu

socialniprace@socialniprace.cz, do předmětu uveďte heslo „Diskuse 3/09“.

Časopis by se měl snažit najít cestu, jak propojit odborné informace s každodenní praxí sociálních pracovníků

Již mnohokrát jsme se v redakci sami sebe ptali, co pro vás, naše čtenáře, časopis vlastně znamená. Stejnou otázku si před rokem položila i Mgr. **Iva Minaříková**, absolventka Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity Brno. Ve své diplomové práci „Využívání časopisu Sociální práce/Sociálna práca sociálními pracovníky v praxi“ se zabývala zkušenostmi čtenářů i nečtenářů s tímto periodikem. Pro svůj výzkum oslovila dvacet sociálních pracovníků a pracovníc, jejichž odpovědi poté sloužily jako podklad pro doporučení ke změnám v podobě i obsahu časopisu. „Přišlo mi zajímavé, že za sedm let existence časopisu se nikdo podobným námětem nezabýval,“ vysvětluje usměvavá blondýnka svoji hlavní motivaci, proč se rozhodla věnovat diplomovou práci právě tematice používání časopisu.

Když se teorie nesetkává s praxí

Vzhledem k tomu, že se Sociální práce/Sociálna práca skládá ze dvou částí – publicistické a akademické, zajímalo mě, zda mezi nimi čtenáři dělají nějaké rozdíly a dávají přednost jedné před druhou. „*Všichni čtenáři preferovali publicisticko-praktické články. Přibližně polovina z nich uznává, že pro jejich další rozvoj jsou akademické statě důležité, ale ne všichni jim rozumějí, protože autoři používají příliš odborný jazyk. Text je pak nezázivný a někdy i nesrozumitelný,*“ vysvětluje Iva Minaříková. Dlužno podotknout, že to je dáno i tím, že sociální pracovníci zkrátka nejsou zvyklí odborné texty číst. „*Někteří přiznali, že akademické statě přeskakují, protože jsou pro ně náročné. Jiní je nedočetou nebo si je nechají až na závěr. Sama si časopis půjčuju v knihovně a taky si z obsahu spíš vybírám, než bych četla od začátku do konce,*“ přiznává vlastní zkušenost Iva Minaříková a vzápětí nabízí i řešení: „*Chtělo by to více propojit teorii s praxí. Například připojit článek, který by obsahoval praktickou aplikaci daného výzkumu nebo by texty zkrátal či nějak zesumarizoval.*“ Snad kvůli méně náročnému jazyku a praktičtějšímu pojetí se velké oblibě těší studentské práce.

Pravda je, že čtenáři od časopisu očekávají především návody, jak pracovat s klienty, rozhovory s odborníky i praktickými sociálními pracovníky, kasuistiky – zkrátka konkrétní řešení konkrétních problémů pomocí konkrétních postupů. Cení si tedy jednoznačnosti v použití řečeného. „*Většina čtenářů postupuje při výběru textů selektivně – vstřebávají jen to, co můžou sami uplatnit v praxi. Jiná témata je často zajímají jen ze zvědavosti nebo vůbec ne,*“ naznačuje motivaci čtenářů Iva Minaříková. „*Zároveň si však uvědomují, že pro zkvalitňování vlastní praxe potřebují přijímat*

nové podněty, které jim dávají možnost dalšího osobního růstu. Chápu jako důležité přestat dělat věci zaběhnutým způsobem a měnit stereotypy,“ dodává Minaříková. Čtenáři tedy chtějí reagovat na nové výzvy. Časopis jim odkrývá oponu práce jiných organizací a umožňuje jim někam se podívat a dozvědět se něco zajímavého, aniž by museli opustit vlastní pracoviště.

Monotematicčnost – ano i ne

Od jiných odborných časopisů se Sociální práce/Sociálna práca odlišuje výjimečnou koncepcí. Každé číslo obsahuje jedno komplexně zpracované téma. „*Někteří čtenáři považují monotematicčnost za jednoznačně plus, protože téma vydání vnímají jako zajímavé pokaždé. Přečtou si o práci s rodinou, s imigranty, s bezdomovci nebo o domácí násilí. Každé číslo jim tak nabídne něco jiného a oni rádi nahlédnou do praxe odlišného typu sociální práce, než je ta jejich,*“ dokresluje zájem čtenářů Iva Minaříková.

Nemůžeme ale opomenout ani druhou skupinu čtenářů. Ti naopak mají v centru svého zájmu jen jednu cílovou skupinu, takže doba, než na ně obrazně řečeno přijde řada, je příliš dlouhá a nemají zájem se časopisu nějak víc věnovat. „*Jedna čtenářka popsala, že pro ni byl širší záběr časopisu velmi výhodný v době, kdy studovala a měla v rámci školy povinnou praxi s různými skupinami klientů. Teď už se však cítí příliš úzce profilována na to, aby ho chtěla číst,*“ vysvětluje pravděpodobný důvod nezájmu čtenářů Iva Minaříková. Možným řešením by pak bylo zvýšení periodicity časopisu ze čtyř na šest vydání za rok, aby si každý čtenář „přišel na své“. „*Obecně však platí, že sociální pracovníci časopis čtou spíš selektivně a jsou s ním spokojeni. Monotematicčnost*

s úspěchem využívají například při psaní projektů, kdy cíleně hledají informace, které můžou použít,“ doplňuje Minaříková.

Výjimečné postavení časopisu mezi dalšími médii

Z pohledu čtenářů spočívá nevšednost periodika hlavně ve striktním zaměření výhradně na sociální práci, bez toho, aniž by se do hlavních témat vplétala také psychologie, sociologie a podobné obory. Na trhu zkrátka žádný odborný časopis podobného obsahu není. „Jedna čtenářka například uvedla, že jí velmi chyběla literatura v češtině, která by se věnovala školní sociální práci. Časopis ji tak poskytl jediné komplexní informace v mateřském jazyce, jinak by se o této nové metodě sociální práce nic nedozvěděla,“ objasňuje názor čtenářky Iva Minaříková.

Pro další vzdělávání se jeví důležité mít se kam podívat a najít ověřené, relevantní informace včetně recenzovaných statí. „Jedna z dotazovaných doslova řekla, že si nejvíc cení skutečnosti, že si zveřejněné informace nikdo ‚nevycucal z prstu‘. Považuje tedy časopis za vysoce důvěryhodné periodikum,“ popisuje Minaříková. Sociální pracovníci také oceňují možnost inspirovat se z praxe jiných. Na stránkách časopisu se setkávají s problémy, o kterých často ani nevěděli, že existují. Získají tak cenné poučení pro svou vlastní činnost. K tomu přispívá i možnost publikovat v rámci časopisu své vlastní texty.

Nedostatečná propagace časopisu

Byť má Sociální práce/Sociální práce svou stálou čtenářskou základnu, brání jejím dalšímu rozšíření především nedostatečné povědomí o časopise mezi sociálními pracovníky. Iva Minaříková líčí zkušenost jedné ze současných čtenářek, která se o něm dozvěděla čirou náhodou. „Přišla za vedoucím, který měl na stole položený časopis Sociální práce a přitom nikdo z jeho podřízených nevěděl, že ho odebírají. Časopis ji zaujal, vystříhla si ústřížek na předplatné a od té doby ho odebírá, stejně jako její kolegyně.“

Současní čtenáři časopisu mnohdy znají díky předchozímu studiu, kdy periodikum používali jako součást studijních materiálů. „Záleží však na konkrétní škole. Spousta z nich, byť časopis zná, ho nepoužívá jako povinnou četbu a ani se ho nesnaží před studenty propagovat,“ upřesňuje Iva Minaříková a vyjmenovává další důvody, proč sociální pracovníci časopis nečtou: „Používají jiné

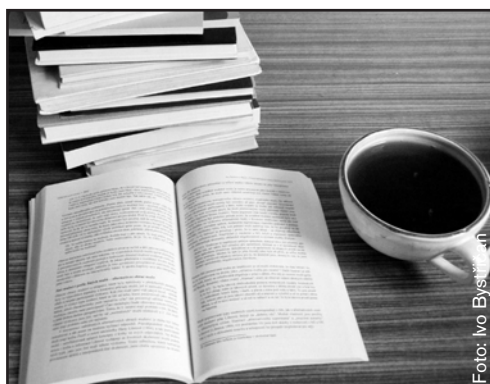


Foto: Ivo Bystřan

zdroje nebo hledají na internetu. Jiní se odvolávají na nedostatek času – mají hodně práce, natož aby se ještě věnovali četbě odborného periodika. Někteří uvedli, že časopis znají, ale protože ho jejich organizace neodebírá, tak se o něj víc nezajímají.“

Časopis jako zdroj sounáležitosti

Sociální pracovníci často v odpovědích uváděli, že čtení časopisu v nich posiluje pocit profesní sounáležitosti. Při výkonu jejich praxe je často trápení pochybností a nejistotou. Díky časopisu si ověří, že nejsou jediní, kteří na daný problém narazili. Mohou tak využít konkrétní návod nebo alespoň sdílenou zkušenost od jiného kolegy z praxe, který se již s podobnou těžkostí potýkal. „Časopis jim pomáhá, aby získali jiný, komplexnější pohled na dané téma. Mají pocit, že v tom nejsou sami, že to, co oni, zažívá i jiný sociální pracovník. Dochází tak k určitému vzájemnému spojení. Přečtou si něco zkušenost a potvrdí si, že to, co dělají, dělají správně,“ vysvětluje Iva Minaříková. Časopis tak zastává roli rádce, který je po ruce tehdy, když nikdo jiný není na blízku.

Jak se zdá, čtenáři také oceňují, že se někdo jejich problémy zabývá. Uvědomují si svoji nestabilní pozici v rámci společnosti a časté zpochybňování legitimacy oboru sociální práce. „To, že se o ně někdo zajímá a seriózně se jejich problémům věnuje, jim dodává pocit sebedůvěry a jistoty,“ doplňuje Minaříková. Zřejmě i proto patří k nejoblíbenějším tématům standardy kvality sociální práce, role sociálního pracovníka či rozebírání nových zákonů z hlediska těch, kteří je tvořili nebo iniciovali. Aktivita časopisu čtenáři jednoznačně vnímají jako přínos k profesionalizaci oboru. Je-li tomu opravdu tak, pak se daří naplňovat základní poslání časopisu, a to je v každém případě dobrá zpráva.

Jana Kopřivová

Milé čtenářky, milí čtenáři,

v minulém čísle jsme vás poprvé oslovili s výzvou, abyste se vyjádřili k podobě a obsahu časopisu Sociální práce/Sociálna práca. Ve svých reakcích jste nás většinou zahrnovali chválou. Velmi nás potěšila obliba rubriky Kvalita v sociálních službách. Oceňujete také aktuálnost a praktické zaměření časopisu. Jestliže vám časopis takto pomáhá při každodenní práci, pak plní své poslání.

Některé čtenáře však trápí, že časopis zpracovává vždy jen jedno konkrétní téma. Těm však bohužel nemůžeme slíbit změnu celkové koncepce. Mnoho čtenářů totiž naopak monotematicitost oceňuje a vítá pro její komplexnost. Zajímavý byl námět ke změně internetových stránek. Jistě vás potěší, že v nejbližší možné době plánujeme vylepšení jejich prostředí. Již nyní se vás snažíme prostřednictvím aktualit informovat o novinkách v časopise, odborných konferencích nebo na poli sociální práce.

Na následujících řádcích si můžete přečíst názory a náměty svých kolegů. Všechny příspěvky, které nám zaslali, jsme odměnili odbornými knihami, které věnovalo nakladatelství Portál. Nejen v tomto, ale i v následujících číslech počítáme s vaší účastí na podobě časopisu – ať už prostřednictvím hlasů do anket, názorů či příspěvků do obsahu. Píšte nám dál, těšíme se na vaše náměty. Věříme, že po těchto prvních odvážných vlašťovkách přiletí i další. A nezapomeňte – chceme psát časopis pro vás a především s vámi!

Jana Kopřivová

Z vašich dopisů:

...Časopis odebírám od nultého vydání, takže mám doma všechny výtisky. V současné době jsem na konci rodičovské dovolené, která trvala šest let, a po tuto dobu mi časopis pomáhal „být v obraze“, co se týče sociálních služeb, standardů a nových vyhlášek. Časopis Sociální práce určitě pomáhá studentům (budoucím sociálním pracovníkům) orientovat se v sociální práci a sociální politice. Ráda si tento časopis předplatím na další rok a doufám, že mi bude i nadále pomáhat zvyšovat si odborné znalosti.

Petra Grulichová,

sociální pracovnice,

t. č. na mateřské dovolené, Borohrádek

...V poslednom čísle ma zaujal článok o štandardoch kvality sociálnych služieb. Tento článok je veľmi poučný a zaujímavý. Veľa sa z neho dá použiť aj v našom zariadení pri vypracovaní smerníc, pretože musíme spĺňať štandardy kvality podľa nového zákona. Bola by som rada, keby sa v budúcnosti našli aj ostatné štandardy spolu s príkladmi z praxe aj zo Slovenska.

Katarína Borsodiová,

sociální pracovnice v domově

sociálních služeb, Jovice

...Myslím, že by pro časopis bylo dobré vytvořit prostor na webových stránkách, který by mohl být zdrojem čerstvých nápadů a neotřelých názorů, burzou práce a zdrojem informací o akcích, konferencích atd. Pokud se mi dostane do ruky téma, které mě nezaujme, potom toho ke čtení moc nezbyvá. Taková koncepce na mne působí více jako sborník příspěvků či nějaká jiná publikace a méně jako časopis. Myslím si, že tematické zaměření je dobré, ale nemuselo by v takové míře jako doposud obsazovat většinu prostoru.

Filip Rogošan,

student sociální práce, Drnovice

...Časopis SP mám velice ráda, nejenže je aktuální, ale člověk se občas dozví i o službě, kterou nezná, což považuji za veliký přínos. Také se mi velmi líbí doplnění www stránek, odkazy na literaturu a přehledné seznámení s nejdůležitějšími informacemi. Osobně považuji tento časopis za mnohem lepší zdroj informací nežli knihy nebo některé internetové zdroje.

Eva Jirousková,

sociální pracovnice pro vězeňský

program Středočeského kraje,

Rychnov u Jablonce nad Nisou

...Uvítala bych, kdyby časopis vycházel častěji a s aktuálními novinkami v zákoně o sociálních službách, se semináři a podrobnějším seznámením s literaturou, která se týká této oblasti. Také byste mohli zveřejnit seznam škol a dalšího vzdělávání v sociální práci. Líbí se mi příspěvky z praxe – řešení problémů.

anonymní čtenářka,

sociální pracovnice v domově seniorů

...Časopis odebíráme dlouhodobě a já si k němu vytvořila jakýsi vztah. Vždy jsem zvědavá, jak moc se liší názory mé od názorů kolegů z praxe, uživatelů, ale i od názorů odborníků z akademické sféry. Myslím, že dobrým počinem je tematické zaměření jednotlivých čísel. Tak je možné problematickým kapitolám ze sociální sféry věnovat ucelený pohled – odborníci, uživatelé, poskytovatelé. Pro nás předplatitele to má výhodu, že najdeme základní informace v jednom sešitě.

Z příspěvků vašeho časopisu může člověk čerpat inspiraci pro vlastní práci, formou různých seminářů pak předávat potřebné informace i dalším spolupracujícím organizacím. Někdy mám ale i obavy, že mnoho podstatného pro zlepšení práce se vůbec nedostane ke kompetentním pracovníkům, o čemž se bohužel přesvědčuji v každodenní praxi. Troufám si však říci, že v každé lidské činnosti záleží hlavně na lidech a jejich motivaci a od toho se odvíjejí i výsledky.

Markéta Seidlová,
sociální pracovnice v nemocnici,
Ústí nad Labem

...Na časopise Sociálna práca sa mi páči komplexnosť a konkrétnosť, s ktorou sa stretávam v jednotlivých článkoch, keďže toto je ojedinelý časopis v tomto odbore, nemám možnosť porovnávať kvalitu s inými časopismi. Napriek tomu sa mi práca celej redakcie časopisu nesmierne páči a je mi veľkou pomocou pri mojom štúdiu a úlohách s ním spojených. Preto by som rada aj touto cestou poďakovala celej redakcii za výbornú prácu.

Simona Majerníková,
studentka andragogiky, Brezina

...Časopis Sociální práce je pro nás již neodmyslitelným cenným spojením s novinkami ze sociální práce a s tímto vědomím jsme jej začali odebírat také pro pracovní účely. Velmi vítáme úzce specializovaná vydání. Rádi bychom v budoucnu obdrželi vydání věnovaná například sanaci biologické rodiny, náhradní rodinné péči jako alternativě ústavní výchovy, systému sociální práce v zahraničí a místu supervize a psychohygieny v sociální práci.

anonymní čtenářka,
sociální pracovnice OSPOD
Všechny příspěvky byly redakčně kráceny.



PODĚLTE SE S NÁMI O SVÉ NÁZORY A ZÍSKEJTE KNIHY Z NAKLADATELSTVÍ PORTÁL

- Zaujal Váš nějaký článek v časopise Sociální práce/Sociálna práca?
- Nesouhlasíte s některými myšlenkami?
- Chybí Vám v časopise nějaká témata, texty, rubriky či informace?
- Udělali byste něco úplně jinak?
- Nebo nás naopak chcete za něco pochválit?

Napište nám o tom, Váš názor nás zajímá!

Své náměty zasílejte na adresu jana.koprivova@socialniprace.cz, do předmětu uveďte heslo „Názory“.

Vaše postřehy slosujeme a **odměníme odbornými knihami z nakladatelství Portál**. Můžete se těšit mimo jiné na tituly:

- Kopřiva: Lidský vztah jako součást profese
- Schmidbauer: Syndrom pomocníka
- Hawkins, Shohet: Supervize v pomáhajících profesích
- Tošner, Sozanská: Dobrovolníci a metodika práce s nimi
- Zahrádková: Teambuilding

Více o knihách se dozvíte na stránkách www.portal.cz.



Už nevěřím tomu, že svou prací mohu výrazně měnit životy svých klientů

Takové přesvědčení si z praxe odnáší **Alena Chládková**, která se od října 2008 věnuje sociální práci s ohroženými dětmi, mládeží a oběťmi domácího násilí. Jako krizová noční pracovnice brněnské organizace Spondea, o. p. s., poskytuje osobní i telefonickou krizovou intervenci těm, kteří ji naléhavě potřebují. Ve svých třidvaceti letech se tak setkává s nelehkými osudy, které by zřejmě nikdo z nás žít nechtěl.

Cílený vstup do praxe

Do svého prvního zaměstnání v oboru sociální práce nastoupila Alena ještě před dokončením bakalářského stupně vysokoškolského studia. „Začala jsem studovat sociální práci proto, že mě tento obor zajímá. Nestuduji ho jen kvůli studiu samotnému, ale samozřejmě hlavně proto, abych v něm mohla pracovat. Z tohoto důvodu jsem se chtěla také co nejdříve dostat do praxe, kde se za několik měsíců naučím to, co mi studium teorie dát nemůže,“ vysvětluje své pohnutky Alena. Logicky se tedy začala shánět po vhodném pracovním místě.

O výběrovém řízení v organizaci Spondea si přečetla na školní nástěnce a bez váhání se chopila příležitosti. Jak Alena zdůrazňuje, problematiku domácího násilí a týraných dětí cíleně nevyhledávala: „Nemůžu říct, že je to oblast sociální práce, kterou bych se nějak dlouhodobě zabývala. Chtěla jsem získat jakoukoliv zkušenost, která by mi byla přínosná.“ Na činnost, kterou vykonává, nahlíží zcela pragmaticky, bez jakýchkoliv romantických příkras. „Setkávám se zkrátka s lidmi, kteří se aktuálně nacházejí ve velmi těžké a často velmi důležité životní situaci. V této situaci pro ně dělám to, co ze své profesní pozice i jako člověk mohu. Takto mě moje práce naplňuje,“ objasňuje své pojetí profesionálního pomáhání. Samozřejmě jako většina tíhne k sociální práci s určitými skupinami klientů více, s jinými méně. Jak upřímně doznává, na tajné listině má i skupinu klientů, se kterou by v budoucnu nechtěla pracovat vůbec.

Pomoc týraným dětem jako povolání

V centru pro děti a mládež Spondea pracuje Alena jako noční krizová pracovnice. „To znamená, že do práce chodím v šestnáct hodin odpoledne a jsem tam do osmi hodin ráno. Naše organizace má nonstop provoz, takže služba musí být zajištěna celou noc, i o víkendech. Moje činnost je pokaždé jiná, podle aktuální situace. Primárně mám na starost klienty, kteří využívají pobytovou službu –

tedy děti ve věku 3–18 let a rodiče s dětmi ohrožené domácím násilím. Poskytuji jim jak psychologickou podporu, tak volnočasové vyžití, pokud pobytovou službu využívají déle,“ vysvětluje Alena, co přesně její pozice obnáší.

Pobytová služba organizace je spíše krátkodobého charakteru, jejím smyslem je řešit akutní situaci, a proto se klienti hodně střídají. Pracovnice nikdy dopředu neví, zda a kolik lidí zrovna na „azylu“ bude. Její práci chybí stereotyp, rozhodně se nenudí. Jak Alena doplňuje, po celou noc má také na starosti dva telefony krizového centra a jeden telefon intervenčního centra. Věnuje se i chatovému a internetovému poradenství.

Bezohlednou bitvu rodičů o děti, zanedbání povinné rodičovské péče, fyzické tresty za nesmyslná provinění, zmatek ve vztahu k rodičům – to jsou příklady situací, které klienti potřebují řešit, a nebýt pracovníků Spondey, mnohdy by neměli s kým. V praxi se samozřejmě s dvěma totožnými zážitky setkat nelze, určité charakteristiky se však opakují – strach, obavy, beznaděj, nejistota, nedůvěra v sebe samé a v neposlední řadě absence někoho blízkého, komu by se osoba v nouzi mohla svěřit. Poskytovat pomoc a podporu takto znevýhodněným dětem považuje Alena za jeden z prvořadých cílů své práce.

Náročná cesta k cenným zkušenostem

„Ve Spondei pracují sociální pracovníci, krizoví pracovníci, psychologové, speciální pedagog a právník. Jsou to většinou mladí lidé a kolektiv je velmi přátelský,“ vyjmenovává Alena své spolupracovníky. „Samozřejmě nevidím do kultury organizace tak jako pracovník na plný úvazek, ale sama jsem s nikým žádný konflikt neměla,“ dodává vzápětí. Bojovala jako nováček bez dokončeného vzdělání se strachem z reakcí kolegů na svoji nezkušenost? „S despektem se na mne rozhodně nikdo nedíval nebo jsem to tak aspoň necítila, přestože jsem samozřejmě někdy chybovala. Naopak mi v začátcích velmi pomáhali, i teď se na

ně můžu kdykoli obrátit,“ pochvaluje si spolupráci s kolegy Alena.

Jak dlouho trvá, než nezkušený pracovník pronikne do tajů praktické sociální práce? „Vzhledem k tomu, že službu mívám v průměru jedenkrát týdně, probíhá zapracování samozřejmě o dost déle, než kdybych nastoupila na normální denní službu. Řekla bych, že v mém případě to byly přibližně dva měsíce.“ Vzápětí však potvrzuje, že ji práce nutí neustále čelit novým výzvám. „I teď se občas setkávám se situacemi, které jsou pro mne nové, a musím hledat jejich řešení.“



Foto: archiv Český západ o.s.

Ačkoliv Alena vstupovala do praxe s určitými očekáváními, realita týrání dětí a domácího násilí ji přesto překvapila. „Zaskočilo mě především zjištění, v jak hojně míře se v naší společnosti domácí násilí vyskytuje. Někdy jen obtížně ovládám vztek na násilnou osobu, kvůli které se u nás daný klient ocitl. Především případy velmi malých dětí, které jsou pohlavně zneužity svým rodičem nebo příbuzným, se mě velmi dotýkají,“ vyznává se ze svých pocitů. A nebojí se dodat, že s přihlédnutím ke skutečnosti, že se jedná o její první pracovní zkušenost, jsou některé případy opravdu náročné. Nicméně ne nad její síly. Nebere svůj relativně nízký věk jako překážku aktivní pomoci týraným dětem, což předpokládá jistou dávku duševní zralosti? „Nemyslím si, že míra psychické odolnosti vždy roste s věkem,“ stručně smete toto téma Alena.

Nechci být teoretik

V organizaci Spondea je Alena zaměstnána na poloviční úvazek. Stíhá přitom i souběžně studovat, protože pokračuje ve vzdělávání na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Pro navazující magisterské studium oboru Sociální politika a sociální práce zvolila specializaci Sociální práce, která se nejbližší dotýká toho, co ji zajímá, tedy osobní práce s klienty. Skloubit zaměstnání s denním vysokoškolským studiem zvládá prakticky bez problémů, což je podle jejího názoru dáno jejím úvazkem, který není tak vysoký.

Přilíš velké výhody v propojení teorie a praxe však nevidí, podle jejích slov jsou to spíše drobnosti: „Praktické zkušenosti mi pomáhají při psaní esejí, ve kterých má být zahrnuta kasuistika. Také např. předmět týkající se supervize mi

SPONDEA, o. p. s., Krizové centrum pro děti a mládež. Pomoc obětem domácího násilí.

Svoji činnost zahájila Spondea, o. p. s., na podzim roku 1998. Organizace si klade za cíl zlepšovat kvalitu života dětí a mladých lidí, kteří se dostali do krizové životní situace, ať už v rodině, ve škole či mezi vrstevníky. Cílovou skupinou služby jsou také osoby ohrožené domácím násilím, které nemají sílu najít samy řešení ve své obtížné životní situaci. Spondea jim nabízí okamžitou a cílenou pomoc a podporu při opětovném začlenění do společnosti.

Spondea, o. p. s., poskytuje svým klientům 24 hodin denně tyto sociální služby:

krizová pomoc, telefonická krizová pomoc a intervenční centrum. Rodiny s dětmi mají také možnost využít sociálně aktivizační službu. Organizace je pověřena vykonávat sociálně-právní ochranu dětí. Jako nestátní zdravotnické zařízení nabízí ambulantní psychiatrickou péči. Všechny služby jsou využívány bezplatně. Internetové stránky organizace: www.spondea.cz.

Zpracováno podle www.spondea.cz.

byl hned o něco bližší, protože máme pravidelné supervize v práci. Většina předmětů, které jsem dosud absolvovala, byla však převážně teoretická, takže mi ve škole zkušenosti z praxe nejsou moc platné.“

Bohužel to příliš nefunguje ani naopak: „Zatím jsem nikdy neměla pocit, že bych při své práci využívala, co jsem se naučila ve škole. Obecně si myslím, že s uplatňováním naučených teorií v praxi to nefunguje tak, jak nám říkají ve škole.“ Ačkoliv uznává, že studenti musí obsáhnout určitou sumu odborných informací, vadí jí odtrženost univerzitního vzdělávání od praktického života. „Chápu teorii jako nutný základ, stále mi ale chybí větší propojenost s praxí v každém předmětu. Jsou sice předměty, které jsou vyloženy praktické, většina je ale čistě teoretická a nutí nás učit se definice, které stejně hned po zkoušce zapomenou a v praxi zřídka kdy použijí.“ A co navrhuje pro zlepšení využitelnosti informací ze školy v praxi sociální práce? „Ocenila bych, kdyby vyučovaná teorie byla více demonstrována na praktických příkladech. A pokud to předmět umožňuje, zajímaly by mě osobní zkušenosti vyučujících,“ dává Alena upřímně najevo svou představu o tom, co by jí škola měla přinášet.

Nabízí se otázka, zda by pomohla povinná praxe, která na magisterském stupni daného oboru zcela chybí. Nebo je spíše na aktivitě každého ze studentů získat praktické zkušenosti a najít si něco z vlastní iniciativy? Alena se přiklání k druhé variantě: „Podle mne už je v tomto stupni studia na každém, zda v praxi chce pracovat, nebo ne. Pokud by povinná praxe nahradila jeden z povinných teoretických předmětů, byla bych však určitě pro.“

Pomáhám tady a teď

Zaměstnání Aleně pomohlo zbavit se naivního pohledu na praxi sociální práce, se kterým do

studia tohoto oboru přichází zřejmě každý. „Už nevěřím tomu, že svou práci mohu výrazně měnit životy svých klientů. Alespoň ne těch, se kterými se ve Spondei setkávám. Jsem moc ráda, že jsem se tohoto ideálu zbavila, protože bych musela být ze své práce velmi nešťastná.“ Kromě profesního prozření Alena připouští také rozvoj svých osobnostních kvalit: „Myslím, že jsem se naučila méně posuzovat a kritizovat a nevidět vše jen černobíle.“

Intenzivní práce s týranými dětmi a osobami, které trpí domácím násilím, přináší zainteresovanému pracovníkovi mnoho rozporuplných otázek. Řeší Alena některé případy i mimo krizové centrum? „Samozřejmě, že na některé klienty myslím i po příchodu domů. Přemýšlím, co s nimi asi bude, jak to zvládnou, jaký člověk z nich může vyrůst a jestli je vůbec možné takovým lidem vyčítat případné maladaptivní chování v dospělosti po tom, co si prožili,“ zamýšlí se Alena nad budoucím vývojem svých klientů. Jak ale dodává, s duševní hygienou problém nemá: „Opět tady hraje roli typ mého pracovního úvazku. Během týdne, kdy se věnuji jiným činnostem, mám poměrně dost času tyto věci vstřebat a nějak je, vypustit.“ Vzápětí však přiznává, že dlouhodobě a na plný pracovní úvazek by pomáhat týraným lidem nemohla: „Velmi obdivuji své kolegy, protože jejich práce je opravdu velice psychicky náročná.“

Alenina pomoc klientům krizového centra se pomalu chýlí ke konci: „Ve Spondei za pár týdnů končím, protože odjíždím studovat do zahraničí.“ Příští školní rok stráví v Barceloně jako studentka taneční pohybové terapie. Jak s nadšením dodává, velmi se těší. Věří, že konečně bude intenzivně studovat, co ji opravdu zajímá, a to v mnohem praktičtější podobě. Do budoucna by si přála, aby se její osobní i profesní život dál vyvíjely stejným směrem jako dosud.

Jana Kopřivová



NÁMĚT PRO VÁS

Znáte ve svém okolí někoho, kdo se angažuje v jakékoliv oblasti sociální práce, a myslíte si, že by jeho příběh mohl být pro čtenáře zajímavý a inspirující? Napište nám o něm.

Své náměty zasílejte na adresu

socialniprace@socialniprace.cz, do předmětu uveďte heslo „Příběh“.

Feminismus sociální konstrukce rozšiřuje možnosti řešení mezních životních situací

Odborná asistentka katedry sociální práce a sociální politiky Univerzity Hradec Králové Mgr. et Mgr. **Radka Janebová** je z mého pohledu v akademickém prostředí neobvyklým úkazem. Kromě činnosti na univerzitě se totiž pohybuje i v praxi, a to jako sociální pracovnice občanského sdružení Salinger v Hradci Králové. Zde se ve službě Triangl mimo jiné věnuje pomoci rodinám s dětmi. Její praktická zkušenost se odráží i v následujícím textu, bohatě protkaném příklady z každodenní reality sociální práce. Prvotním impulsem pro vznik tohoto rozhovoru byla otázka, zda může být feministka dobrou sociální pracovnicí v oblasti sanace rodiny. Nakonec však vznikla úvaha nad stereotypními vzorci, které uplatňuje soudobá společnost a v neposlední řadě také sociální pracovníci a pracovnice. Možná vás tato upřímná a lehce provokující výpověď inspiruje k zamyšlení nad svými vlastními „škatulkami“.

Co vás přivedlo k feministickým perspektivám?

Na začátku byla asi intuitivně pocítovaná nespravedlnost z rozdělení rolí ve vlastní rodině a z rozdílného přístupu škol k dívkám a chlapcům, která mě přivedla k zájmu o toto téma a k četbě feministické literatury. Nemůžu však říci, že bych se jako feministka identifikovala okamžitě. Přijetí se dostavilo až s narozením dcery před šesti lety, kdy jsem se teprve střetla s tlakem genderových stereotypů naplno. Logicky jsem pak hledala možnosti průniku feminismu a sociální práce i ve své profesi.

Čím vás zaujala feministická východiska pro praxi sociální práce?

Již sama otázka je zavádějící, protože o feminismu jako takovém se nedá obecně hovořit. Spíše bych navrhovala mluvit o feminismech, které ale mohou mít řadu protikladných východisek. Nejprve je tedy třeba vyjasnit, co znamenají feministická východiska pro praxi sociální práce, protože většina lidí v Česku, včetně sociálních pracovníků a pracovníků, nemá příliš dobré povědomí o feminismu.

Většina si pravděpodobně vybaví hnutí, které se zakládá na předpokladu, že ženy jsou jiné a lepší než muži a jako takové by měly být chráněny společností. Jenže tímto pohledem se vyznačuje pouze jeden z mnoha feministických proudů, který mně osobně příliš blízký není. Například pro radikální feministky může být východiskem sociální práce, že muži vykořisťují ženy, že je třeba zrovnoprávnit hodnotu mužství a ženství ve společnosti a podporovat rozvoj tzv. „ženských přirozených kvalit“. Liberální feministky zase vycházejí z ideje rovnosti příležitostí, kdy je



Mgr. et Mgr. **Radka Janebová**

třeba odstranit diskriminaci žen jako jednotlivců především na úrovni právních norem a předpisů. Ale to jsou hodně zjednodušené interpretace a řadu dalších proudů feminismu jsem pominula. Takže nemohu hovořit obecně o feministických východiscích, ale pouze o mně blízkém feministickém pojetí sociální práce.

Můžete tedy prosím popsat, v čem spočívá vaše pojetí feministické sociální práce? Ke kterému proudu se přikláníte?

Osobně jsou mi blízké myšlenky konstruktivismu a poststrukturalistického feminismu. Proto vycházím z toho, že neexistuje žádná ženská a mužská „přirozenost“, ale to, co nazýváme „mužstvem“ a „ženstvím“, je vytvářeno společností. Řada mužů a žen se pak může cítit omezeně, když

se mají vtěsnat do společensky vyžadovaného modelu muže či ženy. Muži se setkávají s odsouzením nebo se sami trápí tím, že nejsou „opravdovými muži“. Například když projevují emoce, když jsou bez práce a neplní roli živitele rodiny či když nezvládají bez pomoci své problémy a musí požádat o pomoc sociální pracovníci. Pro ženy je zase těžké obhájit například skloubení kariéry a role matky v rodině či se setkávají s odsouzením, když odmítají plnit roli pečovatelek. Cílem mně blízkého pojetí je pak bourání tzv. „univerzálních pravd o ženách a mužích“. To je cesta k individuální svobodě žen a mužů, kteří se mohou rozhodnout, jak budou žít.

Co vaší sociální práci toto pojetí přináší?

Jaké možnosti řešení vám dává?

Feminismus sociální konstrukce v sobě má podle mého názoru obrovský emancipační potenciál jak pro klientky a klienty, tak pro sociální pracovníce a pracovníky. Většina lidí si neuvědomuje, v jakém zasetí genderových stereotypů žijeme, tedy jak moc je náš život strukturován podle našeho pohlaví, ať je to v přístupu k volbě či výkonu povolání, při rozdělení rolí v rodině, ve způsobu komunikace a v řadě dalších věcí. Mé feministické východisko mi napomáhá strhnout roušku této „slepoty“ a uvědomovat si nejen mé vlastní genderové stereotypy, které mám tendenci uplatňovat na klientky a klienty, ale také omezené životní strategie na straně klientek a klientů. Když pochopíme, jak genderové stereotypy limitují naše životní pohledy, získáme možnost rozšířit perspektivu pohledu na naše životy, a tedy i spektrum možných řešení situace.

Souhlasíte s názorem, že české prostředí může pro feministickou sociální práci stále znamenat bariéru v prosazování genderových témat?

Určitě souhlasím. Kombinace českého konzervatismu s neznalostí feministických proudů vede ke strachu až odporu prosazovat genderová témata v sociální práci. Roli hraje také to, že je feminismus považován za hnutí namířené proti mužům, což ovšem není v případě poststrukturalistického feminismu pravda, protože má emancipační potenciál i pro ně.

Paradoxní je, že východiska feminismu sociální konstrukce, který jsem před chvílí popisovala, a „profesionálního“ pojetí sociální práce by měla být teoreticky totožná. Je-li deklarovaným

posláním „profesionálního“ pojetí sociální práce harmonizovat požadavky prostředí s potřebami a možnostmi klientů, pak by měli být sociální pracovníci a pracovníce připraveni měnit diskriminační prostředí vůči ženám i mužům. Dokonce si myslím, že řada profesionálek a profesionálů „feministicky“ pracuje, aniž by si to uvědomovala.

Nedávno jsem byla svědkyní situace, kdy pracovníce OSPOD (pozn. red.: oddělení sociálně-právní ochrany dětí) konfrontovala nezaměstnaného otce od rodiny, že by se měl více zapojit do péče o děti a domácnost. Co jiného dělala, než že bourala genderový stereotyp, že péče o domácnost je věcí ženy? Na druhou stranu lze nalézt i opačné příklady – například situaci, kdy soud udělil jako výchovné opatření napomenutí pouze matce, která měla alespoň nějakou snahu pečovat o děti, zatímco vůči otci, který se péči o děti vyhýbal, nebylo uplatněno nic. Správný postup je přistoupit ke stejnému opatření vůči oběma rodičům. A opět to, že pracovníce OSPOD na nespravedlivý postup soudu upozornily, považují za nereflektované uplatňování feministického východiska v jejich práci.

Pracujete v občanském sdružení, které se zabývá sanací rodiny. Můžete ilustrovat využití feministicky orientovaného přístupu k sociální práci v praxi na ilustračním příkladu řešení obtížné životní situace klienta?

Jak jsem již říkala, pro mne je feministický přístup totožný s „profesionálním“ pojetím sociální práce. Proto by se měl vyznačovat důrazem na jedinečnost situace, důrazem na reflektování zvoleného postupu a jeho variant, důrazem na sebereflexi pracovníce či pracovníka. To vše by mělo být provázáno genderovou citlivostí přístupu v průběhu celého procesu intervence. Ta se může projevovat již při určování skladby pracovního týmu pro rodinu.

Například nedávno jsme měli v Trianglu začít pracovat s devatenáctiletou klientkou, která vyrůstala v dětském domově a měla měsíční dítě. Zakázka ze strany OSPOD byla na sociální asistenci, jejímž cílem mělo být učení a doprovázení klientky při péči o miminko, a na posilování sociálních dovedností spojených s fungováním rodiny. Když jsme v rámci pracovního týmu zvažovali, která dvojice pracovníků by se měla rodině ujmout, tak nejprve stereotypně převládl názor,

že by to měly být ženy sociální pracovnice, protože „jsme ženy, a tak přece lépe víme, jak zacházet s miminkem“. Jenže to je právě přístup, který jako sociální služba kritizujeme. Pokud by sociální práce s rodinou měla fungovat na modelu rolového vzoru, tak je otázkou, zda takovou práci mohou vykonávat muži sociální pracovníci nebo bezdětné pracovnice. Takže jsme se rozhodli vytvořit tým složený z ženy a muže, jehož cílem bylo u zmíněné klientky naopak rozbírat genderové stereotypy. Například tím, že kolega si připomene, jak se přebalují děti, zatímco já se budu orientovat na dovednosti spojené s financemi a hospodařením. Pro klientku, jejíž zkušenosti s muži jsou dány především domácím násilím a povinností o ně pečovat, může alternativní pohled na muže coby pečovatele znamenat rozšíření životní perspektivy.

To zní jako zajímavá inovace pro praxi sociální práce. Jste i vy někdy vystavena vlastním genderovým stereotypům?

Samozřejmě že ano. Jiný příklad genderové citlivosti v praxi sanace rodiny se váže ke klientce, která mi oznámila skutečnosti, které by mohly být považovány za důležité pro OSPOD, protože by zřejmě vedly k návrhu na odebrání dětí z rodiny. Díky systematické sebereflexi jsem si uvědomila, jak silně mě vlastní genderové stereotypy vedou k tendenci zasáhnout a oznámit neuváženě tyto skutečnosti OSPOD. Asociace, které se mi vybavovaly v souvislosti s klientkou, byly například: ošklivá, zapáchající, nepořádná, líná či sexuálně náruživá, což jsou všechno charakteristiky, které nejsou genderově neutrální, ale mají negativnější dopad ve spojitosti se ženskými klientkami. Díky genderové sebereflexi jsem se pak situaci rozhodla řešit v rámci intervize.

Situaci, kdy pracuji genderově citlivě, by šlo samozřejmě nalézt daleko více. Mohou se týkat například cíleného zapojování otců, kteří jsou někdy jako rodiče opomíjeni nebo se sami z pohodlnosti rodičovské roli vyhýbají, do řešení situace rodiny. Snažím se také o toleranci až podporu alternativních genderových modelů, například výměnu rolí v rodině mezi partnery nebo podporu při „coming outu“ v případě odlišné sexuální identity namísto „léčby“.

Domníváte se, že feministka může být dobrou sociální pracovnící v tomto typu

služby? Jaké příležitosti, ale současně i rizika váš postoj této práci přináší?

Svou práci se teprve učím, protože se nepohybuji v sociální práci s rodinou dlouho, takže nechci předstírat, že se nedopouštím pochybení. Na druhou stranu mě dost trápí určitá skepse ohledně mé profesionality, kterou vnímám ze strany některých kolegů a kolegyň a která vyplývá právě z mého veřejně deklarovaného feministického přístupu. Kritiky vycházejí z předpokladu, že pokud sama jako žena nevím, kde je mé místo v rodině, tak nemohu podporovat ženy klientky ve „správné“ péči o děti. V sanaci rodiny mnohdy přetrvává mýtus sociální pracovnice jako pozitivního vzoru, což vede ke hledání čtyřicetileté paní, matky s dětmi, která by naučila klientky pečovat o děti a o domácnost. Jako feministka ovšem tento pozitivní vzor nenaplňuji.

Dále například jako feministka údajně neuznávám rodinu. Já se však ptám, zda nejde spíše o to, že uznávám mnohem širší pojetí rodiny, než je tradiční rodina? Máme se jako sociální pracovnice a pracovníci orientovat pouze na tradiční rodinu, nebo v zájmu spravedlnosti a etických principů sociální práce vnímat jako rodinu širší pojetí kohabitace, včetně gay a lesbických soužití?

Ze svého východiska také polemizuji s pojetím sociální práce, jehož cílem je udržení rodiny pohromadě. Někdy jsou zaměňovány termíny „fungující rodina“ a „úplná rodina“. Ne každá úplná rodina musí být fungující a ne každá neúplná rodina musí být nefungující. Je pro mne tedy akceptovatelné pracovat na rozdělení rodiny – například na rozchodu partnerů – povede-li to ke zlepšení životní situace mých klientek a klientů.

Také se stavím kriticky k tomu, jak je v sociální práci silně podporován princip subsidiarity, aniž by bylo reflektováno, že pečovatelské aktivity stojí především, ale nikoliv výhradně, na neplacené práci žen. Není neobvyklá situace, že starší rodiče ženu-matku, zpravidla samoživitelku, ve středním věku šikanují, podceňují, shazují, ale zároveň využívají jejich peněz a práce na společné domácnosti či péče o ně samotné. Sociální pracovnice a pracovníci pak mohou být v zájmu zachování péče ze strany dospělé dcery o rodiče limitováni v hledání možných řešení. Pracuji například pouze na zakázce ženy, jak může změnit sebe sama, aby lépe snášela šikanu rodičů. Já si umím představit jít ještě o krok dál, tedy podporovat ženu k opuštění rodičů, přestože ti na stará kolena skončí osamělí.

Váš postoj zřejmě kolegové kritizují, protože neodpovídá všeobecně sdíleným názorům a cítí z vaší strany určité ohrožení. Najdete další případy z praxe, kdy mohlo být vaše pojetí vnímáno jako sporné?

Jiným příkladem, kdy může být můj přístup zpochybňován, je situace dilematu mezi prioritou zájmu dítěte a zájmem rodiče či rodičů, kdy zájem dítěte bývá obvykle nadřazován zájmu rodičů. Ale co když je to dítě, kdo šikanuje rodiče? Je-li klientem rodina, umím si představit, že nadřadím zájem rodiče zájmu dítěte. Pracovala jsem například s klientkou, již dcera vyhrožovala fyzickým násilím, aby získala peníze na značkové oblečení. Protože jsem přednostně řešila její výčitky svědomí za to, že dopustila, aby dcera skončila v diagnostickém ústavu, tak jsem v podstatě nadřadila zájmy matky zájmu dítěte. Jistě, byl to prostředek ke stabilizaci rodinného prostředí, a tedy k návratu dítěte do rodiny, ale někdy mám pocit, že je tabu říci ženě klientce, aby myslela především na sebe. Pro řadu pomáhajících může být problematické učit zdravému sobectví ženy, které jsou zpravidla vychovávány k sebeobětování se rodině.

Takových příkladů, kdy mohou být mé přístupy ze strany zastánkyň a zastánců tradičního pojetí sociální práce zpochybňovány, by šlo nalézt jistě více. Nicméně se domnívám, že mohu být

i jako feministka dobrou sociální pracovnící právě proto, že odpovědnost sociálních pracovníků a pracovníků vnímám více reformisticky a šířeji než jako „připojení klientky či klienta k řádu“. Ale mnoho kolegů a kolegyň může takový přístup vnímat jako ohrožující pro stávající systém společenských hodnot a v podstatě mají pravdu, protože každé reformování s sebou přináší zánik určitých překonaných hodnot.

Připravila Jana Kopřivová

Poznámka autorky

V současnosti hojně frekventovaným pojmem „gender“ chápeme odlišnosti mezi mužem a ženou, které jsou jednotlivým pohlavím přisuzovány a často jsou brány jako dané a neměnné. Tyto vlastnosti muže a ženy však nevznikají biologicky či geneticky, ale výhradně prostřednictvím sociální zkušenosti. Jedná se tedy o společenský konstrukt, na jehož základě přisuzujeme mužům a ženám schopnosti a vlastnosti, které považujeme za „typicky ženské“ či „typicky mužské“, např. ženy neumějí zaparkovat auto, muži nedokáží pečovat o dítě atd. Tyto konstrukty však nezohledňují individuální zkušenost. Žena se může orientovat v mapách a muž může pravidelně bloudit v místech, která nezná, a to bez ohledu na to, že jsou mužem či ženou. Více o pojmu najdete v odborných knihách či na internetu.



NÁMĚT PRO DISKUSI

Myslíte si, že podobný náhled na sociální práci má v soudobé praxi své opodstatnění? Nebo s postoji Mgr. et Mgr. Janebové na základě vlastní zkušenosti nemůžete souhlasit? A proč? Napište nám o tom!

Své názory zasílejte na adresu

socialniprace@socialniprace.cz, do předmětu uveďte heslo „Diskuse 3/09“.

Úloha celonárodných a špecializovaných asociácií

Asociácie pre sociálnu prácu na Slovensku ponúkajú predovšetkým podporu vo vzdelávaní

Jak si zastřešující organizace představují svůj příspěvek k dalšímu vývoji oborové komunity sociálních pracovníků a oboru sociální práce ve slovenské společnosti? Najít odpověď na tuto otázku se pokusíme v následujícím textu. Zastřešující instituce zde zastupují doc. PhDr. **Eva Mydlíková**, PhD., výkonná ředitelka Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov, a prof. PaedDr. **Milan Schavel**, PhD., předseda Asociácie vzdelávateľov v sociálnej práci na Slovensku.

Upevnění pozice oboru sociální práce na Slovensku

Otevřených otázek ke zkvalitňování oboru sociální práce v kontextu teorie a praxe bychom našli hned několik. Milan Schavel k tomu z pozice předsedy Asociácie vzdelávateľov v sociálnej práci na Slovensku (dále jen AVSP) říká: „*Považujem za nevyhnutné vytvorenie platformy na celonárodnú diskusiu k vzdelávaniu v sociálnej práci. Nastal čas, kedy je potrebné inovovať požiadavky na akreditáciu vzdelávacích programov v odbore sociálna práca. Roztrieštenosť, bariéry v komunikácii jednotlivých lídrov škôl zabezpečujúcich vzdelávanie sociálnych pracovníkov ako aj iné prekážky tomuto procesu zatiaľ bránia.*“

Eva Mydlíková k tomu dodává: „*Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov (dále jen ASSP) už aj v minulosti spolupracovala a aj bude spolupracovať, ak bude vôľa, s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republi-*

ky nad formuláciou niektorých definícií a charakteristík legislatívnych noriem, akými sú napríklad zákon č. 305/2005 Z. z., o sociálnoprávnej ochrane a sociálnej kuratele, zákon č. 448/2008 Z. z., o sociálnych službách.“ V předchozích letech už ASSP organizovala a vedla formulaci Štandardov kvality sociálneho poradenstva SR, které následně i publikovala. Přispěla také k vytvoření Štandardov kvality práce resocializačných zariadení. Jako potěšující se jistě jeví skutečnost, že podobné aktivity hodlá asociace podporovat i nadále.

Odborná příprava a vzdělávání v sociální práci
Za stěžejní považují obě uskupení otázku vzdělávání sociálních pracovníků. Schavel vysvětluje: „*Oblasťou, ktorú miení AVSP aktívne rozvíjať, je ďalšie vzdelávanie sociálnych pracovníkov s cieľom vytvoriť koncepciu ďalšieho vzdelávania absolventov študijného odboru sociálna práca.*“ Takové sjednocení přístupu ke vzdělávání má podle předsedy asociace zásadní význam. Sociální pracovníci, kteří se učí novým znalostem a dovednostem, by měli mít větší šanci pro uplatnění v praxi a být náležitě finančně ohodnoceni. Současně by si vzděláním měli zvyšovat svoji profesionální kompetenci při výkonu jednotlivých činností sociální práce.

Podle Schavela by situaci ve vzdělávání pomohlo zlepšit také ustanovení oficiální profesní komory sociálních pracovníků, která na Slovensku stále chybí. To však zcela realisticky považuje za utopii: „*Aj keď niektoré čiastkové postupy ešte za spolupráce s doc. Striežencom boli naznačené, momentálne nie je aktívna ochota zainteresovaných praktikov a teoretikov pokračovať v tomto*

Asociácia supervízorov a sociálnych poradcov

Občanské sdružení, které se zabývá poradenstvím a odborným vzděláváním v sociální práci na Slovensku. Realizuje projekty, jejichž výstupy jsou nové metodiky, odborné publikace či podněty k novému vzdělávání v určité oblasti. Asociace chce přispívat k rozšiřování odborných vědomostí a praktických dovedností v sociální práci. S tímto cílem pořádá výcviky, vzdělávací aktivity, stáže a další aktivity v rámci tohoto sektoru. Více na www.assp.sk.

proces. Myslím si, že právní norma, prostřednictvím které by byla komora sociálních pracovníků zřízená, by mohla pomoci potvrdit opodstatněnost a autonomnost samostatné profese jako aj opodstatněnost vzdělávání v odbore sociální práce vo všetkých troch stupňoch vysokoškolského štúdia.“

S cílenou podporou vzdělávání se nenechá zahanbit ani ASSP. „Asociácia má vypracovaný systém vydávania odbornej literatúry a akreditovaných kurzov a školení sociálních pracovníků, ktoré mieni aj v budúcnosti významne podporovať,“ zdůrazňuje Mydlíková. Kromě toho, že asociace školí nové akreditované supervizory, se podílí i na budování široké sítě supervizorů, aby jejich služby mohli využívat klienti po celém Slovensku. „Pripravujeme a bezplatne zverejňujeme materiály, ktoré sociálni pracovníci potrebujú pri svojej práci, ako napríklad: Záznamový hárok klienta, Schéma prípadovej štúdie, Záznamový hárok rodiny a podobne,“ vyjmenovává konkrétní produkty asociace její výkonná ředitelka. Zájemci, kteří dychtí po dalších informacích, si mohou na internetových stránkách asociace zdarma stáhnout nebo zakoupit odborné publikace, jako třeba Manažment v sociální práci, Vedenie sociálneho prípadu či Štandardy sociálneho poradenstva.

Mydlíková poukazuje, že mnohdy vstupují na pole neorané: „Pripravujeme metodiky na tie veci, ktoré sa v odbore objavujú ako nové a nepoznané: napríklad tvorba komunitných plánov rozvoja sociálních služieb, metodika práce s bezdomovcami a inými cieľovými skupinami.“ Ve výčtu svých aktivit mají i zavádění úplných novinek do praxe sociální práce. „Realizujeme pilotné projekty so zvlášť patologickými sociálnymi skupinami, napríklad rodiny s členom vo/po výkone trestu. Z realizácie projektov potom chceme spracovať výstupy vo forme metodík práce s dysfunkčnou rodinou,“ nastiňuje průkopnickou činnost asociace její výkonná ředitelka.

Důvěryhodná pomoc a podpora

S využíváním poskytovaných služeb jistě neoddelitelně souvisí jejich kvalita a spolehlivost. „Členovia ASSP sú špecialisti, s ukončeným VŠ vzdelaním, pôsobiaci najmä v oblasti sociálneho poradenstva, zo všetkých regiónov Slovenska. Každoročne sa aktivizuje členská základňa a neaktívni členovia sú vyradení do tzv. pasívneho členstva,“ popisuje Eva Mydlíková mechanismy,

Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci na Slovensku

Za smysl své existence považuje organizace sdružování odborníků – profesionálů, kteří pracují v oboru sociální práce ve Slovenské republice. Chce prosazovat jejich společné zájmy v souladu s celospolečenskými potřebami. Velký důraz asociace klade na růst profesionality členů a zvyšování kvality vzdělávání sociálních pracovníků. Více na www.avsp.sk.

jež by asociaci měly zajišťovat spolehlivost v očích odborné veřejnosti. Pozadu nezůstává ani AVSP. K členství v ní se hlásí jak renomovaní slovenští odborníci na problematiku sociální práce, tak významné vzdělávací instituce včetně některých univerzit. Kvalitní zázemí asociacím tedy zřejmě nechybí. Nyní záleží především na sociálních pracovnících a dalších zainteresovaných subjektech, zda jejich pomocnou ruku zachytí.

Jana Kopřivová

inzerce

yvyny s.r.o.

Účetnictví s pohodou

Naše firma nabízí komplexní služby v oblasti:

- **vedení účetnictví** (podvojně účetnictví),
- **daňové evidence** (jednoduché účetnictví),
- **rekonstrukce účetnictví,**
- **zpracování mezd a daňových přiznání** pro neziskové organizace, malé a střední firmy,
- **zastupování u správce daně,** popřípadě institucí soc. a zdr. pojištění.

V případě zájmu nás kontaktujte na telefonním čísle **777 885 195**

Posláním zastřešujících organizací české sociální práce by měly být rozvoj, stabilizace a podpora oborové komunity

Úloha zastřešujících organizací pro sociální práci stojí na několika základních pilířích. Organizace ve styku s veřejností reprezentují ty, které zastupují, koordinují aktivity oborové komunity, předávají informace, snaží se zkvalitňovat vzdělanost v oboru a v neposlední řadě prostřednictvím výsledků svých aktivit inspirují komunitu sociálních pracovníků.

O dalším příspěvku své organizace k rozvoji oboru sociální práce v české společnosti hovořili PhDr. **Mirka Nečasová** za Asociaci vzdělavatelů v sociální práci, PhDr. **Libor Novosad**, Ph.D., za Společnost sociálních pracovníků České republiky, PaedDr. **Marie Vorlová** za Radu pro rozvoj sociální práce a Mgr. **Šárka Hofmannová** za Profesní komoru sociálních pracovníků.

Podílet se na zlepšování kvality vzdělávání

Za jednoznačně klíčový úkol považují představitelé zastřešujících organizací rozvoj vzdělávání v sociální práci s důrazem na jeho využitelnost v praxi a neustálé zkvalitňování. „*Oborová identita zahrnuje propojení profesionálně-institucionální, tzn. kooperaci mezi sociálními pracovníky v rámci práce s klientem, a profesně-ideové, tzn. společné vnímání obsahu a poslání sociální práce, které by všechny sociální pracovníky spojovalo. Takové propojení je nemyslitelné bez funkčního obousměrného transferu mezi oborovou praxí a akademickou půdou,*“ deklaruje jasně postoj Společnosti sociálních pracovníků České republiky (dále jen SSP) člen jejího výboru Libor Novosad. I stanovы organizace hovoří o reformě a sjednocení odborné přípravy pro povolání sociálního pracovníka. Jako významné Společnost vnímá také modernizaci výuky a její přiblížení potřebám současné sociální práce ve všech jejích oblastech.

Konkrétní kroky, kterými chce přispět ke zkvalitnění vzdělávání v sociální práci Rada pro roz-

voj sociální práce (dále jen RAROSP), sumíruje její koordinátorka Marie Vorlová: „*Naše aktivity zahrnují pořádání odborných konferencí, seminářů a vytváření metodických materiálů. V průběhu roku 2008 se jednalo např. o zpracování a zveřejnění metodických postupů pro vedení studentů a zajištění odborných praxí na pracovištích, zaškolování nových pracovníků v sociálních službách a pracovní semináře k formulaci vzdělávacího standardu odborné praxe.*“ V tomto roce Rada připravuje metodické materiály zaměřené na zjišťování vzdělávacích potřeb organizací sociálních služeb, na sestavování individuálních vzdělávacích plánů a vzdělávacích plánů organizací.

Ani Profesní komora sociálních pracovníků (dále jen PKSP) se nenechá zahanbit. Pravidelně pořádá vzdělávací kurzy akreditované jako další vzdělávání podle zákona č. 108/2006 Sb. Jak doplňuje Šárka Hofmannová, na svých stránkách také umožňují prezentaci dalším organizacím, které realizují vlastní vzdělávací akce. To se však týká jen kursů, které mají akreditaci ministerstva či jsou svým obsahem a pojetím zajímavé pro zvyšování kvalifikace v oboru sociální práce. V rámci rozvoje oborové komunity se podle Hofmannové Komora snaží také o získání finančních prostředků na výzkumy spokojenosti sociálních pracovníků s úrovní vzdělávání a úpravou zaměření vzdělávacích kursů.

Zvyšování odborné kvality vzdělávání v sociální práci v České republice – to je také základní cíl a předpoklad existence Asociace vzdělavatelů v sociální práci (dále jen ASVSP). Její tajemnice Mirka Nečasová se domnívá, že díky zkvalitnění výuky se zdokonalí i nabídka a výkon služeb sociální práce, a objasňuje, jakou cestou chce organizace k těmto cílům dojít: „*Především*

Asociace vzdělavatelů v sociální práci

Sdružení subjektů, které poskytují vzdělávání v sociální práci. Dlouhodobým cílem Asociace a jejich členů je zvyšovat odbornou kvalitu vzdělávání v sociální práci v České republice a přispívat tím ke zdokonalování nabídky a výkonu služeb sociální práce v České republice. Těchto cílů se Asociace snaží dosahovat především tvorbou a úpravami Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci na školách a dále vydáváním časopisu Sociální práce/ Sociální práca. Více na www.asvsp.org.

prostřednictvím dvou základních činností: jednak konzultacemi v rámci Asociace vytvořených a průběžně pracovními skupinami upravených Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci na školách, které jsou jejími členy, dále pak vydáváním časopisu Sociální práce/Sociálna práca.“ K naplnění cílů podle slov tajemnice Asociace přispívá také pořádání koordinačních a odborných seminářů, jednání s orgány státní správy, s Radou vysokých škol ČR a spolupráce s dalšími subjekty, které ovlivňují podmínky vzdělávání a výkonu činnosti sociálních pracovníků.

Vytvářet prostor pro dlouhodobou diskusi

V zájmu dalšího růstu a zlepšování pozice oboru sociální práce ve společnosti je třeba otevřít širokou diskusi, která by se jednak pokusila co nejlépe vymezit sociální práci, jednak by se snažila vyjasnit postavení sociálních pracovníků a jejich profese. Vorlová charakterizuje přínos RARO-SPu v této problematice: „*Za náš vklad k rozvoji oboru i oborové komunity považujeme především vytváření prostoru pro setkávání, spolupráci, diskusi a výměnu zkušeností, na kterých se účastní zástupci členských organizací i jejich vedoucí pracovníci.*“ A dodává, že vzhledem ke skutečnosti, že se jedná o organizace s různým zaměřením a posláním, vytváří se platforma podporující diskusi o podmínkách pro sociální práci, postavení a identitě sociální práce a sociálního pracovníka v rámci organizace ve vztahu k jiným profesím, k managementu a řídicím pracovníkům i ve vztahu k jiným institucím a společnosti.

PKSP dává svým členům prostor k vyjádření se k aktuálním otázkám prostřednictvím svých internetových stránek. „*V průběhu tohoto a příštího roku Komora počítá s rozšířením data-*

Rada pro rozvoj sociální práce

Zájmové sdružení právnických osob, které se zaměřuje se na podporu vzdělavatelů v sociální práci, profesních organizací sociálních pracovníků a jejich zaměstnavatelů za účelem rozvoje a zlepšování kvality sociální práce a sociálních služeb. Za své poslání Rada považuje rozvoj odborné úrovně, kvality a společenské prestiže profese a oboru sociální práce. Chce také formulovat společná odborná stanoviska k aktuálním tématům rozvoje sociální práce, podporovat rozvoj a kvalitu celoživotního vzdělávání v sociální práci a předávat nové poznatky široké odborné veřejnosti. Více na www.rarosp.cz.

báze sociálních pracovníků, přičemž plánuje také poskytnout prostor jejím členům pro oborovou diskusi na různá témata,“ objasňuje Hofmannová. Jako fórum pro komunikace, tentokrát však mezi školami, působí také ASVSP, která pomáhá udržovat kontakty mezi školami a pracovišti, které poskytují sociální služby. „*Zprostředkováváme příklady dobré praxe, upozorňujeme školy, členy Asociace, na případné problémy v jejich práci a předáváme jim zkušenosti jiných – i zahraničních – škol, zaměstnavatelů, sociálních pracovníků a dalších relevantních subjektů,*“ vyjmenovává Nečasová aktivity, jimiž Asociace přispívá k oborové diskusi. Snaží se tak celkově napomáhat rozvoji oboru sociální práce v českých podmínkách. Nezapomíná ani na zapojení poznatků ze zahraniční praxe sociální práce, a to především na evropské úrovni.

Posilovat význam sociální práce na veřejnosti

Jedním z úkolů organizací by měla být obhajoba profesních zájmů sociálních pracovníků, například prostřednictvím cíleného a smysluplného vyjednávání se státními orgány, jako jsou Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR nebo Ministerstvo vnitra ČR. Z toho plynou i budoucí očekávané aktivity. Libor Novosad potvrzuje: „*Naše Společnost se chce podílet na vymezování sociální práce jako jedné z pomáhajících profesí, usilovat o dobré podmínky k jejímu výkonu, vytvářet platformy spolupráce a vzájemného respektu mezi všemi pomáhajícími profesemi i péče o růst srozumitelnosti, důvěryhodnosti a prestiže sociální práce i sociálních pracovníků ve vztahu k občanům i veřejnosti.*“

Profesní komora sociálních pracovníků

Občanské sdružení, které ve svém ustavujícím dokumentu deklaruje jako své cíle mimo jiné podíl na rozvoji vzdělávání, rozšiřování dobrého jména a profesionalizaci oboru sociální práce. Prostřednictvím svých internetových stránek se snaží podněcovat diskusi a vzájemnou komunikaci v tomto oboru nejen mezi akademiky a praktiky, ale také mezi zájemci z řad široké veřejnosti. Svou činností chce přispět k rozvoji sociální práce jako profese skutečně odborné. Více na www.pksp.cz.

Jak člen výboru SSP doplňuje, tyto aktivity přímo vyplývají ze stanov organizace, které mimo jiné kladou důraz na tvorbu návrhů, stanovisek a odborných posudků, jež slouží jako podklad pro debatu o otázkách sociální práce a jejího hodnocení ve všech oblastech péče o člověka. „*Zlepšování společenského postavení a hodnocení sociálních pracovníků je nezbytným procesem, jenž se dotýká jak oborové komunity sociálních pracovníků, tak občanů i celé společnosti,*“ říká s přesvědčením Novosad a dodává: „*Je zřejmé, že vývoj oborové komunity sociálních pracovníků spočívá v upevnění jejich identity coby pomáhající profese. Již nechtějí být veřejností i klienty vnímáni jako úředníci, jako ti, „co berou děti“, rozhodují o dávkách, pomáhají umisťovat seniory a „postižené do ústavů“ a každého klienta považují za potenciálního parazita či podvodníka, nebo ti podivíni, kteří na ulici, v terénu zachraňují ty, kteří si to „nezaslouží“.*“ Znamená to, že přetrvávající klišé pohledu veřejnosti na tuto profesi je pro sociální pracovníky již dávno nepřijatelné.

O šíření dobrého jména sociální práce na veřejnosti usiluje i PKSP. „*Obor sociální práce již získal své stabilní místo v akademickém prostředí, v běžném životě se společnost s touto profesí setkává velmi často a práce sociálních pracovníků má významný pozitivní dopad na fungování společnosti v sociální oblasti,*“ je přesvědčena Šárka Hofmannová a doplňuje, že k tomu velmi přispěl i zákon o sociálních službách, který přinesl profesi jasná kritéria pro vzdělávání a umožnil rozvoj profesionalizace a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Tím vznikl prostor pro další rozvoj sociální práce, který se bude i nadále rozšiřovat za předpokladu, že se zákon bude novelizovat podle nových směrů a potřeb v sociální oblasti.

Jako příspěvek k vytváření identity oborové komunity chápe ASVSP naplňování své reprezentační úlohy. Co přesně si pod tím představuje, vysvětluje její tajemnice: „*Organizace reprezentuje především vlastní členy navenek vůči jiným organizacím, institucím, odborné i široké veřejnosti.*“ Reprezentací se zde rozumí zastupování sdružených subjektů v nejrůznějších formách diskusí, jejichž cílem je spoluvytváření společenského prostředí. S tím souvisí také upozorňování na témata a podněty, které přicházejí zvnějšku oborové komunity. Podobně vnímá svoji úlohu i RAROSP. Jeho koordinátorka ujišťuje, že „*cílem organizace je formulovat společná odborná stanoviska k aktuálním tématům rozvoje sociální práce,*

Společnost sociálních pracovníků České republiky

Dobrovolná odborná organizace, jejíž členové se aktivně podílejí na všestranném rozvoji sociální práce a zvyšování odborné úrovně sociální práce v praxi. Cílem jejich činnosti je mimo jiné rozšiřování nových poznatků a zkušeností z oblasti sociální práce v ČR i v zahraničí. Svým členům Společnost poskytuje odbornou poradenskou činnost. Pořádá odborné konference, semináře a další akce. Vyjadřuje se ke koncepcím zákonů a návrhům právních předpisů s přesahem do sociální oblasti. Více na www.sspcr.unas.cz.

podporovat rozvoj a kvalitu celoživotního vzdělávání v sociální práci a předávat nové poznatky široké odborné veřejnosti“.

Podporovat sounáležitost profesní komunity

Nečasová je přesvědčena, že jednotlivé subjekty, které participují v zastřešujících organizacích, se mohou a měly by se vzájemně inspirovat ve své oborové činnosti. Úkolem jejich zástupné organizace pak je vytvářet prostor pro tuto inspiraci, usnadňovat její předávání a tím posilovat identitu a profesní sounáležitost. „*Zastřešující organizace mohou a měly by koordinovat jednotlivé aktivity především vlastních členů v oborové komunitě sociálních pracovníků. Mohou také zprostředkovat tok informací, a to jak mezi jednotlivými členy vlastní organizace, tak navenek do oborové komunity sociálních pracovníků i do širší veřejnosti,*“ domnívá se tajemnice ASVSP.

Na posilování profesní identity klade důraz i SSP. Novosad k tomu říká: „*Na mikroúrovni se zdá být přirozené, že se sociální pracovníci více identifikují se subprofesí v rámci cílové skupiny, s níž pracují, a nikoli s profesí na bázi společných aktivit celé komunity sociálních pracovníků.*“ Podle jeho názoru tak sociální pracovníci půjdou dál cestou specializace, tedy utváření oborových subkomunit, aby mohli účinněji a kvalifikovaněji působit ve prospěch specifických klientských skupin. Důležitá je podle Novosada také reflexe širšího kontextu situací, které v životě klientů nastávají nebo mohou nastat. „*V tomto ohledu lze spatřovat posilování oborové identity v pořádání odborných akcí, seminářů a konferencí, které se věnují konkrétním tématům práce s klienty,*“ doplňuje člen výboru SSP.

Sjednocovat principy sociální práce a vytvářet profesní identitu

„Oborová komunita není jednotlým celkem, avšak základní principy sociální práce zůstávají totožné. Jednotným cílem Komory je tyto základní principy vyhledávat, sjednocovat a formalizovat,“ charakterizuje pojetí PKSP Hofmannová a dodává, že tohoto cíle chtějí dosahovat mimo jiné prostřednictvím sdružování sociálních pracovníků z různých oblastí sociální práce a vytváření příležitostí pro sdílení jejich zkušeností. Ke svému cíli směřují i při realizaci vlastních odborných kursů.

Velmi silně vnímá různorodost oborové komunity sociálních pracovníků Novosad. „Její příslušníci pracují na širokém poli sociální práce, spojují je tedy humanistické ideály i etický kodex sociální práce a jejich úsilí o „dobrou změnu“ v klientově životě. Současně jsou však zakotveni v kolegiální subkomunitě těch, kteří se věnují specifické klientele,“ snaží se vysvětlit podstatu dvojakosti oborové identity člen výboru SSP. Sociální pracovníci jsou podle něho provázáni jak posláním a náplní sociální práce, tak snahou o zlepšení postavení a transparentnost tohoto oboru ve vztahu k veřejnosti, klientům i společnosti jako takové. Zmíněná

komunitní pestrost sociálních pracovníků je dána jednak jejich vzděláním, zkušenostmi, pracovním zařazením, kompetencemi i typem organizace, ve které pracují, a jednak oním zacílením, tedy specializací na určité skupiny klientů. „Pro sociální pracovníky je mnohdy obtížně přijatelná vratkost jejich postavení vůči klientům, zaměstnavatelům a politikům,“ domnívá se Novosad a problém ilustruje příkladem stavu, kdy sociální pracovník detailně zná situaci klienta, chce mu pomoci, ale nemá k tomu legislativně danou možnost nebo není jeho názor akceptován dalšími pracovníky, např. posudkovými lékaři.

Vorlová za RAROSP i všechny další zastřešující organizace celé téma výstižně shrnuje: „Měli bychom směřovat k vytvoření silné profesní organizace, případně zákonem podložené profesní komory, která by usilovala o prosazování zájmů sociální práce a sociálních pracovníků, vyhradila si své postavení při tvorbě zákonů, měla by kontrolní funkci ve vztahu k porušování profesních a etických norem.“

Jana Kopřivová

Zpracováno na základě internetových stránek a textových podkladů organizací.

inzerce

P. Gruss (ed.) Perspektivy stárnutí z pohledu psychologie celoživotního vývoje

Kniha hledá odpovědi na otázky stárnutí a jeho možností z pohledu vývojové psychologie, neurobiologie, evoluční biologie, biochemie, medicíny, gerontologie, politologie nebo andragogiky a posouvá zaběhané představy o perspektivách pro stárnoucí populaci Evropy a Severní Ameriky.
brož., 224 s., 399 Kč



M. Rufo Pust' mě, ale neopouštěj!

Utváření zdravé vazby
mezi rodiči a dětmi

Autor popisuje důsledky nedostatečného nebo neexistujícího přilnutí dítěte k matce nebo předčasného odloučení. Zabývá se také problematikou příliš silného splynutí mezi matkou a dítětem a otázkou zdravého oddělení od matky.
brož., 144 s., 199 Kč



J. Suchá Cvičení paměti pro každý věk

Kniha zahrnuje testy na různá témata, které čtenář může samostatně vyplnit a podle klíče zkontrolovat správnost řešení a úroveň svých znalostí. Kniha obsahuje také stručný teoretický úvod o kognitivních funkcích a návody, jak si uchovat mozek co nejdéle svěží. Je vhodná i pro seniory, ale hlavně pro každého, kdo má zájem o trénink své paměti.
brož., 176 s., 207 Kč



Žádejte v knihkupectvích nebo na adrese nakladatelství:

Pro Česko: Portál, s.r.o., tel. 283 028 203, e-mail: obchod@portal.cz, Knihkupectví Portál: Jindřišská 30, Praha 1; Dominikánské nám. 8, Brno; Prokopova 19, Plzeň
Pro Slovensko: portalslovakia@stonline.sk, tel. 0910 995 655, www.portalslovakia.sk


portál

Ministerstvo verí vo zlepšenie spoločenského aj ekonomického statusu sociálnych pracovníkov

Sympatická ředitelka Odboru sociálních služeb Ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny Slovenské republiky Mgr. **Lýdia Brichtová** v následujícím rozhovoru objasňuje, jak se vyvíjí spolupráce mezi MPSVaR SR a organizacemi, které zajišťují aktivity sociálních pracovníků na Slovensku. Jak sama zdůrazňuje, současná partnerství vycházejí především z dobrých vztahů mezi zainteresovanými subjekty. Zatímco ministerstvo nabízí korektní spolupráci a diskusi o otázkách společného zájmu, na oplátku očekává aktivní přístup daných organizací k řešení sociálních problémů.

Se kterými organizacemi, které zastřešují činnost sociálních pracovníků, MPSVaR SR spolupracuje?

Považujem za vhodné hneď v úvode uviesť, že Odbor sociálnych služieb MPSVaR SR priamo nespupracuje s žiadnou profesnou organizáciou sociálnych pracovníkov. To však neznamená, že v budúcnosti takáto spolupráca nebude možná, ak takáto organizácia o ňu prejaví záujem. Ministerstvo má však dlhoročnú spoluprácu napr. s Asociáciou vzdelávateľov v sociálnej práci, Radou pre poradenstvo v sociálnej práci, Asociáciou supervízorov a sociálnych poradcov. Väčšinou ide o niekoľko rokov trvajúcu spoluprácu, ktorá je zviazaná práve so vznikom týchto organizácií. Najnovšie sme začali spolupracovať s novozaloženou Asociáciou poskytovateľov sociálnych služieb.

Jaký byl prvotní impuls, na jehož základě se ministerstvo rozhodlo pro spolupráci se jmenovanými organizacemi?

Úprimne povedané, spolupráca ministerstva s uvedenými organizáciami sa začala budovať skôr na základe dobrých vzťahov alebo priateľstiev a až neskôr sa pretavila do pravidelnej a oficiálnej spolupráce, napr. v rámci legislatívneho procesu.

V čem spolupráce ministerstva a jmenovaných subjektů spočívá?

Spolupráca prebieha naozaj rôznymi formami. Patrí medzi ne napr. stále členstvo renomovaných odborníkov z oblasti sociálnej práce, z nichž viacerí pôsobia aj na akademickej pôde, v akreditačnej komisii MPSVaR. Tá rozhoduje o udelení akreditácie na špecializované sociálne poradenstvo a sociálnu rehabilitáciu alebo na vzdelávacie programy v oblasti sociálnych služieb. Zástupcovia organizácií pak pôsobia ako posudzovatelia projektov v rôznych grantových schémach.



Mgr. Lýdia Brichtová

Významná je aj úzka spolupráca pri príprave koncepčných materiálov a novej legislatívy, ako tomu bolo počas niekoľkoročnej prípravy zákona o sociálnych službách, ale aj ad hoc stretnutia za účelom riešenia rôznych odborných problémov. Stalo sa tradíciou prevzatie zástity na vedeckých konferenciách k sociálnej práci ministerkou práce, sociálnych vecí a rodiny a zamestnanci ministerstva aktívne vystupujú na týchto podujatiach. Ministerstvo má záujem na zriadení komory sociálnych pracovníkov a skvalitňovaní prípravy budúcich sociálnych pracovníkov a angažuje sa aj v oblasti výskumu sociálnej práce.

Každá součinnost s sebou přináší nejen nové možnosti, ale i rizika. Jaké jsou výhody a nevýhody tohoto typu partnerství z pohledu ministerstva?

Osobne vnímam spoluprácu so zástupcami organizácií ako veľmi prínosnú hlavne z odborného hľadiska. Poznatky, vedomosti a skúsenosti sociálnych pracovníkov, a o to viac, že pôsobia v rôznych

sférach a na rôznych úrovniach, sú pre činnosť ministerstva neoceniteľným zdrojom informácií a poskytujú mu výbornú spätnú väzbu.

Na druhej strane nie vždy je možné splniť očakávania a premietnúť návrhy organizácií do koncepcných alebo legislatívnych dokumentov. Nakoľko ich obsah je mnohokrát ovplyvnený nielen požiadavkami odbornosti, ale aj inými skutočnosťami aktuálnymi v danej spoločnosti (ekonomické, politické, medzinárodné...).

Jaký budúci vývoj od této spolupráce očekáváte?

Predpokladám, že existujúca široká škála spolupráce bude prebiehať aj naďalej. Vedela by som si predstaviť aj jej rozšírenie, hlavne pri budovaní systému ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov pôsobiacich v rezorte práce, sociálnych vecí a rodiny.

Jaký má spolupráce asociací a ministerstva přímý důsledek pro samotné sociální pracovníky?

Po prvý krát sa do slovenskej legislatívy v oblasti sociálnych služieb a kompenzácie ťažkého zdravotného postihnutia dostali požiadavky na kvalifikačné predpoklady pre výkon sociálnej práce, resp. sociálneho pracovníka, ale aj napr. sociálneho poradcu, supervízora.

S účinnosťou od 1. 1. 2009 sa zlepšilo aj ekonomické zabezpečenie sociálnych pracovníkov, ktoré je garantované priamo právnou normou a nie je závislé na rozhodnutí zamestnávateľa. Aj takéto opatrenia by mohli napomôcť k tomu, aby sa zvýšil nielen spoločenský, ale aj ekonomický status sociálnych pracovníkov, na čo tak dlho všetci čakáme.

Připravila Jana Kopřivová

inzerce

V&T institut SPAS HERMÉS Praha

„profesionálně pomáháme pomáhajícím profesionálům“

INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ SUPERVIZE

Tým supervizorů nabízí profesionální supervizní řešení pro jednotlivce, týmy i celé organizace. Zkušenosti se supervizí z oblasti sociálních služeb, psychoterapie i managementu.

Supervizoři: MUDr. Matuška, Mgr. Meisnerová, Mgr. Votavová, Bc. Pluhařiková Pomajzlová a další

REKVALIFIKACE A VÝCVIKY

- **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP** (akreditace MPSV)
zahájení: 19. – 20. 10. 2009, cena 15 000 Kč/200 h; Dr. Matuška, Mgr. Meisnerová & kol.
- **SYSTEMICKÁ SUPERVIZE A KOUČOVÁNÍ**
zahájení: únor 2010, cena: 24 000 Kč/200 hodin; lektor: Dr. F. Matuška
- **STRATEGICKÉ A SYSTEMICKÉ PŘÍSTUPY V PSYCHOTERAPII A HYPNOTERAPII**
komplexní 4-letý psychoterapeutický výcvik (800 h teorie, tréninku, sebezkušenosti a supervize)
zahájení: únor 2010, cena: 20 000 Kč/1. ročník; lektorský tým: dr. F. Matuška & spol.

TÉMATICKÉ KURZY S AKREDITACÍ MPSV

- **Rozhovor – nástroj pomoci** – cena 2 400 Kč/3 dny
- **Systemická práce s rodinou** – cena: 3 200 Kč/2 x 2 dny
- **Systemická práce s dětmi a s dospívajícími** – cena: 1 600 Kč/2 dny
- **Rehabilitace a individuální plánování v praxi** – cena: 2 500 Kč/2 x 2 dny
- **Motivace a kontrakt v pomáhající praxi** – cena 2 400 Kč/3 dny
- **Obtížné situace a témata v pomáhající praxi** – cena: 1 600 Kč/2 dny
- **Psychohygienu a osobní rozvoj** – cena: 2 000 Kč/3 dny

www.spas-praha.com

tel.: 222 521 008, 731 455 511, 603 223 510
e-mail: info@spas-praha.com

Garanci za etablování oboru sociální práce ve společnosti nemůže nést jen ministerstvo

Již delší dobu spolupracuje Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky a Asociace vzdělavatelů v sociální práci na rozvoji oboru sociální práce. Jaké možnosti jejich společné aktivity nabízejí a zda jsou vůbec v něčem přínosné, se dozvíte od Mgr. **Petra Hanuše**, vedoucího oddělení koncepce sociálních služeb MPSV ČR. Jak sám říká, hlavní potenciál takového partnerství vidí ve vzájemné podpoře a výměně potřebných znalostí a zkušeností.

S kterými organizacemi, které zaštiťují činnost českých sociálních pracovníků, navázalo MPSV ČR spolupráci?

MPSV dlouhodobě spolupracuje především s Asociací vzdělavatelů v sociální práci. V minulosti byli její zástupci v několika pracovních skupinách připravujících koncepční materiály k sociální práci. V současné době je tato asociace zastoupena i v akreditační komisi MPSV pro oblast dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

Letos jsme navázali kontakt s Radou pro rozvoj sociální práce – organizací, která zastřešuje například vzdělávací instituce vychovávající nové sociální pracovníky, některé zaměstnavatele sociálních pracovníků nebo profesní organizace. S tímto druhým partnerem jsme teprve na začátku spolupráce.

Co mohou jmenované organizace od ministerstva čekat? Čím by pro ně mělo být partnerství s vámi přínosné?

Ministerstvo má určitě mnoho možností, jak podpořit své partnery. Určitě nabízíme vstřícnost, ochotu spolupracovat, informace. Jaký přínos bude mít naše spolupráce pro tyto organizace, je otázka spíše pro ně.

Uvedl jste, že členy partnerských organizací jste zapojili do příprav koncepcí. V čem přesně však vaše vzájemná spolupráce spočívá?

Odpověď na tuto otázku není jednoduché zejména proto, že v této době probíhá vymezování pravidel spolupráce. Hlavním úkolem je obnovit diskuse o sociální práci, o tom, co může sociální práce nabídnout, jaké kompetence by měl sociální pracovník mít a jakým vzděláním by tyto kompetence měl získat. Tento výčet oblastí není ještě úplný. Jsem přesvědčen, že v brzké době přibudou další.

Důležité jsou odpovědi, ke kterým bychom měli dojít a které by se měly odrazit v legislativě



Mgr. Petr Hanuš

ní úpravě sociální práce. V tuto chvíli se domníváme, že by se mělo jednat o samostatný zákon mimo sociální služby. Předpokládám, že naši partneři budou v prosazování odborné sociální práce velmi aktivní, a MPSV je připraveno tyto aktivity podporovat.

Jaké vidíte výhody a nevýhody vaší společné činnosti?

Výhodou je, že naši partneři jsou svou odbornou erudicí zárukou, že jsou schopni naplnit náš cíl. Nevýhodou pak jejich časová vytíženost. Ta je ovšem obecně rizikem, se kterým se setkáváme denně.

Co vlastně ministerstvo přivedlo na myšlenku navázat takovou spolupráci?

Domnívám se, že případné sociální otřesy v budoucnu bude muset řešit právě sociální práce, která s využitím svého odborného potenciálu má největší šanci udržet často velmi křehký sociální smír ve společnosti. Aby to bylo možné, je potřeba obor lépe etablovat v našem systému. Garanci za tento proces ovšem nemůže mít MPSV. Jsem přesvědčen, že iniciativní by v tomto směru měly

být organizace sdružující sociální pracovníky, jejich zaměstnavatele a samozřejmě také vzdělavatele. MPSV tyto aktivity chce podporovat a iniciace této spolupráce je první z podnětů na-šim partnerům tímto směrem.

Jak vidíte další rozvoj vašeho partnerství v budoucnu?

V tuto chvíli nelze vývoj spolupráce predikovat. Za náš tým můžu konstatovat, že očekáváme rozvoj spolupráce. Nicméně bude záležet na individuálních možnostech každého jednotlivého člena týmu. Pokud se najde další možný partner, jsme připraveni spolupracovat i s ním. Naši snahou rozhodně není vytvořit uzavřené sple-

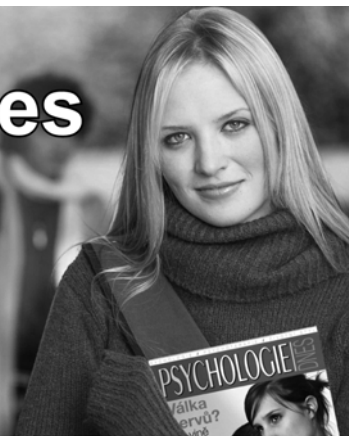
čenství. Naopak, předpokládám, že některé aktivity budou prováděny ve spolupráci s širokou odbornou veřejností.

Má vaše spolupráce se jmenovanými organizacemi nějaký pozitivní dopad na praxi samotných sociálních pracovníků?

Hlavním důsledkem by mělo být, že budou odborně vzdělaní sociální pracovníci vykonávat odbornou práci s klienty, tedy to, na co byli připravováni v rámci svého vzdělání. Obávám se, že používat vzdělané sociální pracovníky k vedení administrativy je plýtvání prostředky, kterých je v době ekonomické krize dvojnásobný nedostatek.

Připravila Jana Kopřivová

inzerce



Psychologie dnes

časopis o vztazích a lidech

www.psychologiednes.eu

Prohlédněte si na www.portal.cz
 Předplatné nebo ukázkové číslo zdarma
 objednávejte na adrese: send@send.cz, www.send.cz
 nebo písemně na adrese SEND předplatné, s.r.o.,
 PO BOX 141, 140 21 Praha 4,
 tel.: 225 985 225
 fax: 225 341 425

Psychologie dnes.
**Žádný lifestyle,
opravdový život!**









Inzerujte S PŘEDSTIHEM v časopise Sociální práce/Sociálna práca!

Objednejte si inzerci v č. 4/09 do 31. 10. 2009 a získáte **slevu 10 %** z ceny inzertní plochy a jako bonus **grafické zpracování zdarma**.

Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ■ jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

Podpora versus nepotřebnost zastřešujících celonárodních organizací sociálních pracovníků

Kromě zástupců zastřešujících celonárodních organizací sociálních pracovníků jsme oslovili i představitele asociací, které se zabývají problematikou konkrétních cílových skupin klientů. Zajímali jsme se, jaké mají očekávání právě od celonárodních organizací sociálních pracovníků, jaké navrhuji změny v jejich činnosti a zda se sami angažují v rozvoji oboru sociální práce, případně jak vnímají komunikaci uvnitř oboru.

Sdružení zaštiťuje obvykle lidi podobné profese, zájmů či cílů. „*Určité cíle má Společnost sociálních pracovníků ČR, respektive zastřešující organizace obecně, určité cíle má asociace mediátorů. Vždy je to garance profesionality, jasné a adekvátní metody, zvyšování kvality práce svých členů a reakce na nové fenomény, které praxe v oboru přináší,*“ vystihuje Dr. **Tatjana Šišková**, předsedkyně Asociace mediátorů ČR (AMČR). Podporu společné práce, akceptaci svých stanovisek a hledání společných témat, které mohou vyústit v projektovou spolupráci, předpokládá **Vladimír Bako**, ředitel Asociace občanských poraden (AOP).

Jinak vnímá postavení celonárodních organizací sociálních pracovníků ředitel České asociace streetwork (ČAS) **Jindřich Racek**. Ten nezná ani doposud nehledal, nepotřeboval, nepostrádal žádnou zastřešující asociaci. Od takto zaměřené asociace nic neočekává, protože mu zaměření všeobecně na sociální pracovníky přijde dosti široké. **Sylva Majnerová Kolářová** z Asociace nestátních organizací zabývajících se prevencí a léčbou drogových závislostí (A. N. O.) sice nemá aktuálně žádné informace o činnosti celonárodních organizací, od oborové organizace by však očekávala prosazování zájmů jejich členů a realizace kvalitního vzdělávání, které reaguje na skutečné potřeby a trendy v oboru. „*Vnímání a hodnocení, včetně finančního výkonu sociální práce, jistě není adekvátní náročnosti profese, nicméně otázkou pro mne je, zda existuje něco jako společný zájem sociálních pracovníků,*“ zamýšlí se tato absolventka oboru sociální politika sociální práce na FF UK v Praze, která se však cítí být spíše adiktoložkou než sociální pracovnící. K pochybnostem, zda existuje společný zájem sociálních pracovníků, ji vede skutečnost, že existuje a podle jejího názoru téměř bez reakce platí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. „*Pro obor je škodlivý a k rozvoji profese vskutku nepřispěje. A to nechci rozebírat jeho finančních dopady na sociální služby a také smysl a zejména obsah inspekce sociálních služeb,*“ domnívá se zástupkyně A. N.

O., která vzhledem k neznalosti aktuálního stavu nechce nic zlepšit v činnosti celonárodních organizací sociálních pracovníků.

Jasný názor na vylepšení činnosti celonárodních sdružení má předseda ČAS. „*Pokud tedy nějaká taková asociace existuje, měla by o sobě asi dávat lépe vědět a více komunikovat,*“ vyslovuje se Racek. Potřebu komunikace mezi zástupci různých typů sociální práce zdůrazňuje i ředitel AOP, který si rovněž přeje zlepšit spolupráci při přípravě společných projektů a nalézat spolu dostatek finančních zdrojů pro realizaci projektových cílů. Podobně, ale s důrazem na svou oblast hovoří i předsedkyně AMČR. Za svůj prvořadý úkol považuje prohloubení kontaktů se zastřešujícími organizacemi sociálních pracovníků právě při šíření myšlenek mediace. „*Možnou formou by byla realizace společné aktivity, například projektu, výzkumu, tematicky zaměřené konference, workshopu, diskusního panelu,*“ dodává Šišková.

Asociace mediátorů už však se zastřešujícími organizacemi sociálních pracovníků spolupracuje, rozsáhlé kontakty udržuje s Asociací vzdělavatelů v sociální práci a několik brněnských mediátorů je členem Společnosti sociálních pracovníků.

AOP je dokonce členem zastřešujícího sdružení, konkrétně Rady pro rozvoj sociální práce (RAROSP) a také Asociace sociálního poradenství, která sdružuje větší organizace působící v odborném sociálním poradenství. „*Neformálně spolupracujeme s řadou NNO na protlačení zákona o přístupu občanů k sociálně spravedlivé či bezplatné právní pomoci, což není ani po 20 letech demokracie samozřejmé a jednoduché,*“ líčí Bako.

V rámci Asociace mediátorů ČR pracuje řada skupin, jedna z nich se podílela na vytvoření etického kodexu mediátora, který formulovala zejména řada sociálních pracovníků a zároveň mediátorů. „*Řada našich členů má bohaté zkušenosti se sociální prací v minulosti, a tak stále udržujeme kontakty s našimi minulými*

Jak zvýšit prestiž oboru:

- dobrou prezentací pozitivně vyřešených kauz,
- dobrou metodickou přípravou budoucího sociálního pracovníka, nejen v rámci pregraduální výchovy, ale i formou supervizí, které by se měly stát automatickou možností zatížených sociálních pracovníků,
- šířením adekvátního přístupu ke klientovi, který jej podporuje a pomáhá na světlo jeho kompetencí, nikoliv kontrola a neustálé poradenství, co dělat a co ne,
- okamžitou kritikou neadekvátně řešené kauzy (případ Tereza) a profesionální zpětná vazba kompetentních zástupců asociací a etických komisí,
- zavedením registru „odstrašujících“ přístupů, snad i jmen pracovníků, co opravdu porušují etiku profese,
- operativnějšími zásahy státních institucí, které zastřešují danou oblast, tedy nejen snížení administrativy, ale i nabíráním odborníků, nikoliv známých a přátel, což snad ošetřil zákon o sociálních službách, který přesně vymezuje požadavky pro funkci sociálního pracovníka,
- podporou vzdělávání starších pracovníků v nových přístupech, aby nejednali na základě stereotypů, ale ověřených a nově formulovaných přístupů,
- podporou a organizováním multioborových konferencí a setkání u kulatých stolů, kde bude umožněna výměna zkušeností a předání informací o nových metodikách, přístupech, výsledcích,
- „bojem“ za menší kvóty počtu klientů každého sociálního pracovníka, abychom srovnali možnosti a hlavně zajistili potřebu terénu, méně „papírovat“ a hledat více prostoru pro práci s lidmi,
- užší spolupráci sociálních pracovníků na státní i nestátní úrovni, např. terénní pracovníci, asistenti ve školách, pracovníci OSPODu apod.,
- vytvářením a podporováním regionálních sítí služeb, které saturují potřeby klientů, s respektem k příslušné odbornosti poskytovatele služby, který ví, co dělá a co už ne, a je schopen klienta předat bez řevnivosti a žárlivosti příslušnému kolegovi.

**Dr. Tatjana Šišková,
předsedkyně Asociace mediátorů ČR**

pracovišti, spolupracujeme s katedrami sociální práce na vysokých školách v Praze, Brně a Olomouci a s vyššími odbornými školami, případně středními školami. Někteří naši členové zde i vyučují. Předáváme zkušenosti a učíme metodiku řadu studentů, budoucích sociálních pracovníků interaktivní formou. Studenty informujeme o všech historicky významných i moderních přístupech a metodách sociální práce se svobodou pro jejich vlastní volbu ve své budoucí praxi,“ líčí Šišková. Z dob rané spolupráce se studenty sociální práce Filozofické fakulty UK v druhé polovině devadesátých let zmiňuje výuku mediace a tvorbu metodiky práce a obsahu povinného vzdělávání pro nově se vytvářející skupinu probačních a mediačních úředníků.

Z oslovených představitelů asociací, které se zabývají problematikou konkrétních cílových skupin klientů, se vůbec neangažuje ve prospěch rozvoje oboru sociální práce pouze Majtnerová Kolářová. „Myslím, že zvýšení prestiže oboru, který se nechá takto ovládnout – až zbavit svéprávnosti státem, je v dohledné době po zásluze pouhou iluzí. Možná, že příčinou této nepochopitelné pasivity je i množství cílových skupin a pojetí sociální práce,“ domnívá se zástupkyně A. N. O. Odlišný názor prezentuje Racek, který nepovažuje obor sociální práce za nejasný a roztržštěný. „Obor je jasnějším, zejména proto, že se podařilo prosadit naše sociální služby do zákona č. 108/2006,“ myslí si ředitel ČAS.

Pavel Bajer

Pro sociálního pracovníka je zásadní záležitostí existence profesní komory

Co očekávají řadoví sociální pracovníci od zastřešujících celostátních sdružení sociálních pracovníků? S tímto dotazem jsme oslovili 21 českých a 11 slovenských sociálních pracovníků. Odpověď jsme obdrželi od dvou kolegů.

Sociální pracovník Mgr. **Ladislav Ptáček** především očekává, že taková organizace bude mít sílu a profesní i společenský kredit se vyslovovat k tématům, kterými se zabývá. Nad postavením organizací sdružujících sociální pracovníky se zamýšlí Mgr. **Edita Kremláčková**. „*Naše profesní organizace podle mne ještě zdaleka nemají takovou pozici ve společnosti jako např. učitelé. Je otázka, proč tomu tak je, důvodů by bylo jistě víc,*“ domnívá se tato sociální pracovnice, vedoucí služby podpora zaměstnávání v brněnském sdružení Práh. Zviditelnění a vyjednávání oprávněných zájmů sociálních pracovníků a sociálních služeb, potažmo i zájmů uživatelů vůči veřejnosti a veřejné správě považuje Kremláčková za jeden z nejdůležitějších úkolů zastřešujících organizací. Další úkol zastřešujících organizací vidí směrem dovnitř, v podpoře zvyšování kvality poskytování sociálních služeb. Podobně hovoří i Ptáček, který zastává pozici sociálního kurátora na Magistrátu města Brna. Doufá, že zastřešující sdružení budou důležitým „hráčem“ a hybnou motivující a podporující silou, jak směrem k těm, které kolem sebe sdružuje, tak i například k rozhodujícím místům státní správy a samosprávy i veřejnosti. „*Souhrnně vzato, věřím, že budou vlivným a stabilním hybatelem profese sociální práce, její kvality a profesní kultury,*“ dodává.

Sociální pracovnice v Prahu má i kladné zkušenosti ze zastřešujícími organizacemi, které považuje za velmi významné a nutné. „*Osobně jsem hodně vnímala jejich potenciál jako partnera státní správy v souvislosti s tvorbou zákona o sociálních službách a partnera státní správy vůbec,*“ tvrdí Kremláčková. Brněnský sociální kurátor zase doufá, že bude zastřešující organizace sociálních pracovníků schopna posouvat daný segment sociální práce kupředu a bude jej systematicky rozvíjet a pečovat o něj. Ptáček má ze své činnosti praktickou zkušenost s několika asociacemi a zastřešujícími organizacemi sdružující organizace nebo jednotlivce. „*Všem jim je společný především nedostatek finančních prostředků a dalších zdrojů, včetně personálních,*

které by jim umožňovaly jasněji, intenzivněji a systematictěji prosazovat společné předsevzaté cíle a zájmy. Většinou všichni, kteří se v podobném díle angažují, tak činí nad rámec svých pracovních povinností a na úkor svého soukromého času,“ sdílí své poznatky kurátor. Jako nutnou proto vnímá především změnu v systému fungování a stabilizaci těchto organizací. Své myšlenky dále rozvíjí: „*Samozřejmě, že otázka, jak toho docílit, je sama o sobě komplikovaná. Přemýšlím nad tím, proč například zaměstnavatelé často nejsou hrdí na ty své zaměstnance, kteří se snaží rozvíjet sociální práci jako obor, a v této snaze je nepodpoří. Byla by to dobrá ‚reklama‘ i pro ně samotné,*“ rozvíjí své názory Ptáček, pro něhož je zásadní záležitostí existence organizace, která by měla ze zákona statut profesní komory. Prakticky všechny současné zastřešující organizace totiž pracují se statutem občanského sdružení.

Oba sociální pracovníci se sami angažují ve prospěch oboru. Kremláčková se vyjadřuje ke své oblasti, tedy podpoře zaměstnávání osob s duševním onemocněním. „*Sdružení Práh se dlouhodobě angažuje v Asociaci komunitních služeb v oblasti péče o duševní zdraví, sekce pro zaměstnávání. Tuto platformu považujeme za velmi užitečnou s konkrétními praktickými výstupy.*“ Z dobrých a aktuálních příkladů zapojení se, z něhož profituje sociální práce, uvádí vedoucí služby podporovaného zaměstnávání zářijovou Mezinárodní konferenci CEFEC v Praze, která formulovala Výzvu k podpoře sociálního podnikání v ČR, která aktivizuje oblast zaměstnávání lidí se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním. Ptáček se naproti tomu v minulosti aktivně účastnil například činnosti Asociace mediátorů ČR nebo České asociace pracovníků linek důvěry, kde s kolegy připravovali Etický kodex pro službu internetového poradenství. „*Blízko mám také k Sekci sociálních kurátorů fungující v rámci Společnosti sociálních pracovníků,*“ doplňuje kurátor své aktivity související s oborem sociální práce.

Pavel Bajzer

Spolupráce úřadu s nevládní organizací

Úspěch efektivní spolupráce úřadů a neziskového sektoru spočívá v kvalitní komunikaci

Jste přesvědčeni, že úřad a „neziskovka“ musí nutně pracovat nezávisle a nejlépe striktně odděleni od sebe? V Hradci Králové se podařilo vzít to dobré z každého z nich a vzniklo propojení dvou služeb, státní i neziskové, prolnutí dvou přístupů, které se navzájem harmonicky doplňují. Občanské sdružení Salinger vypomáhá prostřednictvím sanace rodiny hradeckému oddělení sociálně-právní ochrany dětí tam, kde úřadu nestačí kapacity, ať personální či časové. Navzájem si předávají zkušenosti, řeší společné kauzy a každý subjekt přináší jiný pohled na věc. Co se jinde může zdát nemožné, má zde v podstatě jednoduché řešení. Vše je totiž o lidech – a dobré komunikaci.

Jak uzdravit rodinu

Když se před rokem a půl rozhodli v hradeckém Salingeru zavést do nabídky novou službu, sanaci rodiny, zřejmě netušili, kolik úsilí je to bude stát. „*Kdysi dávno jsme se pokoušeli požádat o pomoc Střep, zastřešující organizaci pro sanaci rodiny, ale z kapacitních důvodů nám nemohli vyhovět,*“ vysvětluje **Jan Vrbický**, vedoucí a hlavní iniciátor služby, proč se nakonec pustili do přípravy metodiky „na vlastní pěst“. Nezbyvalo tedy než nastudovat dostupné materiály, objíždět různé instituce, které již sanaci rodiny v té době úspěšně realizovaly, a učit se z jejich praxe a zkušeností.

„*Novou službu jsme vlastně vytvořili z ničeho. Tři čtvrtě roku jsem já sám dával dohromady základní informace a podobu sanace. Velmi jsem*

však tápal. Zpočátku jsme totiž vůbec netušili, jak na ni. Snažil jsem se vytvořit nějaký model, ale bylo obtížné vysvětlit, jak má služba fungovat a co vlastně chce nabízet. Naším specifikem je úzká propojenost a kooperace s hradeckým OSPODem, který se podílel i na tvorbě některých metodických materiálů,“ líčí „porodní bolesti“ Vrbický. Základním posláním sanace rodiny v jeho pojetí je stabilizovat a udržet funkční rodinnou jednotku, aby se nerozpadla. Salinger má sanaci rodiny registrovanou jako sociální službu a sociálně-aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Samotný název služby Triangl charakterizuje úzkou interakci mezi klientem, službou a institucí, která doporučí klienta.

Ústavní výchova není jediné řešení

Již v úvodu jsem naznačila, že postavení a souhrn aktivit OSPODu jako úřadu se oproti neziskové organizace výrazně liší. Proč tomu tak je, objasňuje **Světluške Kotrčová**, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Hradec Králové: „*Zákon nám jako úřadu přesně stanovuje nejen konkrétní možnosti a oprávnění, ale vedle toho i nemalé povinnosti. Naše činnost je tím pádem jednoznačně daná. Prvořadým úkolem oddělení však určitě není umísťovat děti do ústavů, jak se lidé často mylně domnívají. Naším hlavním cílem je především obnovovat narušené funkce rodiny.*“ V tomto bodě se tedy shodují se Salingerem. Žádný z pracovníků hradeckého OSPODu nevidí uplatnění zákona jako první a hlavní krok, když v rodině něco selhává. Navíc ústavní výchova neznamenaá rozsudek „na doživotí“. Pracovníci případ dále prověřují, přehodnocují, rodiče se s dětmi pravidelně vidají, a dojde-li k nápravě sporných skutečností, může být dítě vráceno zpět do rodiny.

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

Náplní práce oddělení je ochrana práv a nároků dětí na příznivý vývoj, řádnou výchovu a bezpečný a zdravý život. Oddělení pomáhají rodinám, které se ocitly ve složité až krizové životní situaci, s cílem podpořit je v obnově narušených funkcí rodiny a udržet rodinnou jednotku pohromadě. Jejich činnost zahrnuje také práce preventivní. Sociální pracovníci OSPOD mimo jiné vyhledávají děti, jejichž rodiče nebo jiné zodpovědné osoby neplní své povinnosti uložené zákonem. Pracovník OSPOD s rodinnými příslušníky pracuje tak, aby se podařilo v co největší míře odstranit příčiny a důsledky nedostatků, které brání normálnímu, vývoj dítěte neohrožujícímu fungování rodiny.



Pracovník služby Triangl při rozhovoru s klientkami. Zdroj: Archiv Salinger, o. s.

Zřejmě díky snaze prosazovat jiný pohled na věc vykazuje podle Kotrčové hradecký OSPOD ve srovnání s celorepublikovým průměrem velmi malý počet ústavně umístěných dětí. „Možná se to daří i proto, že pracovníce i pracovníci se snaží využít všech možností, jak se umístění do ústavní výchovy vyhnout. Každá situace musí být náležitě prověřena, než dítě do takového zařízení doporučí,“ domnívá se Kotrčová a dodává, že další rozdíl mezi úřadem a neziskovým sektorem spočívá v tom, že pracovníci jejího oddělení si musí před soudem obhájit, když jsou přesvědčeni, že vše selhalo a jiná možnost než ústavní výchova již není. Prosazování přijetí tohoto mnohdy nepopulárního opatření je vždy náročné na psychiku sociálního pracovníka. Jak z vlastní zkušenosti potvrzuje Kotrčová, musíte se s tím umět vyrovnat profesně i lidsky a to není vždy jednoduché.

Očekávání a mantinely

Když se před rokem a půl Salinger pustil do přípravy sanace rodiny v Hradci Králové, nabídl spolupráci oddělení pro sociálně-právní ochranu dětí. „Leží na nás velká zodpovědnost. Zpočátku nás proto samozřejmě zajímalo, jaký mají sociální pracovníci Salingeru výcvik, jaké zkušenosti a výsledky za nimi stojí, jak probíhá samotná služba přímo v rodině, jak se k jejím jednotlivým členům chovají,“ popisuje obezřetnost oddělení jeho vedoucí Kotrčová. Na začátku proto s členy týmu

služby Triangl intenzivně diskutovali. „Velmi nám pomohlo vzájemné lidské poznání. Jsme teď mnohem více partneři. Vztah a spolupráce má nyní úplně jinou kvalitu než na počátku. Především dlouhodobá a cílená komunikace nám zásadním způsobem pomohla definovat prvky vzájemné spolupráce a její mantinely,“ popisuje prvotní nesmělé „otukávání“ odboru a neziskové organizace Světluše Kotrčová a dodává, že jejich společná práce spočívá především ve vzájemné akceptaci.

„OSPOD nám nyní předává 85 % ze všech našich klientů. Doporučí rodině spolupráci s tím, že pokud chtějí problém vyřešit, bylo by vhodné využít našich služeb. V opačném případě by mohlo dojít až k mezním situacím, jako je odebrání dítěte nebo rozpad

Sanace rodiny

Postupy sociální práce, které podporují fungování a zachování rodiny. Metoda preventivní práce s rodinou v případech, kdy je ohrožen sociální, psychologický a biologický vývoj dítěte. Sociální práce v rámci sanace rodiny má různý rozsah, obvykle probíhá dlouhodobě a podílí se na ní více odborníků. Všechny aktivity směřují k jedinému cíli: předcházet, mírnit a omezit příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodině pomoc a podporu pro zachování celistvé rodinné jednotky. Více např. na www.strep.cz.

Občanské sdružení Salinger

Občanské sdružení vzniklo v roce 1997 s cílem poskytovat mladým lidem podporu v začleňování do společnosti a hájit jejich oprávněné zájmy. Prostřednictvím služby Triangl se Sdružení snaží působit na nezletilé děti a mládež, které jednají protiprávně. Cílem je přimět tyto děti, aby od rizikové činnosti upustily, popřípadě se snížilo riziko opakování závadných aktivit.

V programu Sanace rodiny nabízí Triangl pomoc a podporu rodinám s dětmi, které se ocitly v tíživé životní situaci, jež ohrožuje vývoj dítěte. Nabídka odborných služeb programu směřuje ke stabilizaci rodinné situace a zachování rodiny jako celku. Sociální pracovníci pracují zejména v přirozeném prostředí rodiny. Služba mimo jiné zahrnuje sociálně terapeutickou činnost (rozhovory, sezení aj.) a výchovně vzdělávací činnost (návky dovedností aj.). Součástí sanace rodiny je i terénní sociální práce, např. doprovázení klientů na úřady, pomoc při uplatňování práv apod. Více na www.salinger.cz.

rodiny,“ vysvětluje Jan Vrbický. Takový postup je výhodný z toho hlediska, že Triangl má obrazně řečeno stálý přísun klientů. Horší už je to však s vnímáním služby samotnými klienty. Přibližně 20 % z doporučených rodin spolupráci odmítne. „Právě kvůli předání z OSPODu se nás zpočátku bojí. Navazování kontaktu a rozptýlení obav hodně usnadňuje transparentní domluva. Klienti si musí uvědomit, že my na ně nechceme „žalovat“ ani uplatňovat nějaké restrikce,“ nastiňuje boj o důvěru Vrbický. Zdůrazňuje však, že v případě zásadního pochybení na straně rodiny musí v každém případě postupovat v souladu se zákonem a vše nahlásit.

Neziskový sektor – prodloužená ruka úřadu?

„Sanaci vnímám jako doplňkovou službu k naší práci. Tak by to mělo být. Hlavní díl zodpovědnosti leží na našich lidech. Spolupráce klientů se Salingerem vychází z dobrovolnosti. My máme ze zákona určitou moc, oprávnění jednat s lidmi a svým způsobem je ke spolupráci nutit. Proto si nemůžeme říct, že „přehodíme“ případ a zodpovědnost na Salinger. Takové řešení není ani žádoucí a nemělo by k němu vůbec docházet,“ má jasno v otázce pravomoci úřadu a „neziskovky“ Světluše Kotrčová. OSPOD nepracuje se všemi kauzami, které má Salinger, protože část klientů vyhledá službu sanace rodiny sama. Například tehdy, když nezvládají péči o dítě či jeho výchovu.

Sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí mají v běhu hodně případů a nemají prostor na to, aby se v rodině objevili několikrát za týden a řešili s rodiči, co je třeba udělat, vedli je v péči o děti nebo například o domácnost. Vedoucí oddělení doplňuje, že takový přístup by někdy ani nebyl účelný: „My vystupujeme z pozice těch, kteří potom dávají doporučení k soudu apod. Proto je dobré, že existuje subjekt, který má kapacity klienty doprovázet, dohlédnout, jak pečují o dítě, dát jim určitý

návod, pomocný příklad. Salinger je zkrátka naše prodloužená ruka. “A Vrbický upřesňuje, že část rodin ale právě z tohoto důvodu pomoc odmítá, protože nechťejí, aby jim někdo vstupoval do bytu, do jejich soukromí. „Samozřejmě, že když jim někdo cizí dvakrát třikrát týdně vstoupí do bytu, je to nepřijemný zásah. My však pracujeme i v terénu. Můžeme klienty doprovodit na úřady, pomáháme jim vyřídit různé věci, ukazujeme jim, jak na to,“ vyjmenovává další možnosti sanace rodiny vedoucí Trianglu. Podle Kotrčové však platí, že když si sociální práci nastavíte jako pomoc, ne kontrolu a restrikce, pak se klienti sami vracejí a s důvěrou se obrátí s prosbou o radu. To je ale ideální a ne tak častá cesta.

„Je strašně důležité mít nějakého partnera, se kterým můžeme případ prodiskutovat z jiné strany, jiného pohledu, jiné pozice,“ snaží se vystihnout podstatu spolupráce v rámci služby Triangl vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí Kotrčová. Zásadní je transparentnost, aby klient neměl pocit, že se něco děje za jeho zády, a jasné vymezení zakázky a úlohy pracovníků v ní. „Na začátku vždy vedeme diskuse o tom, zda je Triangl schopen naplnit naše očekávání vzhledem ke kauze, kterou jim chceme svěřit. Snažíme se zjistit, zda má vůbec smysl je do případu zapojovat,“ nastiňuje obsah společných jednání Světluše Kotrčová a dodává: „Má-li OSPOD opravdu složitý případ, ve kterém náš pracovník zkusil vše, co mohl, a žádný posun nenastal, pak může dojít k nereálným očekáváním z naší strany. Musíme však mít na paměti, že předáním klienta Salingeru k vyřešení případu nebo k výraznému zlepšení dojít nemusí. Ani sanace rodiny zkrátka není všespásná.“

Požadavek odbornosti v sociální práci

Aby byla zajištěna standardní kvalita služeb, musí mít sociální pracovníci oddělení pro sociálně-

-právní ochranu dětí ze zákona přinejmenším vyšší odborné vzdělání. To si dále doplňují nabídkou kursů. „Znalosti ze školy vnímáme jako nezbytný základ, ale například zákony se neustále mění, a proto je důležitá aktualizace informací. Máme nastavenou povinnou míru průběžného vzdělávání, a to v takové míře, aby se pracovníci orientovali nejen v problematice péče a ochrany dětí, ale byli schopni klienty nasměrovat i jinak,“ vysvětluje postoj OSPODu ke vzdělávání Kotrčová.

Vysoké nároky na členy svého týmu v Trianglu potvrzuje i Jan Vrbický: „Sanaci rodiny považuji za jeden z nejobornějších modelů sociální práce a od našich sociálních pracovníků vyžadují profesionální úroveň, zkušenosti i vzdělání. Vidím v praxi nezbytnost teoretického zázemí, které dodá právě vysokoškolské studium.“ Jak však s úsměvem doplňuje, i člověk, který vysokou školu neabsolvoval, dokáže službu velmi obohatit: „Máme v týmu jednu ‚VOŠkařku‘. Často nás upozorňuje, že vymýšlíme samá složitá řešení místo toho, abychom zapojili zdravý selský rozum.“ Byť Vrbický nemá problém s přijetím pracovníka bez vysokoškolského vzdělání, praxe za rok a půl ukazuje, že výběrová řízení vyhrávají lidé s teoretickou znalostí, schopností aplikace v praxi a náležitými zkušenostmi.

Jak bourat stereotypy

Na můj dotaz, jaká rizika spolupráce s OSPODem přináší, odpovídá Vrbický bez zaváhání: „Nejrizikovější je provázanost služeb a odlišné přístupy k nim. V první práci s klientem pořád narážíme na různé problémy, především stereotypy. Některé pracovnice z OSPODu vnímají jako problematické, že by s malým dítětem měl pracovat například muž nebo svobodná či bezdětná žena.“ Tyto stereotypy si Vrbický vysvětluje jednak dlouholetou historií oddělení sociálně-právní ochrany dětí a zažitými postupy. Jak však zdůrazňuje, důležitá je přece především profesionalita, ne to, zda je sociální pracovnice zkušená žena-matka. „Já osobně nemám problém s tím, poslat do rodiny smíšený tým muž–žena. Neplatí to však vždy. Záleží na individuálním počátečním posouzení, pak teprve postupují dál. Pokaždé ale vítám, když do rodiny vstupuje mužský i ženský element,“ dokresluje svůj přístup Vrbický. Čtenáře možná překvapí, že sanaci rodiny se v Trianglu věnují převážně muži.

Představu stereotypně uvažujícího OSPODu však vzápětí bourá Světluše Kotrčová. „Přišla za mnou paní s tím, že naši práci může dělat jen člo-

věk, který má děti a rodinu. Tohle sama musíte vědět, máte děti, víte, co to znamená, říkala mi. Na to jsem jí jen odpověděla, že já bohužel děti nemám a dělám to, co dělám,“ ilustruje realitu své práce vedoucí oddělení. „Teď jsem profesionál, až doma jsem sama za sebe. Každý si přece žije svůj život, můžeme mít výchovné problémy s dětmi, starosti s partnerem. Naše práce s rodinou je především o problémech. Okolí od nás očekává, že budeme tím ‚hrdinou‘, který vše vyřeší,“ povzdechne si. V praxi OSPODu platí, že nikdy nenajdete shodnou kauzu. Práce je velmi různorodá, a jak podotýká Kotrčová, jen člověk kreativní je schopen ji takto dělat. Musíte mít prostě rádi práci s lidmi.

Když nezbyvá než zasáhnout

Sanace rodiny vytváří na sociální pracovníky, zaměstnance neziskové organizace, velký tlak. Služba by měla být podle zákona diskrétní, na druhé straně mají pracovníci povinnost spolupracovat a předávat informace. Tyto protichůdné požadavky vytvářejí zásadní rozpor. Vrbický vysvětluje, jak podobná dilemata řeší: „Záleží na individuálním posouzení celé situace. Snažíme se o transparentnost směrem ke klientovi, říct na rovinu: ‚Máme povinnost tuto skutečnost oznámit a budeme oznamovat to a to.‘ To se bohužel většinou neobejde bez narušení důvěry ve vztahu pracovník–klient.“ Je však nezbytné si uvědomit, že některé informace zkrátka musí být řečeny a předány dál.

Se specifickými dilematy se však potýkají také pracovníci OSPODu. Jako nejobtížnější se jeví najít míru toho, co už přesahuje mez a je pro dítě škodlivé. „Zákon nám svěřuje určitou moc. Naši zaměstnanci pak hájí a prezentují nejasně stanovenou normu. Velmi by nám pomohlo mít v ruce definici celospolečenského standardu, shody v tom, co je normální a co už ne. Tak zůstává rozhodnutí mnohdy jen na intuici a osobním rozhodnutí každého pracovníka,“ definuje Kotrčová, která by velmi uvítala odbornou i laickou diskusi na toto téma.

Jako ilustraci použije příklad rodiny, která byla ve velmi složité situaci. Triangl pracoval na dílčích opatřeních, a přestože k určitým zlepšením docházelo, muselo oddělení na základě průběžných výsledků celý případ vyhodnotit tak, že bylo nutné podat návrh na zahájení řízení o ústavní výchově včetně předběžného opatření. „Nemělo smysl prodlužovat čekání na to, zda rodina něco zásadního pro pozitivní obrát udělá nebo ne. A s odstupem času jsem ráda, že jsme se takto rozhodli. V určité fázi musí pomoc skončit a nastupuje rázné řešení

v podobě represe. A rodinu to naštěstí nastartovalo, začalo se konečně něco dít,“ popisuje průběh kauzy Kotrčová. V každodenní praxi oddělení zkrátka nezbyvá než vystihnout, kdy už situace dospěla k hraničnímu bodu. „*Zkoumáme objektivní okolnosti, ale hodně záleží i na subjektivním rozlišení zainteresovaných pracovníků. Jsem ráda, že jsem se ve své praxi nesetkala s tím, že by nějakým pochybením nebylo přijato opatření, které by mohlo zabránit způsobení újmy dítěti,*“ říká s jistotou úlevou v hlase vedoucí oddělení.

Dobrou službu tvoří spokojení klienti

„*Jako velkou satisfakci vnímám, že po půl roce fungování můžu říct, že jsme úspěšní a jsou za námi viditelné výsledky,*“ je s dosavadní praxí spokojen Jan Vrbický. Pozice sanace rodiny se tak oproti počátkům zdá být stabilizovaná – v Hradci Králové již získala svoji legitimitu. Výsledky služby slouží jako podklady pro OSPOD a klientů neustále přibývá. Ačkoliv zařízení prozatím kapacitně zvládá, je možné, že do budoucna již bude poměr zaměstnanci – počet případů neúnosný. „*Hlavním měřítkem kvality služ-*

by je pro nás spokojenost klientů. Ptáme se, zda vše proběhlo, jak mělo, zda služba byla v průběhu plně funkční, zda se klientům dostalo potřebné podpory a pomoci. Na druhé straně je důležitá i spokojenost zadavatele, např. OSPODu, s kvalitou poskytovaných služeb,“ vysvětluje Vrbický, díky čemuž mohou v budoucnu očekávat přírůstek dalších klientů.

Spolupráci si pochvaluje i Kotrčová: „*Přestože se na počátku objevovaly určité obavy, hlavně kvůli navýšení agendy, s postupem času se hrany otupily. Určitě je pro nás výrazná úleva, že vše neleží jen na nás a že můžeme rodině pomoci tak, jak bychom chtěli, tedy především lidsky.*“ A k otázce na úspěšnost služby podotýká, že by si můžeme nastavit laťku kvality, sociální práce jako práce s lidmi je někdy tak neuchopitelná, že vše stejně závisí na individuálním posouzení. Problémy rodin především není nikdy možné chápat vytržené z kontextu. „*V zájmu dětí je důležité hledat různé cesty, protože to nejsou státní děti, ale děti konkrétního člověka a ten má právo se k věci vyjádřit a dostat šanci,*“ vystihuje na závěr pointu celé problematiky Světluš Kotrčová.

Jana Kopřivová

Případová studie 1: Rodina Kollerova

Rodina Kollerova se do projektu Triangl dostala na doporučení kurátorky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Indikací k začátku práce s Kollerovými byly výchovné problémy s nejstarší dcerou Klárou. Klára se ve škole i doma projevovala výbušným chováním, používala vulgarismy a své chování nebyla schopna kontrolovat. Objevily se problémy s konzumací alkoholu ve škole a pokus o sebevraždu z nešťastné lásky. Pokud by se Klářiny problémy stupňovaly, musela by kurátorka zcela reálně zvážovat návrh na umístění do zařízení pro výkon ústavní výchovy. Vzhledem ke znalosti vztahů v rodině přikročila kurátorka k návrhu zařadit rodinu Kollerových do sociální služby Triangl.

Popis situace v rodině

Matka se třemi dětmi. Matka se rozvedla s biologickým otcem dětí kvůli jeho násilnickému chování. Otec pil alkohol, děti i paní Kollerovou bil a psychicky je týral. Nejstarší dcerou je Klára, která letos končila studium základní školy. Klára se minulý rok pokusila o demonstrativní sebevraždu, důvodem byla nešťastná láska. Poté strávila měsíc hospitalizací na psychiatrii v Havlíčkově Brodě. V říjnu se opila ve škole. Podle kurátorky má sklon řešit obtížné

situace alkoholem. Nemá téměř kamarády. Cítí se jiná než její vrstevníci. Nerozumí si ani s učiteli. Má špatný školní prospěch, především z matematiky.

V době, kdy rodina vstoupila do sociální služby Triangl, matka čekala potomka se svým přítelem Josefem, který s nimi společně žil v jedné domácnosti. Děti kvůli předchozím zkušenostem se svým biologickým otcem měly obavu z matčina přítele. Teprve se vytvářel jejich vzájemný vztah. Nejstarší Klára se často dostávala do konfliktu s přítelem matky. Sám pan Josef měl v rodině obtížné postavení, bál se zasahovat do výchovy dětí a chodu domácnosti.

Zjištění během návštěv

Pracovníci během několika setkání mapovali situaci v rodině. V úvodních sezeních byla spouštěcím tématem rodičů (máme na mysli paní Kollerovou a jejího přítele Josefa) především Klára. Matka vyjadřovala strach o Kláru. Usuzovala, že spousta problémů, které Klára měla, pramení ze vztahu k biologickému otcí. Zároveň vyjádřila, že si uvědomuje, že kvůli zkušenosti s domácím násilím Klára a její sourozenci nevěří mužům a nevědí, co mají čekat od nového přítele matky, pana Josefa.

Samotná Klára vyjádřila svou potřebu kromě společných setkání s rodinou si také pohovořit s někým o samotě o svých problémech s nešťastnou láskou.

Navíc se během sezení objevilo závažné téma zneužívání Kláry a její mladší sestry strýcem v dětství. Tato skutečnost byla řešena v součinnosti s orgány OSPOD a Policií ČR. Dívkám byly nabídnuty socioterapeutické konzultace, které ve větší míře využila především starší Klára. Tato sezení vedla další pracovnice Triangu, nezainteresovaná v poskytování aktivit sanace rodiny. (Vývoj tohoto případu by byl na samostatnou kasuistiku.) Tato sezení probíhala mimo rámec aktivit sanace rodiny, kdy se pracovníci navzájem informovali o průběhu jejich intervencí a společně stanovovali další postup.

Stanovené cíle spolupráce

Z kontextu rodinné situace i z konkrétních schůzek bylo zřejmé, že celá rodina intenzivně vnímá příchod nového partnera matky, pana Josefa, a očekávání nového přírůstku do rodiny – dcery Julie, která se měla v brzké době narodit. Shodli se společně na tom, že část sezení by chtěli věnovat těmto tématům:

1. „Je to příliš brzo!“ (příchod pana Josefa do rodiny po rozvodu matky s otcem, těhotenství matky).
2. Narození čtvrtého sourozence Julie.
3. Společná komunikace mezi členy v rodině. Jak spolu komunikovat a následně lépe vycházet.

Průběh další spolupráce

Sezení probíhala v přirozeném prostředí rodiny, jedenkrát týdně, jednu hodinu. Uskutečnilo se celkem jedenáct sezení. Celková spolupráce s Kollerovými trvala celkem šest měsíců. Veškeré aktivity probíhaly v kooperaci s OSPODem. Téměř na polovinu celkového počtu sezení byla přítomna i rodinná přítelkyně Kollerových, paní Jana. Pozvat paní Janu jsme se rozhodli po intervizi s rodinnými terapeuty Hadašovými, kteří přizvání doporučili. Práce s rodinou měla především abreaktivní charakter s úkolem posílení koheze rodiny.

Na sezení se objevilo téma biologického otce i strýce. Otec ani strýc se s dětmi v současné době nestýká. Matka dětí, především dcery, ubezpečila, že z její strany budou mít vždy otevřenou možnost se na všechno okolo otce i strýce zeptat a řešit svůj vztah k nim. Matka vyjádřila svou podporu i v řešení tématu zneužívání obou děvčat při šetření celého případu. Předala dětem také infor-

maci, že je schopná a rozhodnutá rodinu chránit před podobnými excesy i v budoucnosti.

Během dalších sezení si členové rodiny volili oblasti, o kterých chtějí hovořit. Zjistili jsme, že rodina nemá vybudovaný systém domácích prací, který by posiloval samostatnost a zodpovědnost dětí za svěřený úkol a zároveň odlehčoval matce při její péči o domácnost. Rodina si cvičně vyzkoušela jeden z možných systémů rozvrhů povinností po týdnu. Další rozvoj systému a jeho využití v praxi závisí na rodičích.

Nový partner paní Kollerové, pan Josef, měl na počátku našich sezení rezervovaný postoj. Postupem času si našel v kruhu stabilní pozici a dařilo se mu stále výrazněji sdělovat ostatním členům rodiny své názory a připomínky. Domníváme se, že během sezení došlo k užšímu navázání kontaktů mezi panem Josefem a dětmi. Děti si této proměny samy všimaly a hodnotily ji velmi pozitivně, a to na verbální i neverbální úrovni.

Jedním z důležitých prvků, který jsme s členy rodiny dále probírali, byl fakt přicházejícího miminka. Především děti měly možnost vyjádřit své pocity nejistoty a pochybnosti, mohli jsme společně diskutovat, jak bude situace a atmosféra v rodině vypadat.

Závěr

V průběhu našich setkávání i při posledním sezení Kollerovi hodnotili celou spolupráci pozitivně. I podle dětí jsme dosáhli stanovených cílů, tj. především mít možnost a čas na popovídání, jak bude vše vypadat po narození sourozence. Prohloubila se vzájemná možnost komunikace. Upravil se vztah dětí k panu Josefovi.

Chování samotné Kláry se po individuálních socioterapeutických konzultacích i na podkladě spolupráce s celou rodinou jeví jako stabilizované. Zlepšení chování konstatovali i vyučující na její základní škole, rodiče i ona sama. Klára zdárně ukončila studium na základní škole a po prázdninách začne studovat na odborném učilišti.

Termín ukončení společných sezení si rodina určila sama. Důvodem bylo vyřešení nejožehavějších problémů a příprava rodiny na termín porodu. Všichni členové rodiny vědí o možnosti vyžádat si v blízké či delší budoucnosti novou konzultaci. S určitou dávkou tolerance a opatrnosti lze budoucí vývoj rodiny hodnotit jako pozitivní. Rodina má podle našich zkušeností vhodně nastavené podmínky k efektivní komunikaci mezi všemi členy rodiny.

Případová studie 2: Rodina Nováčkova

Rodina Nováčkova se do projektu Triangl dostala na doporučení kurátorky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Důvodem návrhu na zařazení této rodiny do našeho programu byla častá absence řádně neomluvené nezletilé čtrnáctileté Marty Nováčkové ve škole. Vzhledem k tomu, že pokračování této situace by reálně vedlo k návrhu na umístění nezletilé do zařízení pro výkon ústavní výchovy, byla kurátory rodičům doporučena možnost spolupráce s pracovníky programu sanace rodiny, na kterou přistoupili.

Popis situace v rodině

Manželé Nováčkovi se rozvedli v době, kdy jejich dceři Martině byly tři roky. Martinu svěřil soud po rozvodu do péče matky, otec se nadále se svou dcerou stýkal zhruba jednou za čtrnáct dní, kdy si ji bral k sobě na jeden den víkendu.

Když bylo Martině 12 let, začala mít problémy se svým chováním (špatný prospěch, absence ve škole, konflikty s matkou a následné sebe-poškozování), což vyústilo v její pobyt ve středisku výchovné péče Návrat. Zde byla ve spolupráci s pracovníky zařízení navržena možnost svěřit Martinu do výchovné péče otci, panu Nováčkovi, který s touto variantou souhlasil. O prázdninách minulého roku se Martina ke svému otci přestěhovala. V druhém pololetí následujícího školního roku se však její školní docházka rapidně zhoršila, načež v květnu přestala do školy chodit úplně.

Zjištění během návštěv

Během prvních setkání jsme spolupracovali zejména s panem Nováčkem, neboť se mu nedařilo přimět svoji dceru, aby se účastnila těchto schůzek. Zaměřovali jsme se na mapování vztahů v rodině a snažili se zjistit, jaké používá výchovné metody. Pomáhali jsme mu také přesvědčit dceru Martinu, aby byla přítomna u našich schůzek. V této době jsme se dozvěděli, že neomluvená absence nezletilé Marty ve škole není jediný problém, který si přeje pan Nováček řešit. Vedle toho si stěžoval, že jeho dcera chodí domů v pozdních nočních hodinách a občas dokonce přespává mimo domov.

S Martinou se nakonec podařilo komunikovat pomocí e-mailu, po čemž se začala již pravidelně účastnit většiny dalších schůzek a bylo možno přistoupit k tvorbě cílů a plánů celé spolupráce.

Stanovené cíle spolupráce s členy rodiny

Poté, co se nezletilá Martina začala zúčastňovat pravidelných společných setkání jednou týdně, byly stanoveny cíle pro celou rodinu. S panem Nováčkem jsme začali spolupracovat na tvorbě určitého „systému kontroly“, který měl přimět jeho dceru k řádné školní docházce, dále k jeho informovanosti o tom, kde se jeho dcera nachází, a k dodržování společně nastaveného souboru určitých pravidel ohledně příchodů a odchodů Marty domů. Zároveň jsme začali spolupracovat na potřebách jeho dcery, která měla zájem na zlepšení komunikace a vztahu s otcem a na vyřešení svých problémů ve škole.

Průběh další spolupráce

Ještě během školních prázdnin jsme se společně s Martinou a jejími rodiči dohodli na tom, že Martina po prázdninách nastoupí na jinou školu, která by se nacházela blíže jejímu bydlišti a kde by se cítila bezpečněji. Na původní škole ji trápily zhoršené až nepřátelské vztahy se spolužáky. V téže době jsme pracovali na zlepšení jejich vzájemné komunikace a vymezení hranic pro Martinu, adekvátní jejímu věku a přijatelné jak pro ni, tak pro jejího otce. Na jednotlivých schůzkách bylo ověřováno, jakým způsobem dodržují dohodnutá pravidla. Lze prohlásit, že během této doby došlo k radikálnímu zlepšení ve všech ohledech. Martina trávila doma většinu svého času, přes den i v noci. Navíc spolu s otcem začala více komunikovat a věnovala více svého času společným aktivitám.

Po nástupu Marty do školy se bohužel opět začaly občas objevovat krátké jednodenní až dvoudenní absence, které nebyly včas omlouvány. Na tento problém se posléze zaměřila naše další spolupráce. Na základě toho jsme se snažili posílit rodičovské kompetence pana Nováčka zejména ve směru jeho komunikace se školou. Do té doby se školou komunikovala výhradně matka, což vzhledem k rychlosti omlouvání jejich dcery ve škole představovalo problém, neboť Martinina matka bydlí mimo Hradec Králové. Dále jsme se snažili vytvořit ve spolupráci s panem Nováčkem určitý způsob kontroly, díky kterému by dokázal zjistit, jestli jeho dcera ráno vstala do školy, případně tam dorazila. Nicméně to se nikdy nepodařilo vytvořit v určité funkční a efektivní podobě.

S Martinou jsme spolupracovali na tvorbě určitého standardního postupu komunikace s otcem

pro případy, kdy se necítí být zcela zdravotně v pořádku, rozhodne se zůstat doma a potřebuje, aby ji otec rychle a řádně omluvil u její třídní učitelky. Ani tento postup se nakonec nepodařilo sestavit. Všechny do té doby navržené varianty řešení selhaly. Nicméně po krátkou dobu necelých dvou měsíců, kdy se Martinina docházka do školy dočasně výrazným způsobem zlepšila, se tvorba takového postupu nezdála být již aktuální. Dokonce jsme uvažovali o ukončení spolupráce s rodinou s tím, že cíle spolupráce byly splněny a její situace se stabilizovala.

Na počátku zimy s nástupem virových epidemií byla bohužel Martina několikrát nemocná, přičemž v obdobích mezi jednotlivými nemocemi opět nechodila do školy. Tyto absence byly opět problematicky omlouvány, ať už se zpožděním nebo vůbec. S ohledem na to jsme ve spolupráci s oddělením sociálně-právní ochrany dětí začali uvažovat o svolání výchovné komise, jejímž výsledkem měla být silnější motivace otce ke spolupráci na řešení problému jeho dcery Martiny, a to

jak směrem k nám, tak i k OSPODu. Nicméně mezitím byl soudem přijat návrh matky Martiny na umístění její dcery do výchovného ústavu, na jejímž podkladě a s přihlédnutím k aktuální situaci byl v dubnu nařízen Martině pobyt v dětském diagnostickém ústavu.

Závěr

V současné době Martina pobývá ve výchovném ústavu a ani jeden z rodičů nemá zájem o její přijetí nazpět do své péče. Sami za sebe, za službu Triangl, vnímáme určité šance na opětovné zlepšení a navázání na to, co se nám s touto rodinou za minulý rok podařilo pozitivního dosáhnout. Nicméně toto rozhodnutí není na nás. Podle výsledků rozhovorů pracovnice OSPODu s oběma rodiči jejich stanovisko v tomto zůstává nadále stejné a spolupráci již obnovit nechtějí.

Zpracovala Jana Kopřivová

*Kasustiky poskytl: Salinger, o. s.
Jména všech osob byla změněna.*



NÁMĚT PRO DISKUSI

Máte obdobnou zkušenost ze spolupráce dvou na první pohled zcela odlišných subjektů, jako jsou úřad a nezisková organizace? Napište nám o svém příkladu úspěšného propojení služeb a inspirujte ostatní.

Své náměty zasílejte na adresu

socialniprace@socialniprace.cz, do předmětu uveďte heslo „Diskuse 3/09“.

inzerce



ISZ-Management centrum pořádá výcviky:

Umění terapie (750+50 hodin výcviku v systemické psychoterapii)

Akreditován Českou psychoterapeutickou společností ČLS JEP pro oblast zdravotnictví.

Cestou příběhu (200 hodin)

Osvojení si narativního způsobu práce s klienty a současně také zformování vlastního příběhu pomáhání.

Systemická párová a rodinná terapie (200 hodin)

Intenzivní výcvik pro ty, kteří si chtějí rozšířit svou kompetenci v práci s rodinou a párem.

Přihlášky a další podrobné informace:

Web: www.isz-mc.cz
E-mail: info@isz-mc.cz
Mobil: 776 606 761

ISZ-Management centrum
Máchova 7
120 00 Praha 2

ANKETA

Otazníky různého pojetí sociální práce

V oborové komunitě občas zaznívají stesky na problematickou spolupráci a nedostatečnou komunikaci mezi „teorií“ a „praxí“ sociální práce. Poprosili jsme proto zástupce vyšších odborných a vysokých škol, které vzdělávají nejen budoucí, ale i současné sociální pracovníky, o odpověď na otázku: Co by se mělo dělat, aby školy, teoretici a časopis spolupracovali se sociálními pracovníky v praxi? Zřejmě vinou letních dovolených se nakonec z několika desítek oslovených našlo pouhých „pět statečných“, kteří byli ochotni se k tématu vyjádřit. Každý z nich nahlíží danou problematiku z trochu jiného úhlu pohledu. Jasná shoda však panuje v přesvědčení, že to není otázka, na kterou by bylo jednoduché v několika odstavcích jednoznačně odpovědět.

Praktici a teoretici by měli cítit vzájemnou odpovědnost

Mgr. Iva Burianová, Vyšší odborná škola sociální Brno, Kotlářská

Po přečtení otázky mě napadá, že v ní chybí slovo „vzájemně“. Jinými slovy – vyřčená otázka beze slova „vzájemně“ svádí k tomu si myslet, že se jedná o odpovědnost teoretiků, škol a časopisu spolupracovat s pracovníky v praxi. Jenže ono se jedná o dvoustranný proces dialogu. Dialogu, který by měl mít za cíl nalézt oblasti, ve kterých bude spolupráce přínosná pro všechny zapojené strany. Tento dialog by měl mezi subjekty v otázce definovanými probíhat na lokální, celostátní a mezinárodní úrovni.

Všechny strany dialogu by si měly být vědomy, že není lepší teorie, než je teorie aplikovatelná v praxi, a není lepší praxe než té, která využívá dobrou teorii. V tom tkví jejich odpovědnost k odbornosti.

V tak krátkém úryvku nelze přesně vydefinovat, co by se mělo dělat. Můžeme však položit další otázky k diskusi: Kdo by měl co dělat? A ví ten, kdo by měl něco dělat, že to má dělat?

Dobré je zapojení sociálních pracovníků z terénu do výuky

PaedDr. Marie Vorlová, Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická
Setkávat se, mluvit spolu, diskutovat o společných problémech a společně pracovat na jejich řešení. Jak vytvářet příležitosti a podmínky a kde hledat čas? Otázku, jak může spolupracovat škola vzdělávající sociální pracovníky se sociálními pracovníky v praxi, si na VOŠ Jabok klademe často. Odpovědi však stále hledáme, a proto zkusím shrnout naše dosavadní zkušenosti.

Osvědčuje se nám spolupráce v rámci studentských praxí a zapojení sociálních pracovníků z te-

rénu do výuky povinných předmětů a výběrových kursů. Máme dobrou zkušenost se začleněním partnerských organizací do přípravy a realizace projektu, jehož výstupem byl metodický materiál k odborným praxím a výběrové kursy pro studenty, které zajišťují pracovníci z praxe a některé probíhají přímo na pracovištích.

Na otázku, co může škola dělat pro pracovníky v praxi, odpovídáme: samozřejmě nabídkou vzdělávání včetně kursů dalšího vzdělávání. Hledáme také způsoby, jak se může škola zapojit do témat a problémů, kterými se zabývají pracoviště v terénu. Příležitosti vidíme v možnosti zapojení se do lokálních, prakticky zaměřených výzkumů, sociálních analýz lokalit, vyhodnocování účinnosti a potřebnosti sociálních služeb. Zatím spolupracujeme na přípravě výzkumu, který se týká situace mnoho-problémových rodin v Praze.

Myslím, že školy by měly podle svých možností a specifických zaměření hledat způsoby, jak se mohou zapojit ve svém regionu do řešení místních problémů, využívat kontakty z realizace odborných praxí a být iniciativní jak ve vztahu k zařízením sociálních služeb, tak k institucím státní správy a samosprávy.

Časopis Sociální práce/Sociálna práca by se mohl v rámci těchto aktivit a prostřednictvím škol dostávat blíž do reálné praxe, poskytovat prostor pro „dobré příklady“ praxe a být médiem setkávání teoretiků, vzdělavatelů a praktiků.

Možnost učitelů působit v praxi na částečný úvazek

Doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D., Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ideální propojení pro spolupráci všech stran vidím v možnosti aktivního zapojení škol, teoretiků a sociálních pracovníků na společných výzkumných

projektech. V současné době tomu tak příliš často není a podle mého názoru především kvůli velice výraznému personálnímu podhodnocení.

Školy jsou zatížené svými povinnostmi vědeckými a vzdělávacími, teoretici bádáním a výukou studentů a sociální pracovníci v praxi svými klienty, kterých mají takové množství, že na ostatní aktivity není čas a ani motivace. Společná setkávání jsou tak omezena pouze např. na odborné konference.

Alternativou by mohlo být i to, aby byla více podporována možnost pro sociální pracovníky pracovat na částečné úvazky, které by si mohli skládat ze svého působení na školách, ale také v terénu. Myslím si, že velké většině odborných pracovníků škol by se tak otevřela možnost těsnější vazby a spolupráce s praxí.

Kéž by lidé z praxe více publikovali své dobré nápady v časopise

Ing. Dr. Alois Kříšťan, Th.D., Teologická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Spolupráce v určité podobě musí snad existovat již z podstaty existence škol, teoretiků, časopisu a sociálních pracovníků. Sociální práce je praktická disciplína, je tedy zájmem škol i teoretiků, aby formulovali odborné myšlení a souvislosti tak, aby byly k praktickému užitku. Časopis má zájem, aby byl čten. Sociální pracovníci se patrně po užitečných informacích a inspiracích také pídí.

Školy ke spolupráci mohou využívat prostředků, které mají. Ve výukových programech využívat praxi studentů k reflexi teorie v jejím praktickém uplatnění, zapojovat sociální pracovníky z praxe do výuky (externisté, konzultanti...), pořádat odborná setkání (konference apod.), kursy pro pracovníky z praxe, koncipovat společné projekty vzdělávací i výzkumné, konzultovat tvorbu vzdělávacích koncepcí. Je otázkou, do jaké míry výše uvedeného využíváme, do jaké míry jsme na školách pro pracovníky z praxe atraktivní a umíme pozvání ke spolupráci srozumitelně formulovat; zda najdeme „správného“ adresáta a také jaké máme časové a materiální prostředky. Podstatnou roli zde hrají osobní kontakty a nasazení. Užíváním časopisu při vzdělávání pomůžeme jeho rozšíření v praxi.

Časopis jako komunikační prostředek je pak nástrojem oborové spolupráce, nikoliv jenom mezi „teorií a praxí“, ale v nejširším slova smyslu (zastánci různých teorií, zástupci institucí, sdružení apod.). K tomu má především dva orgány – redakční radu a redakci. Redakční rada využívá jistě podněty ke koncepci obsahu jak z oblasti teorie, tak

praxe (neznám přesné mechanismy, takže těžko odpovědět na otázku, „co by se mělo dělat“). Redakce pak tvoří vlastní obsah, stanoví prostor pro jednotlivé typy příspěvků, oslovuje přispěvatele, vytváří redakční články v interakci s představiteli jak škol a teorie, tak praxe. Za podstatnou pokládám právě onu interakci. Časopis sám, pokud by účastníci oborové komunity neměli zájem komunikovat, mnoho nesvede. Na druhou stranu lidé, především v praxi, neboť školy a teoretici mají publikování v popisu práce, byť mají zajímavé nápady, se většinou věnují své práci bez snahy sdělovat je mediálně. Zde sehrává svou úlohu i redakční aktivita, osobní kontakty, osobní vlastnosti a sociální síť redaktorů. Ideální je, pokud se v oborové komunitě samé najdou témata, o kterých „se vede řeč“. Časopis je pak může uchopit, onu komunikaci zviditelnit a umožnit do ní vstup dalším subjektům.

Věnovat pozornost problémům a zájmům sociálních pracovníků

Mgr. Ivona Buryová, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, Slezská univerzita v Opavě
Složitá otázka, na kterou je složitá odpověď. Je všeobecně známo, že sociální pracovníci, ať už jsou to pracovníci v terénu nebo v institucích sociální péče, mají jednu společnou bolest, a tou je čas. Drtivá většina pracuje ve dvanáctihodinových směnách (např. v domovech pro seniory) a jejich práce je fyzicky i psychicky tak náročná, že po skončení pracovní doby jsou schopni jen s velkými problémy fungovat doma jako rodiče či partneři.

Z vlastní zkušenosti vím, že profese sociálního pracovníka, stejně jako profese zdravotnického pracovníka, se stává stále více „uzavřenou sociální profesí“. Příčinou tohoto fenoménu je fakt, že pracovníci jsou jednak vtaženi do „světa svých klientů“ díky své empatii a altruismu a jednak jsou současně vystaveni neustálému tlaku kontinuálního zkvalitňování komplexní péče o ně. Výsledkem je ztráta vlastní kontroly nad saturací svých osobních psychosociálních potřeb. Mnohdy přestávají vidět svět z té lepší a šťastnější stránky, jelikož jsou denně v kontaktu s bolestí, nemohoucností a společenskou krutostí. Není divu, že svůj volný čas chtějí trávit v bezpečí svého domova, nejlépe bez lidí, v kruhu svých nejbližších. Pokud je snaha zapojit je do aktivit, které souvisejí s dalším „pomáháním“ nebo společenskými aktivitami, většinou nemají zájem ani čas. Jsou zkrátka sociálně unavení.

Na internetu jsem si se zájmem přečetla, kolik vedoucích pracovníků v oblasti sociální péče

spolupracuje s nadacemi, asociacemi apod. Většina z nich komentuje svou neúčast tím, že „nemají čas“. Jako jednu z nadějných možností, jak zapojit sociální pracovníky z praxe do spolupráce s časopisem, odborníky a školními institucemi, vidím otevřeně hovořit a psát o jejich problémech a potřebách. Ukázat jim, že právě oni jsou středem zájmu odborníků z oblasti sociální práce. Poukázat i na zneužívání sociálních a zdravotnických služeb, nedokonalou právní ochranu sociálních a zdravotnických pracovníků, finanční ohodnocení a na problematiku postavení těchto profesionálů v očích dnešní veřejnosti v důsledku mnohdy kruté medializace. Touto cestou bychom tak získali jejich důvěru a následně i zájem o spolupráci.

Další nástrojem spolupráce je pořádání monotematických konferencí, které by organizačně a personálně mohly zajišťovat školní instituce. Ústředním tématem těchto konferencí by byly právě problémy sociálních a zdravotnických pracovníků a návrhy řešení. Prostě taková „supervize ve velkém měřítku“. Před pěti lety jsem se aktivně zúčastnila podobné aktivity pro zdravotní sestry. Jednalo se o šňůru konferencí zaměřených na jejich psychosociální problémy, psychohygienu. Samy sestry aktivně vystupovaly se svými poznat-

ky z praxe. Řešil se např. konflikt s pacientem, problémy multikulturního přístupu k nemocným, individuální práce s psychotiky, drogově závislými a alkoholiky. Problém nebyl rozebírán ze strany klienta či pacienta a jeho potřeb, ale z úhlu potřeb zdravotních sester. Tak si mohly vzájemně vyměnit zkušenosti z různých oblastí své práce a odcházely z konference spokojené. Slyšela jsem ohlasy typu: „Konečně se něco děje jenom pro nás!“ Konferen- ce byly vždy naplněné a organizátor je uskutečňoval po celé republice. Původně měla být jen jedna v Ostravě. Po takových zážitcích jsou pracovníci ochotni se o své dojmy podělit.

Pak přichází nabídka časopisu, který formou „okénka“ dá prostor pro neakademickou a třeba i anonymní diskusi. Tento typ profesionálů si potrpí na soukromí daleko více než pracovníci jiných profesí a jsou velmi citliví k úrovni sebeprezentace. Je to proto, že jsou v profesní pozici „služebníka jinému“, což některé vede k určitému sebepodceňování.

Na začátku stála otázka: „Co by se mělo dělat, aby školy, teoretici a časopis spolupracovali se sociálními pracovníky v praxi?“ Už právě tato otázka je sama o sobě signálem, že je třeba v této oblasti něco změnit.

Připravila Jana Kopřivová

inzerce

I.E.S. Institut expertních služeb, Sdružení Podané ruce, o.s. Vás srdečně zve na VZDĚLÁVACÍ AKCE PODZIM/ZIMA 2009



- Poradenské dovednosti I+II (17.-18.9.)
- Krizová intervence v Olomouci (24.-25.9.)
- Mediální školení a PR pro NNO (30.9.-1.10.)
- Kasuistický seminář pro absolventy Motivačních rozhovorů (5-6.10.)
- Komunikační dovednosti v Olomouci (6.10.)
- Krizová intervence v Brně (7.-8.10.)
- Základní principy práce s klientem (13.10.)
- Práce se skupinou (a komunitou) (19.-20.10.)
- Muzikoterapie (19.-21.10.)
- Dramaterapie (29.-31.10.)
- Klient ve vězení (9.11.)

Studium prevence sociálně patologických jevů 2010-2012

Dlouhodobý kvalifikační výcvikový kurz pro školní metodiky prevence, kteří se zabývají primární prevencí na školách.

Kurz bude mimořádně prakticky zaměřený, vedený interaktivní formou s důrazem na využití teoretických poznatků v praxi.

- bezplatný kurz, plně hrazen z projektu v rámci Operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost

- určen pro pedagogické a vedoucí pracovníky škol a školských zařízení

Nabízíme také vytvoření kurzů „na klíč“ podle potřeb Vaší organizace. Pro další informace navštivte naše internetové stránky nebo nás kontaktujte na:

**I.E.S.
Hapalova 22
621 00 Brno**

**tel.: 541 225 188
mobil: 777 916 277
e-mail: ies@podaneruce.cz**

www.podaneruce.cz

FAKTA, VYHLÁŠKY...**Výňatky z novely zákona o sociálních službách č. 206/2009 Sb.**

V rubrice Fakta, vyhlášky... uvádíme ty pasáže novely zákona o sociálních službách, ke kterým se vyjadřují Martin Bednář, Petr Matuška, Václav Keprt a Milan Langer v rubrice Pohledy na věc.

ČÁST DRUHÁ**PŘÍSPĚVEK NA PÉČI****HLAVA I****Podmínky nároku na příspěvek na péči****§ 7**

(2) Nárok na příspěvek má osoba uvedená v § 4 odst. 1, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti v rozsahu stanoveném stupněm závislosti podle § 8, pokud jí tuto pomoc poskytuje osoba blízká nebo jiná fyzická osoba uvedená v § 83 nebo poskytovatel sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb podle § 85 odst. 1, anebo speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu; nárok na příspěvek má tato osoba i po dobu, po kterou je jí podle zvláštního právního předpisu poskytována zdravotní péče formou ústavní péče v nemocnici nebo odborném léčebném ústavu.

§ 18a

Způsob výplaty příspěvku ve stupni I (lehká závislost) osobě starší 18 let

(1) Osobě starší 18 let, která má nárok na příspěvek ve stupni I (lehká závislost) ve výši 2 000 Kč, se vyplácí část tohoto příspěvku ve výši

- a) 1 000 Kč způsobem uvedeným v § 18 odst. 3,
- b) 1 000 Kč formou poukázky nebo formou elektronického platebního prostředku určeného k úhradě za sociální služby poskytnuté této osobě poskytovatelem sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb podle § 85 odst. 1.

(2) Pokud výše úhrady za sociální služby poskytnuté v kalendářním měsíci poskytovatelem sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb podle § 85 odst. 1, nedosahuje výše 1 000 Kč, lze nevyčerpanou část příspěvku ve stupni I (lehká závislost) za tento ka-

lendářní měsíc použít k úhradě za sociální služby poskytnuté ve dvou kalendářních měsících následujících po kalendářním měsíci, za který příspěvek náleží.

(3) Způsob výplaty příspěvku podle odstavce 1 písm. b) se nepoužije, jestliže

- a) osobě jsou poskytovány pobytové sociální služby podle § 48 až 52 nebo jí poskytuje pomoc speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu, a to i po část kalendářního měsíce,
- b) jde o zpětnou výplatu příspěvku za dobu řízení o příspěvku nebo podle § 14 odst. 1,
- c) jde o výplatu příspěvku z důvodu přechodu nároku na jeho výplatu podle § 16,
- d) příspěvek je vyplácen do ciziny.

V těchto případech se postupuje při výplatě příspěvku podle § 18 odst. 3.

(4) Způsob výplaty příspěvku podle odstavce 1 písm. b) se nepoužije a při výplatě příspěvku se postupuje podle § 18 odst. 3 také v případě, kdy

- a) osobě nemohou být poskytovány sociální služby z toho důvodu, že v územním obvodu obecního úřadu obce s rozšířenou působností, popřípadě v jiném místě, které je pro osobu dostupné, nepůsobí vhodný poskytovatel sociálních služeb nebo takový poskytovatel sociálních služeb nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá; podmínkou přitom je, že osobě poskytuje z tohoto důvodu potřebnou pomoc osoba blízká, která byla uvedena v žádosti o příspěvek, popřípadě ohlášena podle § 21 odst. 1 písm. d) nebo § 21 odst. 2 písm. c), nebo
- b) potřebná pomoc je osobě poskytována v plném rozsahu pouze osobou blízkou, která byla uvedena v žádosti o příspěvek, popřípadě ohlášena podle § 21 odst. 1 písm. d) nebo § 21 odst. 2 písm. c); podmínkou přitom je, že tato pomoc je poskytována řádně, v plném rozsahu potřeb a při všech úkonech, které osoba podle výsledku posouzení stupně závislosti

není schopna zvládat, a pomoc od poskytovatele sociálních služeb není zapotřebí.

O výplatě příspěvku podle věty první rozhoduje obecní úřad obce s rozšířenou působností na žádost příjemce příspěvku, popřípadě zvláštního příjemce příspěvku, kterou podává na tiskopisu předepsaném ministerstvem. Tato žádost, kromě náležitostí podání, obsahuje rozpis činností, kterým osoba blízká doloží zajištění pomoci při úkonech, které osoba podle výsledku posouzení stupně závislosti není schopna zvládat. Pro postup obecního úřadu obce s rozšířenou působností platí obdobně ustanovení § 26a.

ČÁST OSMÁ

PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

HLAVA I

Sociální pracovník

§ 109

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

§ 110

(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného

podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

HLAVA II

Další vzdělávání sociálního pracovníka

§ 111

(1) Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

ČÁST DEVÁTÁ

PŘEDPOKLADY PRO VÝKON ČINNOSTI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

§ 115

Okruh pracovníků

(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,
- b) pracovníci v sociálních službách,
- c) zdravotničtí pracovníci,
- d) pedagogičtí pracovníci,
- e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

Kompletní znění novely zákona o sociálních službách s označením nově zformulovaných pasáží zákona najdete na www.socprace.cz v sekci aktuality.

POHLEDY NA VĚC

Stanoviska odborníků k novele zákona o sociálních službách

V rubrice Pohledy na věc se v tomto čísle zabýváme aktuální novelou zákona o sociálních službách č. 206/2009 Sb. V prvním příspěvku vyjadřuje své stanovisko za Asociaci vzdělavatelů v sociální práci člen její výkonné rady Mgr. **Martin Bednář**, Ph.D. Za poskytovatele sociálních služeb sdílí své názory PaedDr. **Petr Matuška**, Ph.D., ředitel centra sociálních služeb Klíč v Olomouci, a také **Václav Kepř**, ředitel Arcidiecézní charity Olomouc. Získali jsme rovněž pohled uživatelů, které zastupuje **Milan Langer**, předseda Spolku Trend vozíčkářů Olomouc, uživatel služeb se IV. stupněm závislosti.

Problematika etablování profese sociálních pracovníků posun vpřed nezaznamenala

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. byl v době svého přijetí zcela novou normou, která v podstatě neměla v české legislativě předchůdce. Jeho přijetí bylo dlouho odkládáno a procházelo mnohými peripetemiemi. Proto nebylo překvapivé, že se vzápětí po jeho zveřejnění ukázala celá řada nedostatků. Ihned po nabytí jeho účinnosti 1. ledna 2007 se začaly objevovat návrhy na jeho novelizaci, které v minimální míře byly realizovány dílčími úpravami v průběhu let 2007 a 2008. V letošním roce byla očekávána změna zásadnější. Bohužel novela zákona o sociálních službách č. 206/2009 Sb. tato očekávání nenaplnila.

Poskytovatele patrně nejvíce trápí financování sociálních služeb. Z tohoto hlediska k žádnému pokroku nedošlo, pokud ovšem nezapočítáme změny ve způsobu vyplácení příspěvku na péči. Tyto změny jsou ovšem velmi dílčí a nepřinesou významnější změnu ve využívání příspěvku ani v jeho doručování poskytovatelům sociálních služeb a v podstatě nemají ani zásadnější význam pro příjemce příspěvku. K tomu se ale jistě vyjádří samotní poskytovatelé. Podobně pasáže týkající se nároku na příspěvek, výplaty a kontroly jeho využívání přinášejí určitá zlepšení, nicméně nejde o zásadní kvalitativní změnu.

Podmínky poskytování sociálních služeb byly rovněž precizovány jen dílčím způsobem. Ku prospěchu věci je, že kontrolu registračních podmínek bude vykonávat registrující orgán namísto inspekce sociálních služeb, a také, že jsou doplněna oprávnění členů inspekčního týmu. Nicméně opět nebyly definovány jakékoli kvalifikační požadavky na inspektora kvality, resp. specializovaného odborníka.

Z hlediska Asociace vzdělavatelů sociálních služeb jsou nejzásadnější otázky týkající se vzdělávání sociálních pracovníků, případně pracovníků v sociálních službách. Opakovaně jsme upozorňovali na skutečnost, že absolventi oborů zaměřených na sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči a speciální pedagogiku nejsou

způsobilí vykonávat činnosti uvedené v § 109. Obor sociální politika charakterizuje specializace na právní a sociální stránku systému sociálního zabezpečení, jejímž důsledkem je, že obsahem studia tohoto oboru nejsou teoretické znalosti a dovednosti, které se týkají vzájemného působení mezi psychickou a sociální dimenzí obtížných životních situací konkrétních klientů. Pro obory sociální pedagogika, sociální péče a speciální pedagogika je naopak typická specializace na osobnostní, psychologickou nebo zdravotní problematiku jedince, která nedovoluje, aby se absolventi těchto oborů orientovali v systému sociálního zabezpečení a sociálních služeb a byli schopni rozpoznávat a kvalifikovaně ovlivňovat vzájemné působení mezi psychickou a sociální dimenzí obtížných životních situací konkrétních klientů. Bohužel z tohoto hlediska novela zákona situaci ještě zhoršila. Naprosto nelogicky a v rozporu s profilem sociálního pracovníka a jeho kompetencemi byla do § 110 odst. (4) písm. b) doplněna odborná způsobilost získaná vystudováním oboru sociální patologie a zejména oboru právo.

Musíme tedy konstatovat, že obsazování míst sociálních pracovníků lidmi s nepřiměřenou odbornou kvalifikací bude nejenom pokračovat, ale narůstat. Tento trend je ve zřetelném rozporu se zvyšováním kvality, tolikrát proklamovaném.

Kladem zákona je jeho nová desátá část zabývající se akreditací vzdělávacích zařízení a akreditací vzdělávacích programů. Nicméně jedná se pouze o vytvoření organizačního a kompetenčního rámce, bez garance kvalitativních požadavků.

Novela zákona o sociálních službách obsahuje některé dílčí pozitivní změny. Bohužel z hlediska problematiky etablování profese sociálních pracovníků k posunu vpřed nedošlo.

Martin Bednář

Ani novela neodstranila slabinu v podobě neřešení financování sociálních služeb

Na některé sporné části novely zákona o sociálních službách považuje za potřebné upozornit spolu se svými spolupracovníky PaedDr. **Petr Matuška**, Ph.D., ředitel centra sociálních služeb Klíč v Olomouci a inspektor kvality sociálních služeb.

Jaké změny, dopady přinesla pro vaši organizaci, služby a klienty novela zákona o sociálních službách?

Důsledkem změny způsobu vyplácení příspěvku na péči ve stupni I – lehká závislost od 1. 1. 2010 (§ 18a) bude nárůst administrativy. Lze předpokládat, že při stávajících cenách sociálních služeb, např. v denních stacionářích, budou jejich uživatelé k úhradě ceny služby využívat nejenom celou výši příspěvku, ale i své další příjmy.

Systémově nepochybně správné vynětí služby chráněné bydlení z pobytových služeb § 73 (v § 51 zákona výraz „pobytová“ služba zůstal), které mělo jejich uživatelům umožnit využití širšího spektra sociálních služeb, přineslo zásadní dopady jak pro uživatele, tak i pro poskytovatele služby. Na uživatele chráněného bydlení se již nevztahuje ustanovení odst. 3 § 73, které jim zaručovalo 15% zůstatek jejich příjmů. Rostoucí kvalita ubytování však s sebou přináší i růst jeho ceny. Pokud poskytovatel využije horní hranice cen za ubytování a stravu stanovených prováděcím předpisem (180 + 150 Kč), výše měsíční úhrady bez úhrady základních činností bude 9 900 Kč, což je až na výjimky částka převyšující výši invalidních důchodů osob se zdravotním postižením. Na druhou stranu není výše příjmů těchto osob natolik nízká, aby mohli využít dávek hmotné nouze (doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí). Vzhledem k právní úpravě tohoto způsobu bydlení (absence nájemní smlouvy) nemohou využít ani dávek státní sociální podpory.

Důsledkem této patové situace může být přechod stávajících uživatelů služby chráněné byd-

lení do služeb s vyšší mírou podpory, což je v rozporu jak s jejich zájmy, tak i s principiálními zásadami zákona.

Nejste tedy spokojeni s novelou?

Opět se tedy ukazuje základní slabina zákona – neřešení financování sociálních služeb. Stejně jako jiné služby i služba chráněného bydlení má svou cenu, za kterou je možné ji v daném místě, čase a kvalitě poskytovat. Trvalé neřešení vnitřního dluhu, který je tímto způsobem přenášen na uživatele, poskytovatele služeb, resp. jejich zřizovatele, je časovanou bombou, která se dříve či později projeví v kvalitě poskytovaných služeb, resp. ohrozí jejich existenci.

Jak hodnotíte povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?

Přestože ji velmi vítáme, v konečném důsledku povinnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách považujeme za problematickou. Víтанá je proto, že přináší zárodek systému dalšího vzdělávání v této oblasti. Problematická, jak už tomu v současnosti bývá, je především z důvodů ekonomických. Hledání odpovědi na otázky, kdo zastoupí nepřítomné pracovníky, kdo v podmínkách hospodářských potíží uhradí náklady spojené s plněním této povinnosti, bude nepochybně velmi složité. Prozatím lze v mnohých případech s úspěchem využít prostředků EU, ani ty však nejsou bezedné.

Připravil Pavel Bajer

Novela je pouze kosmetická úprava, neodstraňuje hlavní problémy

Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc **Václav Keprt** považuje situaci nejen v oblasti sociálních služeb za velmi alarmující a volá po širší diskusi. Netají se tím, že novelu zákona o sociálních službách hodnotí velmi kriticky.

Jak hodnotíte novelu zákona o sociálních službách?

Nesystém, který v sociálních službách byl do konce roku 2006, vystřídal nesystém, který nastoupil od 1. 1. 2007. Stávající novela zákona na něm mnoho nezměnila. Je to pouze kosmetická úprava, která neodstraňuje hlavní problémy.

Odlišný úhel pohledu bude mít například uživatel a poskytovatel. Formálně se sice objevuje v zákoně kontrola využití příspěvků na péči, ale prakticky na to nebude síla a kapacity, takže opět značná část těchto příspěvků skončí mimo sociální systém. Poskytovatelé, zvláště z řad nevládních organizací, se opět ocitnou v permanentní nejistotě a závislosti na nesystémových dotacích. V této chvíli jsou ohroženy celé bloky služeb.

Proč ani po novelizaci nedojde ke zlepšení situace, má svou jasnou logiku. Dokud politici nebudou mít odvalu nastavit transparentní systém s jasnými pravidly, stále budeme řešit existenční problémy. Já osobně považuji stávající podobu zákona za politický pokus koupit si voliče za jeho vlastní peníze. Tento přístup nemůže mít perspektivu, vede k plýtvání veřejnými prostředky a žádná ekonomika takový systém dlouhodobě neutáhne.

A jaké dopady má novela pro vaši organizaci?

Dopady jsou tedy takové, že ze sociálních služeb odcházejí ti nejschopnější lidé a ti se už zpátky nevrátí. Pracovníci, kteří v sociálních službách zůstávají, jsou v průměru trvale výrazně podhodnoceni. Náročnost a společenská prestiž práce v sociálních službách není oceněna ani

finančně, ani morálně. Máme čtrnáct krajských republik, každou s jiným přístupem k sociálním službám, od přístupu velmi otevřeného až po zcela nepřátelský. Některé kraje například v letošním roce z vlastního rozpočtu nedaly na sociální služby z vlastního rozpočtu ani korunu, mimo vlastní příspěvkové organizace. Nelze zajistit srovnatelnou úroveň, kvalitu a dostupnost. Dopadů je samozřejmě mnohem víc a jsou pro občany potenciálně velmi vážné.

Podařilo se prosadit do novely vaše požadavky?

Zda se nám podařilo do zákona prosadit nějaký náš návrh nebo zlepšení? Ne, nepodařilo! Nabídlí jsme například MPSV alternativní řešení politiky sociálních služeb, ale v podstatě z něj nebylo využito nic. Zůstávají jen problémy a nikdo se tím seriózně nezabývá, přitom systém je na pokraji kolapsu a návratu k centralismu. Situaci považuji za vážnou a alarmující.

Musím si postesknout. Pokud jakýkoliv systém stojí na dotacích, navíc nenárokových, je principiálně špatný. Dotace jsou jen berličkou a důkazem nefunkčnosti. Sociální systém nebude nikdy fungovat, pokud tento stát nedefinuje základní standard pro důstojný život, pokud tento standard neocení ve skutečně reálných nákladových cenách a dokud nestanoví jasná práva a povinnosti jednotlivých zúčastněných stran, a to včetně finančních. Pokud bychom ke tvorbě takového systému přizvali selský rozum, nemuselo by to být zas tak moc složité. To je ale o moudrosti a odvaze a ty jsou zatím v politice nedostatkovým zbožím, bohužel.

Připravil Pavel Bajer

Celodenní péči u osobní asistence se zatím nepodařilo prosadit

Novelu zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. komentuje Mgr. **Milan Langer**, předseda Spolku Trend vozíčkářů Olomouc, uživatel služeb se IV. stupněm závislosti. Podle jeho názoru přinesla řadu podstatných a většinou také pozitivních změn.

Jak hodnotíte novelu zákona o sociálních službách?

Za důležitý bod pro poskytovatele sociálních služeb považuji odstranění původní chyby v § 116, který pro osobní asistenty požadoval minimálně středoškolské vzdělání a například nepovažoval za dostatečnou kvalifikaci pracovníka v sociálních službách ani maturitu všeobecné sestry. Tuto chybu se podařilo novelou napravit a tím se otevřel prostor pro zapojení zdravotních sester do systému sociálních služeb.

Důležitou změnou pro uživatele jsou bezpochyby změny v poskytování příspěvku na péči v I. stupni závislosti. Teprve čas ukáže, zda budou pracovníci sociálních odborů pověřených obcí schopni objektivně posoudit, kdo příspěvek na péči řádně využívá k danému účelu u neformálních poskytovatelů z řad rodinných příslušníků a známých, případně kdo bere příspěvek pouze ke zvýšení svého životního standardu. Čas také ukáže, nakolik se naplní představa zákonodárce o větším návratu příspěvků do systému sociálních služeb.

V této souvislosti se mi jeví jako správné, leč nepřilíš významně navýšení příspěvku ve IV. stupni závislosti o tisíc korun. IV. stupeň znamená většinou potřebu celodenní péče a v tom-

to světle je při maximální možné ceně příspěvek na čtyři hodiny služeb denně dost málo. I lidé s nejtěžším postižením chtějí žít mimo ústav, být aktivními a platnými členy rodiny i společnosti. S podporou čtyři hodiny denně je to však velmi obtížné, a pokud takto postižený uživatel nemá dobré rodinné zázemí schopné zajistit péči po zbytek dne, musí až hektickým způsobem hledat jiné zdroje nebo svěřit svou tělesnou schránku do péče některého z kamenných ústavů. A to přijde státní pokladnu mnohem, mnohem draž.

Které vaše požadavky a představy se nepodařilo do novely prosadit?

Co se do zákona nepodařilo prosadit? Napadá mne nejednoznačný požadavek z původního návrhu novely zákona na povinné zajištění 24hodinové péče u osobní asistence. Z hlediska poskytovatelů by to bezesporu byla značná komplikace i finanční zátěž. Z hlediska uživatelů osobní asistence je to však požadavek zcela regulérní a domnívám se, že do budoucna bude povinná 24hodinová osobní asistence nezbytností. Vždyť kolik poskytovatelů podle § 39 zajišťuje služby jen od-do a mnohdy pouze v pracovní dny.

Připravil Pavel Bajer



Nepropásněte naši SLEVOU inzerce pro NEZISKOVÉ ORGANIZACE!

Víme, že šetříte každou korunu. Rádi Vám pomůžeme, a to **slevou** na inzerci **25 %** včetně bonusu **grafického zpracování zdarma**. Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ■ jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V čísle 1/2007 jsme avizovali novou rubriku věnující se standardům kvality sociálních služeb. Do čísla 2/2007 jsme připravili úvodní dva články věnující se této problematice. V prvním Martin Bednář čtenáře seznamuje obecně s problematikou kvality, ve druhém Jaroslava Sýkorová vysvětluje základní ustanovení standardu č. 1. Ve třetím čísle se zabírá Jiří Miler standardem č. 2 – dodržování a respektování práv uživatelů služeb. V dalším čísle objasňuje Petr Matuška standard č. 3 – jednání se zájemcem o službu a č. 4 – uzavírání smlouvy. V prvním čísle roku 2008 vysvětlují standard č. 5 – individuální práce s uživatelem Milena Johnová a Antonín Plachý. V následujícím čísle komentuje Jan Michalík standard č. 6 – dokumentace o poskytování sociální služby. V čísle 3/2008 představila Martina Chlápková standard č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a standard č. 8 – návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje. V posledním čísle roku 2008 přibližuje Martin Bednář standard č. 9 – personální a organizační zajištění sociální služby a standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců. V letošním úvodním čísle seznamuje Daniel Rychlík s kritérii tzv. provozních standardů č. 11–13. V předchozím čísle představují Ilona Holková a Milena Tomášková standard číslo 14 nouzové a havarijní situace. V současném čísle přibližuje Jaroslava Sýkorová poslední standard č. 15 zvyšování kvality sociální služby. **V příštím čísle tuto rubriku uzavřeme rozhovorem s jejím garantem Martinem Bednářem.**

Věříme, že rubrika umožní nejenom kvalifikovanou diskusi, ale především poskytne poskytovatelům oporu v tom, že standardy kvality sociálních služeb jsou užitečné jak pro jejich uživatele, tak pro ně samotné.

Své reakce, náměty a příspěvky do diskuse posílejte na adresu socialniprace@socialniprace.cz.

Standard č. 15 Zvyšování kvality poskytovaných služeb

Dostala jsem příležitost uzavřít „prohlídkový okruh“ standardů kvality. Před námi je standard číslo patnáct, věnovaný hodnocení kvality poskytovaných služeb. Přestože je posledním standardem ve vyhlášce, není zdaleka posledním co do významu v procesech poskytovaných služeb. Právě naopak, toto téma nám umožňuje vrátit se zpět k jedničce a zjistit, jak se nám stanovené cíle daří plnit. Proto si připomeňme některé kritické body strategického plánování:

- ✓ Strategické plánování ovlivňuje celou organizaci tím, že specifikuje její poslání, cíle, strategii, okruh osob a popisuje poskytované služby.
- ✓ Poslání organizace (služby) určuje smysl její činnosti, smysl její existence.
- ✓ Poslání by mělo být zaměřeno více na uživatele než na prostý výčet poskytovaných služeb, mělo by být dosažitelné, motivující a specifické.
- ✓ Cíle organizace by měly být odvozeny od jejího poslání, cíle jednotlivých organizačních úseků by měly být odvozeny od celkových cílů organizace.
- ✓ Operační (krátkodobé) cíle a pracovní postupy jsou odvozovány od strategických cílů organizace. Strategické plánování se tak stává důležitým nástrojem sjednocujícím úsilí všech pracovníků.

I. Kontrola a hodnocení poskytované sociální služby

Hodnocení a kontrola jsou důležitými prvky řízení každé organizace, jak vyplývá z jedné z mnoha definic řízení: „Management je proces systematického plánování, organizování, vedení lidí a kontrolování, který směřuje k dosažení cílů organizace.“ (Aldag, Stearson, 1987.) Je logické, že kontrolní funkce managementu následuje funkci plánovací a organizační. Smyslem průběžného sledování a kontroly je odpovědět si na otázku, zda organizace dosahuje plánovaných cílů, tzn., zda výsledky poskytované služby jsou v souladu s očekávanými výsledky, které jsme si naplánovali.

Standard patnáct patří mezi tzv. manažerské standardy a vrací nás zpět k zamýšlení se nad



Obrázek 1: Zpětnovazební cyklus plánování a hodnocení

stanoveným posláním a cíli ve standardu prvním. Cestu od vytyčení toho, čeho chce organizace dosáhnout (poslání a cíle), ke kontrole dosažených výsledků si nemůžeme představovat jako přímku z jednoho bodu do druhého, ale jako zpětnovazební okruh, který se neustále opakuje. Hodnocení a kontrola má význam tehdy, pokud není pouze nástrojem pro hledání chyb. Smyslem kontroly je úprava stávajících cílů a vytváření takových způsobů poskytování služeb, které účinněji pomáhají uživatelům služeb.

Typy kontroly

Otevřená encyklopedie Wikipedie¹ uvádí: „Zpětná vazba (také zpětnovazební smyčka) je termín pro situaci, kdy výstup nějakého systému ovlivňuje zpětně jeho vstup.“ Nejčastěji se tento pojem používá v kybernetice². Norbert Wiener, považovaný za zakladatele kybernetiky, přirovnával zpětnovazební smyčku ke slepecké holi, která dává slepci zpětnou informaci o jeho pohybu a ovlivňuje tak jeho pohyb následující. To je také podstata manažerem prováděné kontroly a hodnocení – pomocí kontroly ovlivňovat budoucí směřování činnosti organizace, kterou řídí. Kontrola zpětnou vazbou je zaměřena na konečné výsledky; podstatou tohoto typu kontroly je, že historické výsledky jsou návodem pro budoucí akce. Korekční opatření, která jsou přijímána na základě zpětnovazební kontroly, nejsou zaměřena na výstupy, ale na vstupy.

Velmi významná je průběžná kontrola, tedy průběžné zjišťování zpětné vazby o naplňování operativních a krátkodobých cílů. Každá organizace je systémem, ve kterém existuje určitá dynamika procesů. Výzkum systémů a jejich vývoje ukázal, že ve strategiích řízení může být stěžejní čas mezi příčinou, která způsobí v systému

změnu, a jejím důsledkem (popřípadě uvědomění si tohoto důsledku). Proto je důležité získávat informace včas a od těch pracovníků, jejichž úkolem je stanovené cíle naplňovat. K naplňování cílů dochází v každodenní činnosti. Smyslem průběžné kontroly je zjišťovat, zda činnosti probíhají v souladu s přijatými standardy práce, tedy s dohodnutými a schválenými postupy. Tuto kontrolu provádějí zpravidla vedoucí na střední manažerské úrovni. Průběžná kontrola se praktikuje metodou osobního pozorování pracovníků při výkonu práce, běžnou denní kontrolou výsledků práce (vedení záznamů apod.). Korekce, to znamená nápravná opatření mohou být přijímána okamžitě nebo v poměrně krátkém časovém úseku.

Efektivita kontrolních procesů

Efektivita kontroly závisí od značné míry na kultuře organizace. Součástí kultury každé organizace by mělo být vyjasnění smyslu kontrolních procesů, pracovníci na všech úrovních by měli být seznámeni s tím, co se kontroluje, kdo kontrolu provádí, jakým způsobem a jak bude s výsledky kontroly nakládáno. Slabinou kontrolních procesů může být také naprostá absence kontroly nebo naopak nadměrné kontrolování.

Existují studie o tom, jak lidé reagují na nadměrné kontrolování a direktivní řízení (Argyris, 1964): ztrácejí zájem o práci, jsou demotivováni a frustrováni, orientují se tak na jiné aktivity, snaží se ošálit kontrolu, vyhnout se práci atd. Vedení se brání zintenzivněním kontroly, posiluje tak negativní reakce pracovníků, propast mezi managementem a pracovníky se prohlubuje. Na druhé straně absence jakékoli kontrolní činnosti může pracovníky velmi znejistovat, protože nemají zpětnou vazbu ke své činnosti a nemohou být ani

oceňování za vynikající výkon. Nejčastějšími nedostatkami kontrolní činnosti v organizaci jsou:

- žádná nebo nízká kontrola,
- přílišná těsnost kontroly,
- neohospodárnost (náklady na kontrolu jsou vyšší než přínos kontrolního procesu),
- nesrozumitelnost (pracovník nebo manažer nerozumí požadavkům kontrolního procesu, a proto jim nedůvěřuje a nepoužívá je),
- subjektivnost (pokud nejsou stanovena kritéria požadovaného výkonu nebo jasné pracovní postupy, může probíhat hodnocení na základě sympatií/nesympatií, pracovníci mohou sdělovat jen takové skutečnosti, které chtějí vedoucí slyšet...),
- samoučelnost, tedy rutinní, v minulosti zavedená kontrola, která se dělá jen pro kontrolu samotnou a nemá vztah k cílům organizace.³

V organizacích sociálních služeb se setkáváme s celou škálou přístupů ke kontrolním procesům – od absence jakékoli kontroly, kdy je pojem kontrola považován za tabu a pracovníci uvádějí, že jejich činnosti kontrolovat nelze, např. poradenství, nebo naopak přetrvává direktivní způsob řízení, kdy se s kontrolou pracovníci setkávají na každém kroku, ale neznají její smysl a vedení používá kontrolu jako mocenského nástroje, např. některé velké tradiční pobytové služby. V rámci inspekce kvality sociálních služeb se inspektoři při hodnocení standardu číslo patnáct setkávají s absencí důkazů o tom, že kontrolní procesy v organizaci vůbec probíhají. Vedoucí pracovníci sice tvrdí, že vše kontrolují, ptají se uživatelů i zaměstnanců, zda jsou spokojeni. Neexistují však žádné konkrétní postupy, kdo, kdy a jak kontrolu provádí, ani nejsou zaznamenány výsledky. Např. ředitel uvádí, že plnění cílů kontroluje na poradách vedoucích, ale v zápisech z porad o tom není zmínka.

Kontrola jako součást strategického řízení

Kvalita a úspěšnost hodnocení závisí významnou měrou na kvalitě formulovaných poslání a cílů, na jasné stanovených standardech výkonu pracovníků a srozumitelnosti pracovních postupů.

Kontrola naplňování veřejného závazku nám poskytne zpětnou vazbu pro korekci poslání a příštích cílů i pro stanovení plánů k jejich dosahování. Prvním předpokladem je stanovení takového poslání, ze kterého jasně vyplývá, k jaké změně nepříznivé sociální situace má sociální

služba přispět, např. „umožnit uživatelům žít život v domácnosti obvyklý jejich vrstevníkům“. Dalším předpokladem je stanovit cíle podle pravidla SMART: např. „90 % uživatelů se naučí do konce roku 2009 samostatně připravovat jednoduchá jídla“. Pokud jsou naplněny tyto základní předpoklady, potom vyhodnocením individuálních plánů uživatelů snadno zjistíme, do jaké míry se nám daří stanovená prohlášení naplňovat. V tomto konkrétně uvedeném příkladu můžeme např. zjistit z individuálních plánů, že 60 % uživatelů si již dovede uvařit jednoduchá jídla samostatně, 30 % s podporou asistenta a 10 % tuto dovednost ještě nezvládá. Podle dosažených výsledků potom můžeme přistoupit k analýze činností, které k naplňování stanovených cílů přispívají – např. jak jsme postupovali u 60 % uživatelů, co nácvik jejich dovedností ovlivňovalo, jaké postupy se osvědčily. Současně identifikujeme činnosti, které sice asistenti rutinně vykonávají, ale ty k požadovanému výsledku nevedou. Analýzou individuálních plánů zpětně můžeme ovlivňovat budoucí cíle služby podle toho, jak se individuální cíle uživatelů mění. Korekcí, tzn. změnou postupů, přidáním nebo redukcí některých konkrétních činností můžeme prakticky ovlivňovat způsob poskytování služby tak, aby byla co nejvíce efektivní v dalším období⁴.

Naplňování kritéria 15a) je nejlepší metodou, jak zjistit, že naše poslání, cíle a zásady jsou správně formulované. Často zapomínáme na to, že v organizaci nezáleží pouze na plnění poslání a cílů, ale také záleží, zda se postupuje v souladu se stanovenými zásadami. Z toho vyplývá, že zásady musí být stanoveny pro pracovníky srozumitelně a jejich naplnění musí být hodnotitelné.

II. Zjišťování spokojenosti uživatelů

Zjišťování spokojenosti uživatelů má přímou vazbu na zvyšování kvality poskytovaných služeb. Zjišťování spokojenosti uživatelů není specifikum sociálních služeb, ale věnují jí pozornost i ostatní veřejné služby a komerční firmy, jejichž hlavní filozofií úspěchu je zaměření na uživatele/zákazníka.

Co je spokojenost a jak ji definovat

Pojem spokojenost používáme v každodenním životě často, ať už v jeho pozitivním nebo negativním významu. Vyjadřuje názor člověka na vnímání určité situace. Spokojenost jednotlivce je individuální kategorie vyvíjející se v čase; to, co

je pro jednoho vyhovující, může druhý hodnotit jako naprosto nedostačující. Jak tedy spokojenost uživatelů měřit a má takové měření vypovídající hodnotu? Podle normy ISO 9000⁵ je spokojenost definována takto: „*Spokojenost je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků.*“

Spokojenost je možné definovat jako soulad/odchylku mezi očekáváním a skutečností. Je-li hodnocení skutečnosti lepší než očekávání, je spokojenost vysoká, naopak je-li skutečnost horší než očekávání, dochází k frustraci a spokojenost je nízká. Spokojenost uživatelů sociálních služeb je vnímání toho, jak služba naplňuje jejich původní představy, které by měly být s uživateli vyjednávány v procesu jednání se zájemcem o službu a upřesňovány v procesu individuálního plánování. Zjišťování spokojenosti uživatelů má ještě širší přesah. Poskytovatel získává informace, které nemusí nutně vyplynout z procesu individuálního plánování nebo zjišťuje informace např. o tom, jak proces individuálního plánování uživatel vnímá a co by bylo možné zlepšit.

Co tvoří spokojenost uživatelů služeb?

Pokud má být zjišťování spokojenosti validní a užitečné pro zvyšování kvality poskytovaných služeb, měla by být stanovena kritéria, která obvykle uživatel používá při hodnocení kvality služeb; pokud se budeme ptát pouze obecně: „Jste spokojen s naší službou?“, odpovědi sice získáme, většinou pozitivní, ale nedozvíme se, v čem konkrétně uživatel služba vyhovuje a v čem nikoli. V rámci vzdělávacího semináře pro pracovníky v sociálních službách vytvořili účastníci tyto okruhy možných kritérií:

- Spolehlivost (v daném čase, dodržení dohodnutých termínů, přesnost provedení úkonů apod.)
- Přijetí (respekt, vřídlost)
- Dostupnost (čekací doba, umístění)
- Jistota (bezpečnost, důvěrnost informací)
- Porozumění (znalost problematiky, individuální přístup)
- Kompetence (odbornost personálu, vybavení)
- Věrohodnost (pověst zařízení, pracovníků)
- Technické vybavení (technický stav a vzhled zařízení, oblečení zaměstnanců, úprava komunikačních materiálů, kvalita jídla apod.)

Metody a formy zjišťování spokojenosti

Pro inspiraci je možné uvést jednu z propracovaných metod k porovnání rozdílů ve vnímání kvali-

ty poskytovaných služeb organizací vůči vnímání kvality služeb jejich uživateli, je to např. metoda SERVQUAL⁶. Její metodika pracuje s mezerami mezi jednotlivými složkami procesu poskytování služeb, které zákazník vnímá, jako je např. rozdíl mezi tím, co zákazník očekává, a co si vedení firmy myslí, že očekává. Abychom mohli mezery, které jsou příčinou spokojenosti či nespokojenosti zákazníků se službou, vyhodnotit, rozlišujeme pět kritérií:

1. **Hmotné zajištění** (Tangibles), tedy to, co uživatel vidí a s čím přichází do styku, např. zařízení kanceláře, vybavení organizace, personál, komunikační zařízení aj.
2. **Spolehlivost** (Reliability) znamená, zda je služba poskytnuta správně a přesně podle zadání.
3. **Odpovědný přístup** (Responsiveness), jestli poskytovatel ochotně pomáhá a zajišťuje rychlou obsluhu.
4. **Jistota** (Assurance), organizace má zájem a schopnosti zajistit důvěru a spokojenost.
5. **Empatie** (Empathy), poskytovatel se snaží o individuální a citlivý přístup k uživatelům.

Jak uvádí Vašítková (2008), tato metoda byla vyzkoušena v řadě organizací poskytujících služby – od prodeje nemovitostí až po služby v oblasti vzdělávání. Ve své publikaci uvádí příklad z hodnocení kvality v pečovatelské službě.

Zjišťování spokojenosti se provádí obecně pomocí průzkumů názorů uživatelů služeb, nejčastěji formou:

- dotazníků: důležité je zaměřit obsah dotazníků na určitou oblast kvality (viz text výše), formulovat otázky srozumitelně, nezahltit respondenta, dbát na anonymitu;
- kombinací dotazníků a rozhovorů: v sociálních službách je možné využít k těmto rozhovorům poučené dobrovolníky nebo stážisty, abychom zvýšili validitu (zejména v rezidenčních službách);
- rozhovory s uživateli: např. pravidelné rozhovory sociálního pracovníka nebo jiného pracovníka vedené s uživateli a cílené zjišťování spokojenosti v určité oblasti (např. v jednom nízkoprahovém zařízení zjišťuje pravidelně metodik služby spokojenost uživatelů s ochranou práv a na základě vyhodnocení rozhovorů přistupují pracovníci ke změnám v metodikách);
- pozorováním: je vhodnou metodou zejména u uživatelů s vysokou mírou závislosti, kteří se

nemohou verbálně vyjádřit; sleduje se např.⁷: projevy emocí (výraz v obličeji, pohyby těla, smích, pláč, křik, smutná či veselá nálada), snaha zapojit se do činnosti nebo snaha službu využít, četnost problémového chování;

- rozhovory s rodinnými příslušníky: vhodná metoda u cílových skupin dětí, uživatelů s obtížemi v komunikaci;
- skupinové rozhovory vedení s uživateli (tzv. zákaznické panely)⁸: pravidelné např. v pobytových službách, v jiných službách mohou být skupiny stálých uživatelů zvány poskytovatelem k diskusi o kvalitě poskytovaných služeb nebo ke zjišťování jejich názorů na zaváděné nové služby.

Požadavkem kritéria 15b) je, aby poskytovatel měl písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů. K naplnění tohoto kritéria tedy nepostačí vytvořit jednou za čas dotazník a rozdat jej uživatelům. Pravidla by měla obsahovat: kdo bude spokojenost zjišťovat, jakými metodami, jak často, jak se budou zveřejňovat výsledky, kdo bude zodpovědný za přijatá opatření vyplývající z vyhodnocení průzkumů. Velmi důležité je při tvorbě těchto pravidel myslet na všechny cílové skupiny uživatelů, nezapomínat na ty, kteří jsou na pomoci druhé osoby nejvíce závislí a běžné metody zjišťování (dotazník, rozhovor) jsou pro ně nedostupné.

III. Zapojení zaměstnanců a dalších

zainteresovaných osob do hodnocení služby

Častou zakázkou pro lektory vzdělávání vedoucích pracovníků v sociálních službách je téma „motivace pracovníků“. Kritérium 15c) přináší jeden z možných nástrojů pro motivování pracovníků tím, že je zapojíme aktivně do přemýšlení o možnostech zlepšení poskytovaných služeb. Pracovníci, kteří se přímo věnují uživatelům, zpravidla velmi dobře vědí, co uživatelé potřebují, jaké by mělo být vybavení zařízení kompenzačními pomůckami, případně jaké technické vybavení by usnadnilo a zefektivnilo jejich práci.

Kritérium 15c) nechce po poskytovateli žádná písemná pravidla, jeho důležitost spočívá v uvědomění si situací, kdy dáváme pracovníkům prostor pro jejich náměty, kdy a kde se jich ptáme na jejich připomínky a jak jejich podněty využíváme. Nejčastější příležitosti pro uplatnění podnětů jsou porady a pracovní setkání, jako např. vý-

jezdní zasedání, ale zjišťování podnětů může být i součástí pravidelného hodnocení pracovníků a různých neformálních setkávání pracovníků. V některých organizacích se využívá i pravidelných dotazníkových šetření pro pracovníky, která jsou zpravidla anonymní a jejich vyhodnocení s plánem přijatých opatření je zveřejněno. Ke zvýšení motivace pracovníků jistě přispěje, pokud si vedoucí zaznamenává uskutečněné změny v poskytování služby na základě konkrétních podnětů pracovníků a jednou za čas pracovníkům připomene, co se všechno ve službě na základě jejich připomínek změnilo a jak oni sami přispěli ke zvýšení její kvality. Takový přehled je potom také výborným důkazem, který může vedení poskytovatele předložit inspekci k hodnocení tohoto kritéria.

K hodnocení poskytovaných služeb je vhodné zjišťovat názory i jiných lidí nebo organizací, které s poskytovatelem přicházejí do kontaktu. Velmi dobrou praxí je získávání zpětné vazby od stážistů z jiných organizací nebo praktikantů ze škol, poskytnutí zpětné vazby je možné zapracovat do smlouvy o poskytování praxe. Vhodné je získávat zpětnou vazbu také od dobrovolníků, spolupracujících lékařů, psychologů a jiných externích odborníků, od sociálních pracovníků spolupracujících organizací, městských úřadů a dalších institucí, které využívají naši klienti. Důležitou zpětnou vazbou jsou specifické odborné metody jako externí konzultace k sebehodnocení nebo auditu kvality.

Další vhodnou metodou jsou akce jako dny otevřených dveří, výroční oslavy založení organizace a různé jiné společenské akce, na kterých lze získávat i zpětné vazby od odborné i laické veřejnosti a od spolupracujících organizací. Některé organizace mají na svých webových stránkách k dispozici dotazník pro zjišťování názorů na poskytovanou službu od dalších nezávislých osob, příbuzných a veřejnosti nebo kontaktní e-mail, na který je možné zaslat připomínky a náměty ke kvalitě poskytovaných služeb. Pokud takové nástroje poskytovatel zavede, je vhodné náměty a připomínky pravidelně vyhodnocovat a výsledky zveřejňovat.

IV. Využívání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality.

Kritérium 15d) souvisí úzce se standardem č. 7 a navazuje na požadavek stížnosti od uživatelů

evidovat. Toto kritérium však nabízí širší zamyšlení nad podstatou a smyslem stížností a připomínek. Když jsme na jednom vzdělávacím semináři vyzvali pracovníky poskytovatelů, aby pojmenovali asociace, které v nich vyvolává pojem „stížnost“, většina z těchto asociací měla negativní zabarvení, např. strach, obava, selhání, nedostatek, nepříjemnost, stres, vyšetřování a další. Obsah kritéria 15d) je podnětem k zamyšlení, jak tyto negativní konotace proměnit na pozitivní a vnímat stížnosti jako příležitosti ke změně, ke zlepšení situace uživatelů, ke zlepšení informovanosti veřejnosti o podstatě sociálních služeb, jako náměty k přijetí opatření, která by nás samotné nenapadala. Analýza stížností a připomínek je nástrojem vedení organizace pro zjišťování odchylek k vyrovnaní žádoucího směru jejího rozvoje.

Při inspekci kvality sociálních služeb má výhodu poskytovatel vlastnící zpracovanou analýzu přijatých stížností za určité období (zpravidla za kalendářní rok), ze které vyplývá počet a charakteristika přijatých stížností a jaká opatření, která vedla ke zlepšení poskytovaných služeb, byla přijata. Součástí analýzy by měl být také rozbor způsobu vyřizování stížností, jehož výstupem může být aktualizace postupů při vyřizování stížností. Pravidelně prováděná analýza stížností zřejmě ve většině případů ukáže, že si uživatelé moc nestěžují. To je důležitý výstup, protože vede poskytovatele k uvažování o tom, proč tomu tak je a zda podmínky pro uplatňování stížností jsou dostatečně bezpečné, dostupné a vstřícné pro uživatele. Dobrou praxí je zveřejňování analýzy přijatých stížností, např. na webových stránkách poskytovatele⁹.

Jaroslava Sýkorová

Poznámky

- 1 http://cs.wikipedia.org/wiki/Zp%C4%9Btn%C3%A1_vazba

- 2 Označení kybernetika razil Norbert Wiener (1950) pro nově vznikající oblast poznání o struktuře a fungování systémů pro zpracování informací. Odvodil je z řeckého kořene „kybernetés“, jenž označuje lodivoda. V jeho představách byla kybernetika vědou o vedení, o řízení prostřednictvím postupných kroků na vyrovnaní chyby, aby se loď udržela ve správném směru.
- 3 Manuál zadavatele sociálních služeb. Příručka pro pracovníky obecních a krajských úřadů zabývajících se sociálními službami, kap. G – kontrola v sociálních službách.
- 4 Výkladový sborník pro poskytovatele, kap. 2.11.
- 5 Normy: ČSN EN ISO 9000:2001, Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník.
- 6 <http://www.servqual.estranky.cz/stranka/whatis>
- 7 <http://domovsdopomoci.cz/default.aspx>
- 8 Vašítková, M.: Marketing služeb, str. 198.
- 9 <http://www.domovbronslavy.cz/images/stories/dokumenty/anal%FDza%20st%ED%9E-nost%ED%2007%20a%2008.pdf>

Použitá literatura:

- BÁRTA, J.: **Strategické plánování pro neziskové organizace**. Praha, 1997.
- DONNELLY, J. H., GIBSON, J. L., IVANCEVICH, J. M.: **Management**. Grada, Praha 1997.
- FREEDMAN, J., COMBS, G.: **Narativní psychoterapie**. Portál, Praha, 2008.
- Manuál zadavatele sociálních služeb. Příručka pro pracovníky obecních a krajských úřadů zabývajících se sociálními službami**. Instand, Praha, 2008.
- Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele**. MPSV ČR 2008.
- VAŠTÍKOVÁ, M.: **Marketing služeb**. Grada, Praha, 2008.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.**



Ušetřete s VĚRNOSTNÍ SLEVOU pro stálé inzerenty časopisu SP/SP!

Objednejte si inzertní plochu ve čtyřech číslech za sebou a získáte celkovou slevu 25 % včetně bonusu **grafického zpracování zdarma**. Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ■ jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

NEZISKOVKY.CZ

vzdělávací a informační centrum



Více než 15 let prostřednictvím vzdělávacího a informačního servisu rozvíjíme neziskový sektor v České republice a podporujeme filantropii. Pomáháme neziskovým a příspěvkovým organizacím v jejich profesionalizaci a současně přinášíme služby manažerům podniků a korporací, státním zaměstnancům, studentům a veřejnosti.

VZDĚLÁVÁNÍ

Specializujeme se na:

- strategické plánování a řízení v organizaci
- efektivní fungování správních rad
- fundraising včetně projektového řízení
- řízení a vedení lidí
- standardy kvality sociálních služeb
- komunikace, prezentace a vyjednávání
- marketing a public relations
- účetnictví a právo

Zajišťujeme:

- otevřené kurzy
- rekvalifikační kurzy
- semináře a workshopy na základě vašeho zadání
- odborné konzultace
- zpracování analýz (procesy v organizaci, vzdělávací potřeby)

PORTÁL WWW.NEZISKOVKY.CZ

- burza práce
- bazar
- databáze finančních zdrojů
- elektronický zpravodaj Svět neziskovek
- daňový kalkulátor
- katalog neziskovek
- poradenství
- katalog knihovny
- data o neziskovém sektoru v ČR

DÁRCOVSTVÍ A SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

- administrace charitativních projektů a grantových řízení podniků a korporací
- konzultace společenské odpovědnosti firem a podniků
- poradenství v oblasti dárcovství a sponzoringu

odborný časopis



sociální služby

cena: 50 Kč / 2 €

dvouměsíčník* Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR pro registrované poskytovatele, pracovníky v sociálních službách, studenty, veřejnou správu, uživatele sociálních služeb a jejich blízké

(*od 1. 1. 2010 měsíčník)

INFORMACE, INSPIRACE, POMOC, ZAJÍMAVOSTI, RADY, ZKUŠENOSTI, KNOW-HOW

AKTUALITY APSS ČR, SOCIÁLNÍ PÉČE,
ZDRAVOTNÍ PÉČE, ROZHOVORY,
REPORTÁŽE, OKÉNKO DO SVĚTA,
EKONOMIKA A ŘÍZENÍ,
KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB,
PROJEKTY, TERAPIE, VZDĚLÁVÁNÍ,
PRÁVNÍ PORADNA,
NÁZORY A OHLASY, STŘÍPKY Z DOMOVA

Cena: 50 Kč / 2 €

výrazné slevy pro členy APSS ČR, studenty,
příbuzné uživatelů soc. služeb



další informace na www.apsscr.cz
e-mail: sefredaktor@apsscr.cz
tel./fax: 381 213 332
mob.: 606 832 551



PŘIHLÁŠKA K ODBĚRU

Objednávám časopis Sociální služby od čísla v počtu kusů

FAKTURAČNÍ ADRESA

JMÉNO NEBO NÁZEV ORGANIZACE
ADRESA (ulice, č. p.)
MĚSTO, PSČ, STÁT
TELEFON E-MAIL

KORESPONDENČNÍ ADRESA

JMÉNO NEBO NÁZEV ORGANIZACE
ADRESA (ulice, č. p.)
MĚSTO, PSČ, STÁT
IČO DIČ

ÚHRADA FAKTUROU / SLOŽENKOU (nehodící se škrtněte)

Souhlasím se zpracováním osobních údajů za účelem evidence předplatitelů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb.

Objednávejte na adrese: APSS ČR, Kotnovská 137, 390 01 Tábor, tel./fax 381 213 332

e-mail: apsscr@centrum.cz

www.apsscr.cz

AKADEMICKÉ STATĚ

První čtyři statě v této rubrice se vztahují ke konferenci Úloha sociálních pracovníků a očekávání společnosti k 15. výročí založení Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Rovněž pátá stat' v pořadí souvisí s tématem čísla různá pojetí sociální práce.

Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení¹

Jana Havlíková²

Mgr. Jana Havlíková, Ph.D., vystudovala sociologii a sociální politiku a sociální práci na Fakultě sociálních studií MU v Brně, kde rovněž získala titul Ph.D. ze sociologie. V současnosti pracuje jako výzkumná pracovnice ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i.

Abstrakt

Cílem této stati je poukázat na možnost existence různých pojetí sociální práce i v rámci jednoho poskytovatelského zařízení a diskutovat příčiny a důsledky takové situace. Analýzou dvou případových studií věnujících se poskytování sociálních služeb v azylových domech pro osoby bez přístřeší jsme identifikovali přítomnost různých pojetí sociální práce, jejich typ a způsoby vzájemné spolupráce mezi nositeli těchto různých pojetí. Zjistili jsme, že v těchto organizacích jsou přítomná dvě pojetí sociální práce: administrativně-profesionální a filantropické. Adresáty a nositeli těchto odlišných pojetí byly jednotlivé typy pracovního zařazení v organizační struktuře zkoumaných zařízení. Jednalo se o odlišná pojetí sociální práce v pozicích sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Následně popisujeme jejich spolupráci, pro niž byla typická zejména nepřímost, dále pak asymetrie kompetencí a informací v oblasti sociální pomoci klientům. Diskutujeme rovněž pozorované a předpokládané důsledky pro péči o klienty a samotné pracovníky. V závěru textu předkládáme k diskusi náměty pro změnu stávající spolupráce těchto pojetí směřující ke zvýšení kvality poskytování daných sociálních služeb.

Klíčová slova

pojetí sociální práce, pracovníci v přímé péči, rezidenční sociální služby, případová studie

Ačkoliv se ve výzkumu v oblasti poskytování sociálních služeb pohybují teprve několik málo let, neustále mě překvapuje výrazná disproporce mezi vymezením role sociálních pracovníků v organizacích poskytujících osobní sociální služby a definicí role sociálního pracovníka, již se snaží budoucím nositelům této role předat odborné terciární vzdělávání, jehož jsem sama absolventkou. Proto se mi jako velmi přínosná jeví snaha Musila (2008) poskytnout nejen pracovníkům, ale i jejich nadřízeným, zřizovatelům apod. nadhled a reflexi možných přístupů k roli sociálního pracovníka v organizaci poskytující sociální služby a ve společnosti obecně. Musilem (2008) vymezená pojetí sociální práce – administrativní, profesionální a filantropické – představují, jak sám autor uvádí, ideální typy, jejichž čistou

přítomnost bychom v praxi jen obtížně hledali, většina pojetí sociální práce se jednotlivým typům více či méně blíží nebo mohou být mixem dvou i všech tří typů. Tuto typologii jsme uplatnili jako východisko pro analýzu konkrétních pojetí sociální práce při poskytování rezidenčních sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. Cílem této stati je poukázat na možnost existence různých pojetí sociální práce i v rámci jednoho poskytovatelského zařízení a diskutovat příčiny a důsledky takové situace.

V kontextu dvou případových studií organizací A a B poskytujících zmíněné rezidenční sociální služby³ nejprve identifikujeme přítomnost různých pojetí sociální práce a jejich nositele uvnitř jedné organizace. Následně popisujeme spolupráci mezi nositeli různých pojetí sociální

práce a diskutujeme pozorované a předpokládané důsledky pro péči o klienty a samotné pracovníky. V závěru textu předkládáme k diskusi náměty pro změnu stávající spolupráce těchto pojetí směřující ke zvýšení kvality poskytování daných sociálních služeb. Než však přistoupíme k interpretaci výsledků případových studií, považujeme za nutné uvést ji zamyšlením o tom, co je v současném českém kontextu považováno za sociální práci.

Je sociální práce jen činnost sociálních pracovníků?

Musilova (2008) typologie pojetí sociální práce vychází tak říkájíc „zdola“. Reflektuje, třídí a uspořádává Musilem pozorované představy veřejnosti, úředníků i samotných sociálních pracovníků o tom, co je to sociální práce, respektive o roli jedince, který vykonává profesi sociálního pracovníka. Tento pohled implikuje primární vymezení sociální práce jako činnosti jedince v pracovní pozici „sociální pracovník“, a jak uvádí Navrátil (2007b), takové vymezení sociální práce není zcela neobvyklé.⁴ Výhradně takovéto vymezení sociální práce, jakožto „činnosti sociálního pracovníka“, uplatňovali jak aktéři našich výzkumných rozhovorů v organizacích, tak účastníci diskuse v rámci workshopu⁵. Bylo pro nás jistým překvapením, že nikdo neodvozoval definici sociální práce od obecnějších – profesních, či akademických – vymezení. Zvláště některá zjištění našich případových studií nás v tomto kontextu přivedla k otázce: Jaké může mít důsledky uplatňování takové definice sociální práce, která ji ztotožňuje pouze s činností osob v pracovní pozici „sociální pracovník“, pro poskytování sociálních služeb a zvláště pro přímou péči? Tato otázka není tak banální, jak se může na první pohled jevit, neboť její zodpovězení, zejména na úrovni managementu těchto zařízení, má závažné důsledky pro praxi. Přímou se dotýká jak klientů (zejména nekoordinovaná pomoc, riziko nekvalifikované pomoci ze strany PSS⁶, asymetrie rozhodování a informací, možné komplikace při spolupráci s dalšími službami), tak pracovníků v jiných pracovních pozicích než sociální pracovník (např. nedostatečná kvalifikace, nepodpora dalšího adekvátního vzdělávání, riziko vyhoření), jak dokládáme dále. Na druhou stranu může ztotožnění sociální práce s činností sociálního pracovníka zkomplikovat i pozici samotných

sociálních pracovníků, neboť bez přítomnosti jiného vztahového rámce pro definici výkonu sociální práce může vést k zakonzervování jedinou vymezeného obsahu činností v pracovní pozici sociální pracovník v daném zařízení. Je-li například tato vymezena převážně administrativně, již se nestane předmětem diskuse to, zda některé z administrativních úkonů přidělených do kompetence těchto pracovníků skutečně vyžadují odbornou kvalifikaci sociální pracovník a zda neodčerpávají kapacitu těchto pracovníků pro výkon přímé sociální práce a zda by nemohly být vykonávány jiným pracovníkem.

Z tohoto pohledu se jeví přímo nutností, aby se i do sféry poskytování sociálních služeb rozšířila taková definice sociální práce, která by nebyla pouze odvozená z činnosti daného sociálního pracovníka v konkrétním zařízení. Samozřejmě taková obecná vymezení sociální práce existují. Jednak je vytvářejí profesní sdružení a zejména terciární odborné vzdělávání v oblasti sociální práce. Mezinárodní federace sociálních pracovníků (ISFW) se shodla na následující definici sociální práce:

Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívající teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti. (Definice <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>)

Vymezení oboru sociální práce v českém akademickém prostředí, reprezentované zejména pracemi Navrátila (2007b) a Musila (2004) a obou autorů z roku 2000, pak rovněž obsahuje lokalizaci činnosti sociálních pracovníků do vztahu jedince a jeho prostředí jako definice ISFW, cílem této činnosti však není primárně sociální změna, ale podpora sociálního fungování klienta. Právě důraz na sociální fungování klienta podle Navrátila (2007b) odlišuje sociální práci od ostatních oborů a disciplín lidské činnosti. V kontextu perspektivy sociálního fungování tak, jak ji vymezila Bartlettová (1970),⁷ pak Navrátil s Musilem (2000) definují předmět intervence sociálního pracovníka. Tímto předmětem činnosti sociálního pracovníka podle nich je

interakce mezi působností klienta zvládat a tím, co od něj prostředí očekává. Jeho cílem je podporovat sociální fungování klienta tím, že mu pomáhá obnovit nebo udržet rovnováhu mezi více či méně dostatečnou kapacitou zvládnutí a této kapacitě více či méně přiměřenými požadavky prostředí. (Navrátil, Musil, 2000: 140)

Navrátil s Musilem (2000) dále zdůrazňují, že krokem, který by nezbytně měl předcházet samotnou volbu konkrétních cílů a metod intervence sociálního pracovníka do situace klienta s cílem obnovit či udržet jeho sociální fungování, je posouzení jeho životní situace. Termínem „životní situace“ přitom označují „specifickou, individuální konfiguraci“ životních okolností klienta, tj. „bariér a předpokladů jeho sociálního fungování“ (Navrátil, Musil, 2000: 142). Posouzení životní situace vyžaduje komunikaci, vztah a implikuje individuální, „na míru šitou“ intervenci (srov. Navrátil, 2007a).

Je ovšem otázkou, nakolik jsou tato vymezení určující pro praktický výkon sociální práce v zařízeních poskytujících sociální služby. Musilovu (2008) typologii považujeme za přínosnou právě v tom, že si nezakrývá oči před existencí i takových pojetí sociální práce rozšířených v praxi, která by podle akademického vymezení bylo možno jen obtížně označit jako sociální práci – viz administrativní a filantropické pojetí. Umožňuje tak uchopit a promyslet současný stav chápání sociální práce v praxi, do něhož pozvolna proniká profesionální pojetí sociální práce, které je akademickému vymezení podle našeho názoru nejbližší a které není vytvářeno tak říkajíc na zelené louce, ale soutěží s předchozími pojetími. V tomto smyslu aplikujeme pojetí sociální práce vymezená Musilem (2008) v následujícím textu.

Pojetí role sociálních pracovníků v obou zařízeních

V obou organizacích jsme identifikovali stejné základní organizační schéma – hierarchické uspořádání následujících pracovních pozic: vedoucí zařízení, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách⁸. Definice role sociálního pracovníka v organizaci A se mírně lišila od vymezení v organizaci B, a sice v míře administrativních činností, které byly součástí jejich pracovní náplně.

Sociální pracovník v organizaci A se významnou měrou podílel na formulaci zásad poskytování přímé péče (při tvorbě metodik), dále určoval konkrétní intervenci do situace klientů – vytvářel (s nimi) jejich individuální plán pomoci, přiděloval klientům tzv. klíčového pracovníka, pomáhal jim při kontaktech s úřady a především uděloval pracovníkům v sociálních službách (dále jen PSS) konkrétní pokyny ohledně práce s klienty během jejich služby, práci PSS rovněž kontroloval. Pozice sociálního pracovníka v této organizaci se tedy pohybovala na pomezí exekutivně-vedoucí role a poskytování přímé péče, ovšem s těžištěm v prvním typu.

Tak ta sociální pracovnice především tedy obvolává třeba soudy, lékaře, prostě ty úřady, pomáhá, právě vytváří ty individuální plány pro ty klientky a prostě snaží se jim jako pomáhat, aby se zařadily potom do toho života a nevím co ještě. (PSS A)⁹

Jak uvidíme dále, do této chvíle je náplň práce sociálního pracovníka organizace A téměř totožná s obsahem práce sociálních pracovníků v organizaci B. Vymezení role sociálního pracovníka se v obou organizacích lišilo v oblasti přidělené administrativní činnosti. Zatímco v organizaci A spadala většina administrativních úkonů spojených s poskytováním služby, jako je uzavírání smluv o ubytování, příjem plateb nájemného a dlužných částek od klientů apod., do kompetence vedoucího zařízení, v organizaci B byly i tyto činnosti součástí práce sociálních pracovníků.

Výzkumník: Když byste mohla nějak popsat, co jsou jakoby klíčové úkoly nebo hlavní povinnosti vás, jakoby v pozici toho sociálního pracovníka.

SP B: Tak, určitě je to to poradenství, poradenství sociální, sociálněprávní si moc netroufám říct, protože když to jsou právní věci, tak je pravda, že spíše se snažím lidi odkazovat na skutečné advokáty, na právníky. Takže sociální poradenství, částečně psychologické snad poradenství, ale zase v komplikovanějších případech případ určitě deleguju. Jinak nemalá součást je určitě i starost o platby uživatelů tady, aby jednak měli v pořádku tady popláceno a jednak taky aby měli ten návyk, aby si

byli vědomi těch povinností, který musí dodržovat, aby získali i vlastně tady tuhle schopnost starat se o svoje věci, mít to v pořádku. Je to, říkám že to je nemalá součást, protože mám tady skoro 35 klientů a přece jenom, starat se, aby každý měl ten měsíc poplacený, měl ho v pořádku poplacený, tak, není to sranda, během měsíce tohle vyřídit.

Sociální pracovníci v organizaci B vnímali svou roli při zajištění poskytování sociálních služeb jako částečně administrativní a částečně poradenskou. Administrativní činnosti, které vykonávali, souvisely především se zajištěním pobytu klientů v rezidenčním zařízení. Jednalo se zejména o administrativu spojenou s přijímáním klientů do zařízení, s řešením akutních situací (převoz do nemocnice, zaopatření zemřelého klienta apod.), s propouštěním klienta ze zařízení a rovněž s přijímáním měsíčních plateb od klientů za poskytovanou službu. Prostřednictvím sociálního poradenství pak intervenovali do životní situace klientů v oblastech hledání zaměstnání, ubytování a řešení jejich zadluženosti. Naopak psychologické a právní poradenství považovali za přesahující rámec jejich kompetence a klienty odkazovali na další subjekty. Sociální pracovníci v zařízení B vnímali svou roli jako spíše „úřednickou“:

Tady jsou všichni úředníci, protože ono to musí být zároveň, když někde bydlí sto lidí, tak se musí operovat s klíčkama, s penězma, s ložním, tady jako s takovejma věcmi, ale zase samozřejmě nesmí to být přehnaný, že jo. (SP B)

Jeví se však, že spíše než o volbu šlo o částečně vnucené postavení, které akceptovali:

Od Nového roku jsem nezpracovala ani jediný individuální plán, protože skutečně v tom, co je množství administrativy, a v tom, že řešíme to, co tedka hoří, to, ty aktuální problémy klientů, tak na to vůbec není prostor. (...) Mrzí mě to, protože si myslím, že to určitě je to jakoby stěžejní v té sociální práci, já tady nejsem od toho, abych dělala práci úřednickou. (SP B)

Příčiny převažující administrativní činnosti spatřovali tito pracovníci v jejich nedostateč-

ném počtu vzhledem k počtu klientů. Po nedávném zvýšení počtu klientů na jednoho sociálního pracovníka se vyjadřovali v tom smyslu, že systematická individuální sociální práce s klientem prostřednictvím nástroje „individuální plán pomoci“ byla naprosto upozaděna. Pokud je přítomna, pak pouze jako formální záležitost vynucená standardy kvality sociálních služeb (zák. č. 108/2006 Sb.; příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.; Zavádění 2002). Z rozhovorů jak se sociálními pracovníky, tak s vedoucím zařízení B dále vyplynula přítomnost vnitřně rozporného pojetí sociální práce na úrovni managementu. I když vedoucí zařízení v rozhovorech s výzkumníky vyjadřoval osobní kladné zaujetí pro individuální práci s klienty a některé jeho kroky k podpoře tohoto přístupu mezi pracovníky směřovaly, nastavení obsahu práce sociálních pracovníků s těžištěm v administrativní činnosti žádným způsobem neproblematizoval. Sami sociální pracovníci navíc uváděli, že uspořádané vedení administrativních záležitostí je managementem pozitivně oceňováno a naopak.

Jakoby dělám ve věcech pořádek, a zároveň to začíná nést jako ovoce. Že sice z mého pohledu ta práce čím dál víc úřednická, ale zase řekla bych, že tím jako podávám lepší nějaký výsledky, nebo třeba jsem jako, třeba i svrchu jako víc nějak chválená, nebo jako to už bylo aji předtím, ale v jiným smyslu. Řekla bych, že ta práce je preciznější. (SP B)

Ačkoliv sociální pracovníci uváděli, že i kontakt s klientem při vyřizování administrativních záležitostí pro ně skýtá potenciální příležitost k výkonu individuální sociální práce, měli pochybnosti, zda přece jen nedošlo k přílišnému posunu jejich aktivit mimo kvalifikaci sociálního pracovníka a samotnou sociální práci, již vnímali jako specifický obor lidské činnosti, v jehož rámci spolupracují s dalšími obory. Někteří přitom vyjadřovali naději, že aktuální přetížení počtem klientů je jen přechodnou záležitostí, způsobenou nedostatkem finančních prostředků, které měla v daném roce organizace B k dispozici.

Postavení sociálních pracovníků v organizační struktuře obou organizací bylo do značné míry autonomní. S klienty pracovali samostatně, nicméně považovali-li sami za vhodné se o konkrétním postupu intervence poradit, mohli tak učinit

jak s kolegy, tak s vedoucím, případně v rámci supervize. Dále se jevílo, že sociální pracovníci vnímají vlastní práci jako odbornou a individuální, která se sice řídí obecnými pravidly, ale jednotlivé úkony se nedají dopředu přesně popsat v nějakém manuálu – na rozdíl od jejich prodloužené ruky – pracovníků v sociální práci. Jejich činnost vnímali jako mechanické úkony, i když uznávali, že PSS jsou nejbližší klientům a poskytují jim kromě jiného též každodenní emoční aj. podporu. V organizacích také panoval konsenzus ohledně výše nutného vzdělání sociálního pracovníka. Bylo požadováno příslušné vyšší odborné, případně vysokoškolské vzdělání. Jeví se tedy, že pojetí práce sociálních pracovníků v obou organizacích se pohybovalo na pomezí administrativního a profesionálního pojetí. A to i v organizaci A, kde byl sociální pracovník zatížen menším množstvím provozní administrativy, přesto však obsáhlejší individuální práci s klienty neprovozoval, neboť tato byla delegována na PSS, již vykonávali roli klíčových pracovníků (viz dále).

Sociální práce neprofesionálních sociálních pracovníků aneb role pracovníků v sociálních službách?

Na následujících řádcích představujeme organizační postavení a nastavení obsahu práce pracovníků v sociálních službách. Organizační a pracovní pozice PSS vykazovala v obou zařízeních velmi podobné rysy, a proto se domníváme, že se jedná o náznak typického modelu v zajišťování rezidenčních sociálních služeb azylového typu.

Pracovníci v sociálních službách v obou organizacích vykonávali tři základní typy činností. Jednak aktivity spojené s celodenním zajištěním provozu daných zařízení, dále individuální práci s klienty podle pokynů sociálních pracovníků v roli formálních (zařízení A) či neformálních (zařízení B) klíčových pracovníků, ale i podle vlastního uvážení při každodenním kontaktu s klienty, a v neposlední řadě zajišťovali resocializační či aktivizační programy pro klienty. Uvedené činnosti zvládali pomocí neuvědomované sady metod práce, které sestávaly jednak z dohledu nad dodržováním domovních řádů klienty zkoumaných služeb, dále z nedirektivního individuálního přístupu ke klientům nově managementem vyžadovaného v souvislosti se zaváděním Standardů kvality a z práce s klienty založené na důvěrném vztahu, empatii a rozho-

voru. Cílem této individuální práce byla jednak emoční podpora klientů a dále včasné odhalení případných vážných problémů klientů a informování sociálních pracovníků.

Oni [PSS] mají jakoby tu přímou péči, takže asi bych to shrnula pod takový termín, že to jsou takový ty praktičtější věci, více související s chodem, je to například starost o to, o vydávání stravenek, je to o tom chodu více, než my tady už řešíme, potom věci víc do hloubky, je to spíš o tom poradenství sociálním a oni jsou tak nejbliž těm klientům, takže ty rozhovory a taková ta praktická pomoc těm lidem. (SP B)

V zařízení A byla součástí náplně práce pracovníka v sociálních službách, coby klíčového pracovníka, i záměrná a vědomá spolupráce s klientem při plnění jeho individuálního plánu. Delegování role klíčového pracovníka, na jehož bedrech „leží celá tíha individuálního plánování“ (Plachý, 2008: 59), na pracovníky v sociálních službách nebylo patrně v době prvotního zavádění standardů kvality nijak neobvyklou praxí. Plachý (2008: 59), když referuje o zkušenosti ze sociální služby, již vede, se rovněž zmiňuje o tom, že roli klíčového pracovníka nejdříve svěřili pracovníkům v sociálních službách, nicméně ukázalo se, že tato role nebyla slučitelná s jejich „pracovními povinnostmi a pracovní náplní“. Proto od této praxe upustili. Individuální plánování však vyžaduje i odpovídající odborné vzdělání (srov. Gojová, Sobková, 2007, Navrátil, 2007a), jímž PSS většinou nedisponují. Nejen tedy z hlediska pracovní náplně PSS, ale i jejich kvalifikace, a jak ukazujeme dále, i rozhodovacích kompetencí v oblasti práce s klientem se spojení rolí klíčový pracovník a pracovník v sociálních službách jeví jako nevhodné.

No, teď tam [v nové náplni práce PSS] bylo úplně všechno, od údržbářských – zajišťovat všechny poruchy, všechno dávat do pořádku. Právě že ta odpolední služba, my vlastně máme na starost úplně všechno. (...) třeba stěhování nábytku taky, když se klientky mění, tak to jsou někdy těžké věci. (...) Víc té sociální práce nám přibýlo, to jako určitě, tam vlastně... My zastupujeme sociální pracovníci. (...) bysme měli my i dělat i individuální plán, což si myslím, že to je ryze sociální práce. Jasně, podněty k tomu

můžu... že jo, to... ty postřehy z toho, to jo, ale... že by my jsme měli... úplně dělat to... to sociální, si myslím, že nejsem teda k tomu kompetentní, určitě. (...) Protože na to nemám ani vzdělání. (PSS A)

Jsem měla školku zajišťovat ty klientky, která vlastně všechno odsouvala, jsem měla na starosti a vlastně pak ty body se hodnotí, jestli se splnily nebo nesplnily a u někoho je to právě hrozně těžký, no. Když klientka všechno odsouvá... (PSS A)

Z hlediska organizačního zařazení a kompetencí pracovníků v sociálních službách se tito nacházeli na nejnižší příčce v hierarchických systémech řízení přítomných v obou organizacích. Přímo podléhali sociálním pracovníkům, kteří jim dávali pokyny ohledně intervence a do jisté míry dohlíželi nad vykonáním intervence, zejména prostřednictvím písemných záznamů porizovaných pracovníky v sociálních službách. Pracovníci v sociálních službách formálně nedisponovali rozhodovacími kompetencemi ohledně poskytované pomoci klientům, mohli pouze informovat sociální pracovníky, případně podat jim návrh na určité opatření.

Máme s něma [s klienty] péči, že třeba přijdu, pokud vidím, nebo je nějak potkám, tak navazuji s něma rozhovory, mluvím o jejich problémech, jako co se děje a tak, a pokud to můžu nějak vyřešit sama, tak to řeším sama, pokud je to už něco závažnějšího, tak to řeším se sociálním pracovníkem, ten mě dá pokyn, a ... (PSS B)

Nicméně v kontrastu k právě řečenému měli PSS zastupovat sociálního pracovníka v jeho nepřítomnosti, tj. zejména během nočního a víkendového provozu, a řešit akutní situace klientů. V tomto kontextu považujeme za důležité zdůraznit, že kvalifikační požadavky na pracovníky v sociálních službách nebyly ze strany managementu organizací přesně vymezené. Očekávalo se alespoň středoškolské vzdělání, odpovídající odbornost však nebyla požadována. Dalšímu vzdělávání těchto pracovníků byla věnována pozornost až v souvislosti s požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a sice pracovníci byly vyslány na školení k doplnění minima sociální práce. Jeví se tak, že patrně původní role pracovníků v sociálních službách, koncipované jako zajištění

provozu zařízení, byly v průběhu vlivem zavádění Standardů kvality doplněny o prvky individuální sociální práce, jejíž výkon byl sice oficiálně podřízen pokynům sociálních pracovníků, v praxi poskytování služby však vyžadoval odbornou kompetenci a samostatné rozhodování.

Předtím vlastně, než ty standardy byly, a než vůbec tady ta sociální oblast se začala hodně, jako že to musí být profesionální a tak, tak předtím než ty standardy byly, tak to bylo čistě o tom. Podat stravenky, nechat klienta vykoupat, jo, a bylo to spíš takový, že, jako takový odstup, jenom takový mechanický, prostě obsloužit. Ale od těch standardů ta práce se strašně posunula. Posunula, víc se jim věnujeme, víc je tlačíme, prostě do víc toho vyřizování těch věcí, víc je tam té péče, jo, takže myslím si, že ty standardy tomu hodně pomohly. (PSS B)

Tady je to hodně bohužel zaměřený spíš na sociální pracovníky. Takže třeba pečovatelé, za tu dobu, co já tady su, tak neabsolvovali mimo toho celoorganizačního nic. Až tedka vlastně, vloni, díky tomu zákonu těch 150 hodin. Jinak se pro pečovatele nedělá nic. Jo, já už jsem to tady několikrát urgovala, že prostě pracovníci v sociálních službách by měli mít taky. (PSS B)

V této souvislosti se jeví, že ve zkoumaných zařízeních došlo k přesunu významného podílu individuální sociální práce s klientem na nekvalifikovaný personál, který dané činnosti zvládal především prostřednictvím vlastního nadání a intuice, neboť jak vyplynulo z vyprávění PSS o jejich práci, nejčastěji se o postupu intervence (v běžných situacích) radí sami mezi sebou.

Že by se jako podrobně pracovalo na tom, jak přesně ji nutit ... nebo nutit, to se nesmí. Jak přesně ji motivovat k tomu, aby teda to vyřídila, tak jako úplně ty podrobný postupy ... ne. (PSS A)

Jsme tu 12 hodin spolu, takže to mezi sebou komunikujeme pořád. Nebo ne pořád, to je silné slovo, ale určitě, než se do něčeho závažnějšího pustíme, tak to mezi sebou probereme, vyřeší se to takhle, když přijde něco podruhé, tak už víte, jak se to dělá. To je už, je to takové, to je prostě ten proces, že to takhle, nejsme tu sólisté. (PSS B)

Z výše uvedeného dále vyplývá, že tito pracovníci byli chtě nechtě postaveni do situace, kdy od nich byla, kromě jiných časově náročných aktivit spojených s provozem zařízení, vyžadována „filantropická“ sociální práce. Tato skutečnost však nebyla výše postavenými pracovníky ani v jednom zařízení reflektována a doceněna.

Spolupráce různých pojetí sociální práce v rámci jednoho zařízení

Z analýzy interakcí mezi různými typy pracovních pozic v obou organizacích vyplynulo, že v porovnání s interakcemi mezi ostatními skupinami pracovníků byly nejvíce intenzivní ty mezi PSS a sociálními pracovníky. Zjevným důvodem bylo, že PSS kromě zajištění celodenního provozu zařízení a pokrytí doplňkových služeb (např. výdej jídla ne-klientům) zastávali roli „prodloužené ruky sociálního pracovníka“ a jejich vzájemná spolupráce tvořila páteř sociální práce v obou zařízeních. Vysokou míru intenzity jejich vzájemné komunikace, nejčastěji v písemné podobě, bylo možné dále připsat na vrub nepřímé úměry mezi kompetencemi pracovníka a objemem přímé péče, který zajišťoval: PSS nebyli nadáni rozhodovacími kompetencemi ohledně směřování intervence, řešení akutních situací klientů, ani přiměřenými sankcemi, nicméně se v přímém kontaktu s klienty nacházeli výrazně častěji než sociální pracovníci, a byli tak nuceni mnohou intervencí konzultovat právě se sociálními pracovníky.

Je to tak, vlastně řekla bych, že oni [PSS] jsou taková naše prodloužená ruka, v mnohém, že tady skutečně nemám tu kapacitu, abych o každého tak důkladně tady nějak se postarala a všechno s ním pořešila, takže takový ty praktičtější věci určitě nechávám na pracovnících v sociálních službách. Nebo, když vidím, že nějaký klient má problémy, z něčeho je nešťastný, napíšu vzkaz, aby oni s ním o tom promluvili, takže taková, jak říkám, prodloužená ruka. I třeba, když potřebujeme klienta doprovodit nějak na úřad, a je to v možnosti těch PSS, je jich tam třeba více zrovna ten den, mají možnost jednoho jakoby na chvíli uvolnit, takže i v tomhle nám pomáhají, určitě velkou měrou. (SPB)

Vzájemnou spolupráci mezi oběma pracovními pozicemi stručně charakterizoval jeden z PSS z or-

ganizace B: *sociální to dělají jakoby papírově, a my to děláme všechno jakoby fyzicky, prakticky.* Komunikace mezi oběma typy pracovníků proudila z obou stran, jevílo se však, že sociální pracovníci byli v tomto vzájemném vztahu dominantnější, což je pochopitelné vzhledem ke kvalifikaci jednotlivých typů pracovníků. Z hlediska poskytování daných sociálních služeb klientům se však takový způsob komunikace, kdy PSS poskytují informace o klientech, často až na vyzvání, sociálním pracovníkům, sami však od sociálních pracovníků informace o nich nedostávají, jen pokyny ohledně intervence, a to vše prostřednictvím neosobní písemné komunikace, se jeví být těžkopádným s možnými negativními důsledky pro kvalitu poskytované služby. Celkově bylo možné z rozhovorů usuzovat, že PSS tuto „neformální nadvládu“ sociálních pracovníků berou jako samozřejmost. Byť by někteří byli raději partnery než „podřízenými“.

Formální platformu, v jejímž rámci by se taková „partnerská“ spolupráce mohla pravidelně a systematicky odvíjet, by podle našeho názoru mohl představovat institut individuálních plánů pomoci, nicméně ani v jednom ze zařízení nebyl aktéry takto využit a ani pochopen. V zařízení A byl individuální plán dokonce aplikován především jako nástroj dominance sociálních pracovníků nad PSS. PSS, coby klíčoví pracovníci, totiž měli na starosti zajistit plnění plánu ze strany klientů a vnímali, že jsou zodpovědní za jeho „úspěšné“ plnění. Sociální pracovníci pak plnění plánu a činnost PSS v tomto směru kontrolovali a hodnotili.

Individuální plán sestavuje sociální pracovníce, a ta vlastně jako kontroluje tu práci toho klíčového pracovníka [tj. PSS], což vlastně vyplývá z těch zápisů, protože tam vlastně všechno píšeme, jak s tou klientkou pracuju, konkrétní. Takže co s ní dělám, jak s ní pracuju. A mám pokyny od sociální pracovníce, co se s ní dělat má. (PSS A)

Já mám právě pocit, že teďka z těch individuálních plánů, tak že vono to hodně vyplývá ta zodpovědnost a vono nás to taky docela tlačí. Protože tam vlastně je už napsáno: zodpovídá za toto, zodpovídá za toto; a člověk cítí větší zodpovědnost. (PSS A)

V zařízení B pak panovalo přesvědčení jak na straně sociálních pracovníků, tak pracovníků v sociálních službách, že individuální plán a spolupráce s klientem při sledování jeho cílů spadá

pouze do kompetence sociálních pracovníků. Pracovníci v sociálních službách neznali ani anamnézy klientů, ani jejich individuální plány. Přesto však každodenně na klienty působili, byli jejich důvěrníky a částečně též usměrňovali úsilí klientů změnit svou životní situaci. Jeví se tak, že individuální plán byl v tomto zařízení pochopen jako jakási nástavba nad běžnou pomoc klientům, neboť tato se odvíjela bez ohledu na znalost či vůbec existenci (viz výše) individuálních plánů. Jeví se však, že v zařízení B se alespoň neformálně, spíše však řídce, vyskytovaly situace, kdy oba typy pracovníků společně jako rovnocenní partneři s odlišným pracovním zaměřením při pomoci určitému klientu spolupracovaly. Zmíněná spolupráce se ale odehrávala mimo individuální plán.

Tak individuální plány dělají sociální pracovníci, my do toho vůbec nevidíme, takže my nevíme, co tam sepsali, nesešli. (...) Takže my v tom nesehráváme nějakou roli. Samozřejmě, pokud nám sociální napíše, něco konkrétního udělejte s tím klientem, tak prostě my to uděláme. Ale to je, většinou ty individuální plány, tam si myslím, že těch bodů moc tady není, co bychom my jako pracovníci v sociálních službách dělali. Ale možná to dělám a nevím to. (PSS B)

Výzkumník: Jak vnímáte třeba to, že byste spíš měla možnost si s tím PSS sednout a o tom případě toho klienta promluvit, nebo jestli by to k něčemu vůbec bylo pro vás?

SP B: No, to se samozřejmě děje, pokud já se tady snažím s nějakým klientem něco dělat, mám tu konkrétní případ pána, který strašně špatně slyší. Nemůžeme ho ani za nic dostat k lékaři. Takže už komunikuju delší dobu i s jedním z pracovníků v sociálních službách a snažím se i vlastně s ním nějak dojednat, aby on, když má možnost se s tímto klientem častěji vidět, aby on s ním zkusil promluvit, takže takhle to řešíme i osobně, že třeba mu přijdu říct, včera jsem tady s pánem mluvila, ale myslím si, že to nepadlo úplně na úrodnou půdu, respektive že, já nevím, no. A tak, promluví s ním třeba ty. Takže určitě to řešíme i takhle individuálním pohovorem, všechno písemně jakoby nejde a samozřejmě spolu i hovoříme. (SP B)

Závěrem

Právě popsané vymezení role sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách přítomné ve zkoumaných zařízeních poukazuje na přetrvávající takové pojetí sociální práce, které bylo dominantní před listopadem 1989, tedy jako profese s těžištěm v administrativní činnosti. V obou zkoumaných zařízeních nicméně došlo k mentálnímu posunu managementu v oblasti žádoucího přístupu ke klientům jejich služeb. K tomuto posunu došlo zejména v souvislosti s národními standardy kvality a zákonnou podmínkou jejich naplňování pro přežití služby. Z výše uvedeného se jeví, že zatímco standardy kvality přispěly na straně chápání role sociálního pracovníka managementem zkoumaných organizací ke zvýšení jeho administrativní zátěže, část výkonu přímé individuální sociální práce byla naopak v důsledku takového chápání delegována na většinou nedostatečně kvalifikovaný a odpovídajícími kompetencemi nevybavený personál – pracovníky v sociálních službách. Jak jsme uvedli výše, pracovníci v sociálních službách byli nuceni vykonávat „filantropickou“ sociální práci. Ačkoliv toto řešení umožňuje zdánlivě kvalitně poskytovat sociální služby i za nedostatečného počtu kvalifikovaných sociálních pracovníků, naše studie ukázaly, že přináší i nemalé obtíže a rizika. Zejména se jednalo o rychlé vyhoření PSS a nesytematickou, často pouze na akutní a materiální stránky životní situace klientů zaměřenou intervenci (více viz Musil a kol., 2007, a Musil, Kubalčíková, Havlíková, 2009). Výkon role klíčového pracovníka pracovníky v sociálních službách, aniž by tito disponovali kvalifikací a kompetencemi v oblasti rámcového koncipování pomoci danému klientovi, dále může ztěžovat spolupráci s dalšími subjekty při zajišťování poskytování komplexních služeb.

Pojmenování činnosti PSS jako „filantropické pojetí sociální práce“ jsme užili coby určitou provokativní nadsázku. Je nasnadě, že celý obsah jejich činnosti nelze klasifikovat jako sociální práci, nicméně přesto jim byly ukládány či přebírali některé činnosti z oblasti sociální práce. V souladu s Göppnerem a Hämmäläinenem (2008) je možné popsaný posun v náplni práce PSS vnímat jako proces funkční diferenciaci v rámci zkoumaných zařízení; proces, který je pro oblast sociální práce typický s ohledem na komplexnost a různorodost situací, které řeší. Nicméně autoři dodávají, že specializace jednotlivých typů pracovních pozic

musí být koordinovaná a měla by být nastavena tak, aby umožňovala optimálně naplňovat cíle pomoci či poskytování dané sociální služby. Jak ukazují výše diskutované příklady pokusu o funkční diferenciaci v praxi, zohlednění uvedených nutných podmínek pro funkčnost takového modelu sociální práce není samozřejmostí.

Podle našeho názoru vyžaduje tento nový stav¹⁰ reflexi, jak na úrovni managementu organizací, tak samotných sociálních pracovníků. Jedná se zejména o uznání toho, že i PSS vykonávají některé činnosti spadající do oblasti sociální práce, tj. zvl. v rámci každodenní interakce s klienty poskytování primární psychické podpory a řešení obtíží spojených nejen s pobytem klientů v zařízení, ale i s jejich životní situací. Proto je nutno jim umožnit přiměřené tematicky orientované vzdělání a dále nastolit partnerskou spolupráci mezi SP a PSS, v zájmu komplexního posouzení a průběžné aktualizace posouzení klientovy životní situace a volby přiměřené intervence, částečně poskytované právě i PSS, dosud nekvalifikované. Howe (1995) připomíná, že sociální pracovníci se často při své práci setkávají s lidmi, kteří buď úzkost zažívají, nebo ji působí, a je přesvědčen, že s takovými lidmi lze efektivně a přiměřeně pracovat pouze pokud pracovníci disponují vědění z oblasti sociálních vztahů a chování lidí v tísní. Klienti azylových domů pro osoby bez přístřeší s velkou pravděpodobností často mezi takové osoby spadají, a proto by mělo být všem pracovníkům v přímé péči, tedy jak sociálním pracovníkům, tak ale také pracovníkům v sociálních službách, takové odpovídající vědění zprostředkováno.

Závěrem si dovoluujeme předložit několik dalších návrhů k diskusi, jak by bylo možné zkvalitnit péči o klienty. Kromě zmíněného vzdělávání by za takové situace bylo vhodné nastavit účinnější spolupráci mezi jednotlivými typy pracovních pozic v organizacích poskytujících rezidenční sociální služby. Pokusit se o ustavení partnerského vztahu mezi oběma typy pracovních pozic a vytvořit platformy pro jejich vzájemné setkávání a diskusi nad spoluprací s jednotlivými klienty. Proto, aby mohl být systematicky využit potenciál všech uplatňovaných pojetí sociální práce. Ve zkoumaných případech nemateriální pomoc poskytovaná „filantropickými“ pracovníky v sociálních službách a materiální pomoc „administrativně-profesionálními“ sociálními pracovníky. Dále zvážit nutnou míru administrativního zatížení sociálních pracovníků a maximální po-

čet jim svěřených klientů. V neposlední řadě pak kultivovat samotné pojetí sociální práce uvnitř zařízení: jevílo se, že hlavními cíli, jež byly v obou zařízeních s prací sociálního pracovníka spojovány, bylo jednak důsledné zabezpečení administrativní stránky poskytování služby a dále řešení akutních situací klientů. Sociální pracovníci tak stěží nalézali prostor, pokud ho vůbec hledali, pro individuální, komplexní a kontinuální spolupráci s klientem při snaze obnovit jeho sociální fungování. Podle zjištění učiněných v rámci zmíněných případových studií se jeví, že k uvedenému příklonu k administrativnímu pojetí sociální práce na úrovni managementu poskytovatelských organizací přispívá i aktuální pochopení požadavků standardů kvality jak poskytovateli, tak některými inspekcemi kvality sociálních služeb, jež mohou klást těžiště „kvalitně“ poskytované sociální služby pouze do dobře vedené administrativy. Tato je však časově náročná a vysává potřebné lidské zdroje z přímé péče.

Poznámky

- 1 Tato stat' vznikla za podpory grantu MPS457730090.
- 2 Veškerou korespondenci posílejte na adresu: Mgr. Jana Havlíková, Ph.D., Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., Joštova 10, 602 00 Brno, e-mail: jana.havlikova@vupsv.cz.
- 3 Zmíněné dvě případové studie byly realizovány v náhodně vybraných zařízeních poskytujících rezidenční sociální služby azylového typu v letech 2006 a 2008. Studie byly uskutečněny v rámci projektu MPS4577300901, výzkumným týmem Musil, Kubalčíková, Hubíková, Havlíková při VÚPSV, v. v. i. (více viz Musil a kol., 2007).
- 4 Ke ztotožnění sociální práce s prací sociálního pracovníka přispívá i jinak užitečné vymezení činnosti sociálního pracovníka v § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- 5 Konference Úloha sociálních pracovníků a očekávání společnosti, pořádaná ASVSP 28. listopadu 2008 v Brně, workshop: „Jak v praxi spolupracují a jak mohou v budoucnu spolupracovat stoupenci různých pojetí sociální práce?“
- 6 Touto zkratkou označujeme dále v textu pracovníky v sociálních službách.
- 7 „Sociální fungování aplikované v rámci sociální práce se zaměřuje na vztah mezi zvládnutím lidí na jedné straně a požadavky prostředí na straně druhé. (...) Zaměřuje se tedy primárně na to, co

se děje mezi lidmi a prostředím při jejich vzájemné interakci.“ (Bartlett, 1970: 116.)

- 8 Označení „pracovník v sociálních službách“ začaly zkoumané organizace užívat v souladu s § 116 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, pro jiné pracovníky v přímé péči než sociální pracovníky. Před touto změnou byli takoví pracovníci označováni např. jako asistenti sociálního pracovníka nebo pečovatelé.
- 9 Označení „PSS A/B“ a „SP A/B“ identifikují základní charakteristiky mluvčích – zda se jedná o pracovníka v sociálních službách (PSS), či sociálního pracovníka (SP), a zda tito pracovali v době výzkumu v zařízení A, či B.
- 10 „Nový“, protože podle vyjádření PSS z obou organizací vznikl až v souvislosti se snahou zařízení, v nichž pracovali, implementovat národní standardy kvality.

Seznam literatury:

- BARTLETT, H. M. **The common base of social work practice.** New York: National Association of Social Workers, 1970.
- Definice sociální práce.** [on-line] <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>. [13. 1. 2009]
- GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H. **Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce.** *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 1, s. 87–96.
- GÖPPNER, H.-J., HÄMÄLÄINEN, J. **Rozprava o vede o sociální práci: hľadanie prvkov pre programatiku.** Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2008.
- HOWE, D. **Attachment Theory for Social Work Practice.** London: Macmillan Press, 1995.

MUSIL, L. „**Ráda bych Vám pomohla, ale...**“ **Dilemata práce s klienty v organizacích.** Brno: Marek Zeman, 2004.

MUSIL, L. **Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu sociální práce.** *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 2, s. 60–79.

MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J. **Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané organizaci.** Praha: VÚPSV, v. v. i. – výzkumné centrum Brno, 2007.

MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J. **Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality.** Praha: VÚPSV, v. v. i. – výzkumné centrum Brno, 2009.

NAVRÁTIL, P. **Posouzení životní situace: úvod do problematiky.** *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007a, č. 1, s. 72–86.

NAVRÁTIL, P. **Vybrané teorie sociální práce: Současné pojetí a dilemata disciplíny.** In MATOUŠEK, O., A KOL. **Základy sociální práce.** Praha: Portál, 2007b, s. 183–192.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. **Sociální práce s příslušníky menšinových skupin.** *Sociální studia*, 2000, č. 5, s. 127–163.

PLACHÝ, A. **Individuální plánování s bezdomovci.** *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 1, s. 58–60.

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zavedení Standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele. Praha: MPSV, 2002.

The Coexistence of Different Concepts of Social Work within One Facility¹

Jana Havlíková²

Jana Havlíková, Ph.D., studied sociology, social policy and social work at the Faculty of Social Studies, Masaryk University in Brno, where she also received her Ph.D. in sociology. Currently, she works as a researcher at the Research Institute of Labour and Social Affairs.

Abstract

The aim of this paper is to address the likelihood and implications of different social work concepts within a social service providing agency. Analysing two case studies focused on residential social services, we have identified the presence of several concepts of social work, and investigated the type of interaction between two different social work concepts – administrative-professional and philanthropic – in both facilities. These concepts were embodied in two types of official positions within the organisational structure: social workers and social service workers. We describe how different social work concepts influence the cooperation between their protagonists, and discuss their observed and potential implications for the quality of the service provided to clients. Finally, we present some suggestions for improving the quality of care under this specific setting.

Keywords

social work conceptions, frontline workers, residential social services, case study

In spite of being involved in the research of the provision of social services only a few years, what continues to surprise me is the marked discrepancy between the defined role of the social workers in agencies providing social services and the defined role of a social worker, who tries to pass on professional tertiary education to future holders of this role (as myself). Therefore, it seems to me that the endeavours of Musil (2008) are very useful not only for workers, but also their senior managers, agencies, etc., for perspective and reflection on potential approaches to the role of social workers in organisations providing social services and for society in general. Musil's (2008) defined concepts of social work-administrative, professional and philanthropic – are, as the author states, ideal types, whose presence in practice would be difficult to find. Most of the concepts of social work are more or less close to one type, or may be a mix of two or all three types. We applied this typology as the basis for the analysis of specific concepts of social work in providing residential social services for the homeless. The aim of this paper is to highlight the possible existence of different concepts of social work within one providing facility and to discuss the causes and effects of such a situation.

In the context of two case studies of organisations A and B providing the aforementioned residential social services³, we firstly identify the presence of various concepts of social work and its bearers within one organisation. Subsequently, we describe the cooperation between holders of different concepts of social work and discuss the observed and expected consequences for the care of clients and for the professionals. In the conclusion of the text, we submit for discussion ideas for changing the existing cooperation of these concepts aimed towards raising the quality of those social services. But before we proceed to interpret the results of the case studies, we consider it is necessary to introduce it in what is presently considered, in the Czech context, to be social work.

Is social work only an activity of social workers?

Musil's (2008) typology is based on the concept of social work known as "from below". Musil reflects, classifies and arranges observed notions of the public, officials and social workers about what is social work, or the role of the individual who practices the profession of social worker. This view implies a primary definition

of social work, as an activity for individuals in the professional positions of “social worker”. As mentioned by Navrátil (2007b), such a definition of social work is not entirely unusual⁴. A definition of social work exclusively as the “activities of social workers,” was claimed in interviews by participants in our research, as well as participants in workshop discussions⁵. It was a surprise for us that no one inferred a definition of social work from the more general – professional or academic – definition. In particular, some of the findings in the context of our case studies led to the question: What are the possible consequences of the application of a definition of social work, which is associated only with the activities of individuals in the professional role of “social worker” providing social services, especially frontline care? This question is not as trivial as it may at first seem, since the answer, especially at the level of the management of these facilities, has major implications for the practice. It directly affects both the client (especially uncoordinated assistance, risk of unqualified support from the staff in social services, decision-making and information asymmetry, possible complications in the collaboration with other services), as well as staff in other positions than social workers as illustrated below (e.g. lack of qualifications, unsupported adequate further training, and risk of burnout). On the other hand, the identification of social work to the activities of social workers may also complicate the position of social workers themselves, since not having a relationship framework for defining the performance of social work could lead to enshrining one of the activities defined in the job of social worker at a facility. If, for example, the role is largely defined as administrative, it may already become a subject of discussion – whether certain administrative tasks should be assigned to the competencies of these workers and which will actually require professional social work qualifications, whether it will detract from the capacity of these workers in the performance of direct social work, and whether they could be carried out by another worker.

From this perspective, it appears that there is also a direct need in the realm of provided social services that such a definition of social work was expanded, which is not only derived from the work of social workers in particular facilities. Of course, such a general definition of social work

exists. It was created in part by professional associations and in particular by tertiary professional education in the field of social work. International Federation of Social Workers has agreed on the following definition of social work:

Social work promotes social change, problem-solving in interpersonal relationships and the strengthening and liberation of people to meet their personal well-being. Using theories of human behaviour and social systems, social work intervenes where people come into contact with their environment. For social work the key principles are human rights and social justice. (Definition: <http://socialni revue.cz/item/definice-socialni-prace>)

Defining the field of social work in the Czech academic environment, in particular represented by the work by Navrátil (2007b) and Musil (2004) and both of these authors in 2000, it then also contains the localisation of activities of social workers into relationships with the individual and his environment as defined by ISFW. The purpose of this activity is not primarily social change, but to support the social functioning of the client. An emphasis only on the social functioning of a client, according to Navrátil (2007b), distinguishes social work from other fields and disciplines of human activity. In the context of perspectives of social functioning as defined by Bartlett (1970), later Navrátil and Musil (2000) defined the subject of intervention of social workers. This subject of the activities of social workers according to them is the

interaction between the capacity to manage the client and what the environment expects from it. Its aim is to promote the social functioning of the client by helping to restore or maintain a balance between more or less sufficient coping capacity and this capacity makes more or less reasonable demands on the environment. (Navrátil, Musil, 2000: 140)

Navrátil and Musil (2000) further stress that a step, which should essentially be preceded by its own choice of specific targets and intervention methods for social workers in the client's

situation to restore or maintain their social functioning, is assessed according to his or her life situation. The term “life situation” is designated as “specific, individual configuration” in the life situation of the client, i.e. “barriers and conditions of their social functioning” (Navrátil, Musil, 2000:142). The assessment of life requires communication, a relationship and implies an individually “tailored” intervention (compare Navrátil, 2007a).

However, it is questionable how much this definition is determining for the practical performance of social work in facilities providing social services. We consider Musil’s (2008) typology beneficial in the fact that it does not try to cover up the existence of such concepts that are common in social work practice, which according to the academic definition can be difficult to identify as social work – see the administrative and philanthropic approach. It allows one to grasp and think over the current state of understanding of social work practice, which is slowly penetrated by the concept of professional social work, which is the academic definition; in our opinion, it is the closest and is not created from scratch, but competes with the previous concepts. In this sense, we apply the concept of social work as defined by Musil (2008) in the text below.

The concept of the role of social workers in both facilities

In both agencies we have identified the same basic organisational scheme – a hierarchical structure based on job positions: the head of the establishment, social workers and staff in social service⁶. The definition of the role of social workers in organisation A slightly differs from the definition of organisation B, namely to the extent that administrative activities were part of their job.

Social workers in organisation A contributed substantially to the formulation of policies in the provision of frontline care (in developing methodologies), and further decided on the type of intervention in a clients’ situation – creating (with them) their individual assistance plan, assigning to the clients a so-called key worker, helping them in their contact with the authorities, and in particular granting staff in social services (PSS)⁷ specific guidance on working with clients during their service work, as well as checking on the PSS. The position of social

workers in this organisation, therefore, was at the border-line of executive-leadership and the provision of frontline care, but with a focus on the first type.

Thus, for a social worker what is especially needed is making visits, e.g. to courts, doctors, bureaus, helping to create individual plans for clients and just trying to help them be included in life, and I do not know what else. (PSS A)⁸

As will be shown, up till now the job description of a social worker from organisation A is almost identical to the work of a social worker in organisation B. The defined role of a social worker in both organisations differed in the area of assigned administrative activities. Whilst in organisation A, most activity were administrative operations associated with the provision of services, such as creating contracts for accommodation, rental income payments and charges due from clients and so forth, to the responsibility of the director of the facilities. In organisation B, the following activities were also part of the job of social workers.

Researcher: If you could, try and describe what are the key tasks or main responsibilities for someone in the position of social worker.

SP B: Well, it definitely is counselling, social counselling, and socio-legal. I cannot really say much about, because if it is a legal matter, then in practice I try to refer people to an actual law firm for a solicitor. Thus social counselling, in part some psychological counselling or advice; however, in complicated cases, I would delegate. Otherwise, a considerable component definitely concerns the payment of providers here, both so that they have things paid for here, and also so that they get into the habit, that they are aware of those obligations which they must follow in order to gain this ability to take care of their things, having their things sorted. As I said, it is a considerable component, because I have nearly 35 clients, and ensuring that every person has properly made their payment for that month is not an easy matter within this timescale.

Social workers in organisation B perceived their role of ensuring the provision of social services partly as administrative and partly as advisory. The administrative activities carried out are primarily related to securing accommodation for clients in residential facilities. These administrative tasks are related to accepting clients into the facility, resolving acute situations (transport to the hospital, the pension of a deceased client, etc.), the dismissal of the client from the facility and also receiving monthly payments from clients for services rendered. Then it is through social counselling that a social worker would intervene in the life situation of clients in areas of job seeking, housing and dealing with their debt. On the contrary, psychological and legal counselling was considered beyond their competence and they referred clients to other authorities. Social workers in facility B saw their role as rather as a "caretaker":

Here, everyone is an administrator, associated with this being a place where a hundred people live; thus, one must operate with keys, money, with beds, and such things, but it obviously should not be exaggerated, I think. (SP B)

It appears, however, that rather than given a choice, it was partially imposed in the position which they accepted:

Since the new year, I have not processed even one individual plan, because actually in the amount of administration, and in that we are dealing with what is currently the most urgent, that there is no space to deal with the current problems of clients. (...) I regret that it is this way, because I think that it certainly seems as a complaint for those in social work. I'm not here to carry out the work of an administrator. (SP B)

The causes of the prevailing administrative activities seen by these social workers were due to the ratio of social workers to clients. Following the recent increase in the number of clients per social worker, it was commented upon to the effect that systematic individual social work with clients through an "individual assistance plan" had been completely set back. If it is present at all,

then only as a formal matter of enforced standard quality of social services (Law no. 108/2006 Coll.; Annex 2 to Decree No. 505/2006 Coll.; implemented 2002). Interviews both with social workers, and with the director of facility B, further revealed the presence of internally contradictory concepts of social work at a management level. Even though the facility director expressed in interviews with researchers a positive interest for individual work with clients, and some of his steps were aimed in support of this approach among staff, the substance of their work had a focus on administrative work; yet, this was not a problem for the director. Furthermore, social workers reported that organised conduct of administrative matters is valued positively by management and vice versa.

If I put things in order, at the same time it begins to bear fruit. Although in my view, the job is more and more bureaucratic, however I would say that I deliver in some cases better results or perhaps I'm somehow given more praise from management, or as it was before even before but in another sense. I would say that the work is more precise. (SP B)

Although social workers reported that contact with a client when dealing with administrative matters also then provides a potential opportunity to pursue individual social work; however, they had doubts, whether after all there had been a large shift of their activities beyond the qualification of a social worker and social work itself. Already, social work was perceived as a specific field of human activity that incorporated within its framework cooperation with other disciplines. While some expressed hope that the current large number of clients is only a temporary matter, which was caused by insufficient funds available to organisation B.

The position of social workers in the organisational structure of both agencies is largely autonomous. They worked with clients independently; however, considered it useful in specific intervention approaches to seek advice – from colleagues, the director – if necessary within the framework of supervision. Furthermore, it was shown that social workers perceive their work as professional and individual, which although is governed by general rules; nevertheless, indi-

vidual acts cannot be defined in advance according to a set of rules – in contrast to the activities of staff in social services. Social workers perceived their activities as mechanical operations, while recognising that the PSS are closest to the clients and provide them with daily emotional and other support, among other things.

In both organisations, there was also consensus on the necessary level of education of social workers, i.e. requiring a relevant higher professional or university education. Thus it appears that the concept of the work of social workers in both organisations ranged between administrative and professional approaches. Also in organisation A, although the social worker was less burdened with administrative tasks, more extensive individual work with clients did not occur, because it had been delegated to the PSS to perform the role of key workers (see below).

Social work – nonprofessional social workers or the role of staff in social services?

In what follows, we will present the organisational capacity and substance of staff who work in the social services. PSS organisational positions in both facilities displayed very similar features. Therefore, we surmise that this is an indication of a characteristic model in the provision of residential social services of the residential type.

The staff in social services in both organisations performed three basic types of activities. First, activities related to around-the-clock functioning of the given facility. Second, individual work with clients under the directive of social workers in the role of formal (facility A) or informal (facility B) key personnel, but also according to their own judgement based on daily contact with clients. Lastly, securing social rehabilitation or activation programmes for clients. These activities were managed with the help of sets of working methods, which consisted of checking on the compliance at home of a number of clients in the surveyed services. Further, there was an indirect individual approach to clients under new management, which was required in connection with the introduction of Quality Standards and work with clients based on a trusting relationship, empathy and dialogue. The aim of this individual work was emotional support for clients, and early detection of

potentially serious problems of clients and the awareness of social workers.

They [PSS] have as it were the frontline care, so I would sum it up under the term of the practical things, more in relation to the functioning. For example, it is concerned about the issue of vouchers. It is more about the operation, than we are already dealing with here. Rather than things more in depth, it is more about social counselling and they are the closest to those clients, thus the conversations and that practical type of help to those people. (SP B)

In facility A, part of the substance of the work of staff in social services, i.e. key workers, was also intentional and conscious cooperation with the client in fulfilling their individual plan. Delegated into the role of key workers lay the “weight of individual planning” (Plachý, 2008: 59), for staff in social services there was no evidence at the time of the initial implementation of Quality Standards which suggest that it was by no means an unusual practice. Plachý (2008: 59), when he referred to experience of the social services, he also mentions that the role of key workers is firstly committed to staff in social services; however, it was shown that this role was not compatible with their “work responsibilities and job description”. Therefore, this practice was abandoned. Individual planning, however, requires relevant professional education (compare Gajová, Sobková, 2007, Navrátil, 2007a), which the PSS generally do not have. Thus, not only in terms of the PSS workload, but their qualifications, and as we will show below, the decision-making skills in the area of work with clients in connection to the role of a key workers and staff in social services appears to be unsuitable.

Well, now there [in the new PSS job description], was absolutely everything from maintenance to safeguarding possible failures, to putting everything in order. In the afternoon shift, we were actually responsible for everything. (...) For example, even moving furniture when clients changed, so sometimes difficult things. (...) More social work was added, that is for certain, and actually ... we substitute social workers. (...) We should also do individual plans, which

I think is purely social work. Clearly, there are incentives to do that... yes, that ... the insights from this, that yes, but ... that we should do it ... completely do it ... the social, I think I mean I'm not qualified to do, for sure. (...) Since I do not have a professional education for it. (PSS A)

I had a course to ensure the clients, who required absolutely everything, I was in charge and in fact then these points are then evaluated, whether they were fulfilled or not. And for some it was very difficult. When the client defers everything ... (PSS A)

In terms of organisational relegation and competencies of staff in social services, they were situated on the lowest rung of the hierarchical system of management present in both organisations. They were directly below social workers, who gave them guidance on intervention and to some extent supervised the interventions carried out, especially through written records filed by staff in social services. Staff in social services did not have formal decision-making responsibilities regarding the assistance provided to clients; they could only inform social workers, or in some instances hand them a proposal for certain measures.

We have with them [client] care, for example I will come, if I see something or we somehow meet, then I follow up talks with them, discussing their problems, such as what is going on and so forth, and if I can somehow resolve it myself, then I do it. If it was something more serious, then I would resolve it with a social worker, he would instruct me, and ... (PSS B)

However, in contrast to what was just stated, PSS substituted the social worker in their absence, esp. during night and weekend service, and dealt with acute situations of clients. In this context, we consider it important to emphasise that the qualification requirements for staff in social services were not strictly defined by management of the organisations. A minimum of secondary education was expected; however, relevant expertise was not required. Further training of this staff was given attention to, or only in connection with the requirements of Act 108/2006 Coll., about social serv-

ices, where staff was sent on training to supplement the basics of social work. It appears that the original role of staff in social services, conceived to ensure the functioning of the facility, was influenced during the implementation of the Quality Standards, supplemented by components of individual social work; however, its execution was officially subordinated to the direction of social workers, but in practice required professional competency and independent decision-making.

Actually before the standards and before the field of social work started having to be professional and so on, it was purely about that. Handing out vouchers, having the clients bathe, yes, and it was more like that there was a distance, just mechanical, just to serve. But after the Standards, the work shifted a great deal. Such that, we give clients more attention, we press them more, more of the handling of things. There is more of the care, yes, so I think that those standards did help a lot. (PSS B)

Unfortunately, here things are very much focused on social workers. Thus, for example careers, during the whole time I was here, they did not attend anything besides that which involved the entire organisation. In fact, up until last year, thanks to that law, those 150 hours. Otherwise, for carers they do not do anything. Yes, I have already several times urged that staff in social services should also have it too. (PSS B)

In this context it appears that in the surveyed facilities a significant share of individual social work with clients was shifted to unqualified staff, who managed the functions primarily through their own capabilities and intuition, as revealed in the PSS stories about their work. Most often they sought advice amongst themselves on intervention procedures (in normal situations).

That we would in detail work on how exactly to compel them ... or force, that is not allowed. How exactly to motivate them, so that they handled it, those very detailed procedures ... no. (PSS A)

We are here 12 hours together, so we communicate with each other all the time.

Or not always, that is a strong word, but certainly before we get into something more serious, so we discuss it amongst ourselves, it gets resolved like this. When it happens a second time, then you already know what to do it. It is already in such a way a process, that we are not soloists. (PSS B)

The above also suggests that these employees were reluctantly put into a situation, where among other time consuming activities connected to the functioning of the facility, they were required “philanthropic” social work. This fact, however, was not reflected or valued by a single senior staff in one of the facilities.

Cooperation in different concepts of social work in a facility

From the analysis of the interaction between different types of job positions in both organisations it was shown that in comparison with interactions between other groups of employees, the most intensive were between the PSS and social workers. The apparent reason was that PSS, in addition to ensuring the full-time operation of the facility and to cover additional services (e.g. providing food to non-clients), filled the role of “an extended hand of the social worker”, and their mutual co-operation formed the backbone of social work in both facilities. The high level of intensity of their mutual communication, most often in written form, can further be attributed to an indirect correlation between the competence of employees and the volume of frontline care which they provided: PSS were not given decision-making competences regarding the direction of intervention, dealing with an acute situation of a client, nor appropriate sanctions; however, they were found more frequently in direct contact with clients than social workers, and thus were pressed in numerous interventions to therefore consult with social workers.

It's true, I would say that they [PSS] are our extended hand, in many ways; I really do not have the capacity here to thoroughly take care of all and to solve everything with them. Therefore, I definitely leave the more practical matters to staff in the social services. Or, when I see that a client has problems, is unhappy about something, I'll write a note, asking them to talk about it.

Thus, as I said, an extended hand. Also, for instance, when we need a client to be accompanied to an office, and is possible with the PSS, that there are more of them on one particular day, they have the option to take over for another for a little while, so this also helps us, definitely to a great extent. (SP B)

Mutual cooperation between the two working positions was succinctly described by one of the PSS staff from organisation B: *social workers do it as if on paper, and we do everything as if physically, practically.* Communication between the two types of workers came from both sides, though it seems that social workers were more dominant in this mutual relationship, which is understandable given the qualifications of each type of staff. In terms of the provision of given social services for clients – a mode of communication where the PSS provides information about clients, often only when asked by social workers, yet they were not provided information from social workers except for guidance on intervention, and all through the impersonal written communication – seemed to be cumbersome with possible negative consequences for the quality of service provided. Overall, it could be concluded from the interviews from the PSS that this “informal domination of the social workers” was taken for granted by the PSS, even if some were partners rather than “subordinate”.

The formal platform within which this “partnership” cooperation could regularly and systematically fall apart, in our opinion could represent the institutionalisation of individual assistance plans; however, in neither of the facilities were the actors used in this way nor understood. In facility A, an individual plan was actually applied primarily as a tool for dominating the PSS staff. PSS, as key workers, were namely in charge of ensuring that the client's plan was fulfilled, and they felt that they were responsible for his or her “successful” performance. Social workers then checked the implementation of the plan and PSS' activities were also evaluated.

The individual plan is drawn by the social worker, and that actually controls the work of that key worker [i.e. PSS], which in effect results from the entries, because that is where we write everything – how we

specifically work with the client, i.e. what I do with the client, how I work with him or her. And I have instructions from the social worker as to what I am supposed to do with the client. (PSS A)

I get the sense that now from those individual plans, that greatly as a result the responsibility emerges from it and applies pressure. Because there is actually already written: responsible for this, is responsible for that; and you feel greater responsibility. (PSS A)

In facility B, the dominant opinion on both the side of the social workers and staff in social services was that the individual plans and cooperation with clients in monitoring his or her targets was included only within the competencies of social workers. The staff in social services knew neither the clients' diagnosis nor their history or their individual plans. Nevertheless, they worked with the clients every day; they served as the clients' confidants, and also in part guided the clients' efforts to change their life situation. It thus appears that in this facility, the individual plan was conceived of as an extension to regular assistance to clients, as this unfolded regardless of knowledge or even the existence (see above) of individual plans. It appears, however, that in facility B, at least informally, but rather infrequently, there have been situations where both types of employees work together as equal partners with distinct work orientation in the assistance of certain clients. However, this cooperation took place outside the individual plan.

Social workers make the individual plans. We cannot even see it, so we do not know what is actually written or not written there. (...) So we do not play any role. By all means, if a social worker writes us to do something specific with the client, we do it. However that is mostly the individual plans. I think there is not many of the points here of what we would as staff in social services do. But maybe I do it without knowing it. (PSS B)

Researcher: How do you perceive, for example, that should you have the possibility to sit down with the PSS and discuss the client's case or would it not serve any purpose for you at all?

SP B: Well, certainly that happens, when I am here with a client trying to do something. I have a specific case of a man who hears very badly. We absolutely cannot get him to see a doctor. So I have been communicating for some time with one of the staff in social services, and I try in fact to somehow negotiate with him, that when he has the opportunity to see this client more often, to try and have a talk with him. So in this way we deal with it face-to-face, for instance I will come to tell him – yesterday, I spoke with the man, but I think that it did not have much effect, or, I do not know. So, why don't you try speaking with him? So, we certainly also deal with things in this way in individual interviews; everything cannot always be expressed in written form, therefore, we naturally also speak together. (SP B)

Conclusion

The above defined role of social worker and staff in social services present at the researched facilities points to the persistence of such a conception of social work that was dominant before 1989, i.e. a profession with a focus on administrative activities. In both facilities examined, however, there was a mental shift in management in the realm of sought-after approaches to clients and their services. This shift occurred particularly in relation to the national Quality Standards and legal conditions for their performance of services. From above, it appears that while Quality Standards contributed to the understanding of the role of the social workers by management of the researched organisations, of increased administrative burden, part of the performance of direct individual social work was the reverse. As a result of such understanding, tasks were delegated mainly to personnel who were inadequately qualified and unequipped with relevant competencies – staff in social services. As we stated above, staff in social services were forced to perform "philanthropic" social work. Although this enables a seemingly quality provision of social services even for the insufficient amount of qualified social workers, our study showed that it also carries many difficulties and risks: in particular, the quick burnout of PSS and unsystematic, often only for acute and material aspects of the life situation of clients targeted intervention

(see Musil et al., 2007 and Musil, Kubalčíková, Havlíková, 2009). The performance role of key workers by the staff in social services, not even holding qualifications and competences in the framework of the generally conceived assistance to certain clients, may also hinder cooperation with other subjects while trying to ensure the provision of comprehensive services.

By naming the activities of PSS as a “philanthropic concept of social work” we used a provocative hyperbole. It is obvious that the entire summary of their work cannot be classified as social work, yet still they were given or took on some activities in the area of social work. In accordance with Göppner and Hämäläinen (2008), it is possible to see the described shift in the scope of PSS work as a process of functional differentiation within the framework of the facilities we researched; a process which for the field of social work is typical, given the complexity and variety of situations that it addresses. However, the authors add that the specialisation of particular types of job positions must be coordinated and should be set to allow optimal fulfilment of the objectives in the assistance or provision of given social services. As shown in the above-discussed examples of attempts at functional differentiation in practice, taking into account the stated necessary conditions for the functioning of such a model of social work, it is not a sure thing.

In our opinion, this new condition⁹ requires reflection, both at the level of the organisation's management and by the social workers. This includes recognising that also PSS perform certain activities that fall within the field of social work, i.e., particularly within the scope of daily interaction with clients, providing primary psychological support and addressing problems associated not only with the clients' stay at the facility, but also their life situations. It is therefore necessary to facilitate adequate topically-oriented training, and to establish partnership cooperation between the SP and the PSS, in the interest of comprehensive appraisals and continuous updating of the assessment of the client's life situation and choices for appropriate interventions, in part, provided also by the PSS, who to date are not qualified. Howe (1995) notes that social workers often in their work face people who experience anxiety, and is convinced that with such people it is possible to work effectively and appropriately only if staff

offers knowledge from the field of social relations and with working with people in distress. Clients in residential centres are very likely to often fall between such persons; therefore, all frontline workers, both social workers, as well as staff in social services, should be equipped with the necessary knowledge.

In conclusion, we venture to propose several additional suggestions for discussion on how to improve the care of clients. Together with the aforementioned education, in such a situation it would be appropriate to develop more effective cooperation between different types of job positions in organisations providing residential social services. We should try to establish a partnership between the two types of job positions and to create a platform for their mutual encounters and discussion for cooperation with individual clients. Therefore, it would more systematically utilise the potential of all applied concepts of social work. In the cases examined nonmaterial assistance was provided by “philanthropic” staff in social services and material assistance was provided by “administrative-professional” social workers.

Also to be considered is the essential proportion of the administrative burden on social workers and the maximum number of clients assigned to them. Last but not least, to cultivate each individual concept of social work within the facility: it appeared that the main objectives that was connected to the work of social workers in both facilities, on the one hand, were to thoroughly manage the administrative side of services provided and on the other hand to address acute situations of clients. Social workers scarcely found space, if they even sought it, for individual, comprehensive and continuous cooperation with the client in order to restore their social behaviour. According to the findings made in these case studies, it appears that the stated tendency for an administrative concept of social work at the level of management of the provider organisation is also furthered by the current understanding of the requirements of Quality Standards by both the providers, as well as some auditors of the quality of social services, which may place the centre of “quality” provided social services only in well-led administrations. However, this is time consuming and exhausts needed human resources from frontline care.

Přeložila Nicole Rubbi-Clarke

Footnotes

- 1 This article was made possible through the support of grant MPS457730090.
- 2 Send all correspondence to: Jana Havlíková, Ph.D., Research Institute of Labour and Social Affairs, Joštova 10, 602 00 Brno, e-mail: jana.havlikova@vupsv.cz.
- 3 These two case studies were carried out in randomly selected residential facilities providing social services of the asylum type in the years 2006 and 2008. The studies were carried out under the scope of the project MPS4577300901, research team Musil, Kubalčíková, Hubíková, Havlíková at VÚPSV (see Musil et al., 2007).
- 4 The identification of social work with work of a social worker contributes also to other useful definition of the activities of social workers in 109 of Act No. 108/2006 Coll., concerning social services.
- 5 The conference *The Role of social workers and society's expectations* hosted by ASVSP on the November 28th 2008 in Brno, workshop: „How can different supporters of various concepts of social work cooperate in practice and how to work together in the future supporters of the various concepts of social work?“
- 6 The designation „staff in social services“ included by the researched organisations was used in accordance with 116 Act No. 108/2006 Coll., concerning social services, for other staff in direct care other than social workers. Prior to this change those workers were addressed as, for example, assistant to social workers or carers.
- 7 Further in the text, this abbreviation will denote staff in social services.
- 8 The labelled „PSS A/B“ and „SP A/B“ identify the basic characteristics of the speaker – whether it concerns staff in social services (PSS), or a social worker (SP), and whether they worked at the time of the research in facility A or B.
- 9 Labelled as „new“ because according to comments by the PSS in both of the organisations it originated only in the context with efforts of the facility that they worked in, to implement national quality standards.

Bibliography:

BARTLETT, H. M. **The common base of social work practice.** New York: National Association of Social Workers, 1970.

Definition of Social Work. [on-line] <http://socialnivevue.cz/item/definice-socialni-prace>. [13. 1. 2009]

GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H. **The use of a task-oriented approach in the current conditions of Czech social work.** *Social Work*, 2007, No. 1, p. 87-96.

GÖPPNER, H.-J., HÄMÄLÄINEN, J. **Debate on the science of social work: searching for elements during programming.** Bratislava: Institute of Health and Labour, Saint Elizabeth 2008.

HOWE, D. **Attachment Theory for Social Work Practice.** London: Macmillan Press, 1995.

MUSIL, L. **“I’d like to help you, but...”: Dilemmas of work with clients in organisations.** Brno: Marek Zeman, 2004.

MUSIL, L. **Diversity of concepts, uncertain offers and the control of the performance of social work.** *Czech and Slovak Social Work*, 2008, No. 2, p. 60–79.

MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J. **Effects of the politics of social services on the culture of the provision of individual social services in selected organisations.** Prague: VÚPSV, – Research Centre Brno, 2007.

MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J. **Approach of staff in selected facilities with social services to clients in the context of implementation.** VÚPSV – Research Centre Brno, 2009.

NAVRÁTIL, P. **Assessment of the life situation: an introduction to the problem.** *Czech and Slovak Social Work*, 2007a, No. 1, p. 72–86.

NAVRÁTIL, P. **Selected theories of social work: current concepts and dilemmas of the discipline.** In MATOUŠEK, O. et al. **Introduction to Social Work.** Prague: Portál., 2007b., p. 183–192.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. **Social work with members of minority groups.** *Social Studies*, 2000, No. 5, p. 127–163.

PLACHÝ, A. **Individual planning with homeless people.** *Czech and Slovak Social Work*, 2008, No. 1, p. 58–60.

Annex No. 2 of Decree No 505/2006 Coll. Act No. 108/2006 Coll. on social services.

Implementation in practice of the Quality Standards in social services: guide for providers. Prague: MPSV, 2002.

Bibliography in Czech language is on the page 68.

Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?

Do Social Workers Seek for their "Collective Identity"?

Daniela Růžicková, Libor Musil

Mgr. Daniela Růžicková absolvovala v červnu 2009 magisterské navazující studium sociální politiky a sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Má praxi v sociální práci s lidmi s postižením. V současné době se zabývá problematikou sociální práce s imigranty.

Prof. PhDr. Libor Musil, CSc., působí na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Je vedoucím katedry sociální politiky a sociální práce, kde vyučuje kursy zaměřené na teorii sociální práce, organizační kulturu sociálních pracovníků aj. Publikoval práce o kultuře organizací služeb sociální práce a o situaci oboru sociální práce. V roce 2004 vydal monografii k tématu organizační kultury služeb sociální práce s názvem „Ráda bych Vám pomohla, ale..." Dilemata práce s klientem v organizacích.

Abstrakt

Článek je věnován otázce: „Prožívají sociální pracovníci v české společnosti potřebu zformulovat kolektivní identitu svého oboru?" Na základě rozhovorů se sociálními pracovníky formulují autoři hypotézu, že část sociálních pracovníků považuje za žádoucí, aby „zastaralé úřednické pojetí sociální práce" bylo nahrazeno „kvalifikovanou sociální prací zaměřenou na klienta". Neusilují o to, aby se tento cíl uskutečnil pomocí společné akce všech sociálních pracovníků, a dávají přednost jeho prosazování v rámci dílčích skupin specializovaných na problematiku konkrétních typů klientů. Autoři se domnívají, že jak vlačnost oslovených sociálních pracovníků vůči rozsáhlé kolektivní akci, tak jejich tendence prosazovat jeden cíl odděleně v rámci dílčích uskupení jsou analogické Lyotardově tezi o parciálnosti a přechodnosti lidských skupin v postmoderní situaci. Doporučují proto podporovat kolektivní aktivity specializovaných společenství, která představu „kvalifikované pomoci sociálních pracovníků klientům" prosazují svými osobitými způsoby.

Klíčová slova

sociální pracovníci, kolektivní identita, postmoderní situace

Abstract

The article is devoted to the question: "Do social workers search for their collective identity in the Czech society?" Based on the interviews with social workers, the authors argue for the hypothesis that some social workers would like to substitute "qualified social work focused on clients" for „archaic, chair-borne social work". They do not strive to reach this goal via comprehensive collective action of the whole group of social workers and prefer to implement it as members of diverse partial groupings specialized on work with specific groups of clients. The authors believe that there is an analogy between social workers half-hearted approach to comprehensive collective action as well as their tendency to implement one goal separately as members of partial groupings on the one hand and the Lyotard thesis that groups tend to be partial and provisional in the post-modern situation on the other hand. Based on this interpretation, they argue for promoting collective activities of partial and specialized groups that implement the idea "of qualified social work focused on clients" by their different and specific ways.

Keywords

social workers, collective identity, post-modern situation

Zhruba před rokem se na stránkách tohoto časopisu objevil návrh, co dělat, aby se projasnily mlhavé představy české veřejnosti o sociální práci a díky tomu se zlepšila prestiž našeho oboru v očích zákonodárců, zaměstnavatelů i klientů sociálních pracovníků. Stručně řečeno, návrh zněl: „Využijme toho, že si sociální práci představujeme každý trochu jinak, hledejme cesty ke spolupráci a nabídněme české společnosti představu, že sociální práce je celek na sebe navazujících administrativně¹, profesionálně², filantropicky³ a aktivisticky⁴ pojatých způsobů pomoci, jejichž vhodné kombinace nedokážou jiné pomáhající obory lidem v obtížné životní situaci nabídnout.“ (Musil, 2008a.)

Návrh předpokládá, že se sociální pracovníci s různorodou orientací pokusí – v zájmu poskytnutí jasnější nabídky sociální práce svým zadavatelům a klientům – zformulovat společnou představu o sobě jako o oboru. Bez dlouhého přemýšlení nás přepadla pochybnost, zda sociální pracovníci mají zájem a chuť něco takového udělat. Položili jsme si proto otázku: „Prožívají sociální pracovníci v české společnosti potřebu zformulovat kolektivní identitu svého oboru?“ Z výzkumu věnovaného této otázce vzešla odpověď, kterou čtenářům nabízíme na následujících stránkách.

Začneme tím, že vymezíme pojmy „kolektivní identita“ a „různorodost identit“ oboru sociální práce. V návaznosti na to zformulujeme podrobnější otázky o tom, jak sociální pracovníci prožívají rozrůzněnost identit v rámci svého oboru, a o tom, jak prožívají představu kolektivní identity sociální práce. Stručně popíšeme metodiku zkoumání a na položenou otázku poskytneme odpověď, která v nejstručnější možné podobě zní: „Oslovení sociální pracovníci prožívají kolektivní identitu sociální práce v rámci dílčích uskupení, zejména dílčích uskupení pomáhajících pracovníků z různých organizací, která jsou zaměřena na klienty určité cílové skupiny.“ Na základě našich zjištění se pokusíme navrhnout hypotézy o tom, jak sociální pracovníci v české společnosti prožívají kolektivní identitu svého oboru. V této souvislosti rozpracujeme pojmy „latentní“ a „díličí“ kolektivní identita. Nakonec nabídneme těm, kdo by se chtěli pokoušet obor sociální práce „dát nějak dohromady“, odpověď na otázku: „Jaké strategie podpory utváření kolektivní identity sociálních pracovníků je možné doporučit na základě poznatků prezentovaného výzkumu?“

Odpověď stručně zní: Domníváme se, že strategie sjednocení kolem společné vize oboru nenalezne mezi sociálními pracovníky výraznou odezvu a že v této situaci by mohlo mít smysl podporovat diskusi mezi sociálními pracovníky, kteří se spontánně zapojují do kolektivních akcí dílčích skupin pomáhajících pracovníků soustředěných na specifické skupiny klientů.

„Kolektivní identita“ a „různorodost identit“

Termínem „identita“ budeme označovat „sebe-pojetí“, to je představu o žádoucích vlastnostech sebe sama, která jedincům nebo skupinám lidí skýtá prožitek vlastního „já“, prožitek ukotvení a místa ve struktuře světa a prožitek smyslu vlastního konání nebo zkušenosti (Nijk In Laan, 1998: 189; Castells, 2004). Identita nemusí být vždy jasně uvědomována, někdy však její prožitek bývá vědomý. Podle Bauman (in Taylor, Spencer, 2004) k tomu mimo jiné dochází, pokud je sebe-pojetí zpochybněno a lidé jsou konfrontováni s nejistotou odpovědi na otázku: „Kdo jsem, jaký jsem a kam patřím?“

Abychom mohli jasně ukázat, na co se v tomto článku ptáme, potřebujeme rozlišit „individuální“, „sociální“ a „kolektivní“ identitu.

Ačkoliv se to může na první pohled jevit jako podivné, pojmy „individuální“ i „sociální“ identita se týkají sebe-pojetí jedince. Termín „individuální identita“ označuje vnitřní zkušenost jedince, který má jasno v tom, jaký chce být (Nijk in Laan, 1998: 189). Sousední „sociální identita“ označuje tu část individuální identity, jejímž obsahem je jedincovo pojetí sebe sama jako příslušníka skupin, jejichž členem je (tzv. členské skupiny“) nebo chce být (tzv. „referenční skupiny“). Sociální identita skýtá jedinci představu, jak přemýšlet a jednat a podle čeho hodnotit sebe sama z hlediska jeho členských nebo referenčních skupin (Tajfel in Vojtíšková, 2007).

Pojem „kolektivní identita“ označuje takové sebe-pojetí, jehož součástí je přání skupiny lidí něco společně vytvářet, sledovat společně cíl a nějakým způsobem se v souvislosti s tím – v akci – dát dohromady (Frost, 2007: 137; viz též Castells, 2004). Součástí individuální a sociální identity určité ženy může například být touha pomáhat nuzným tak, jako to dělají Misionářky lásky vedeny ideály Matky Terezy. Tato součást její individuální a sociální identity se stane základem „kolektivní identity“, teprve když se tato žena

rozhodne společně s jinými ženami založit komunitu Misionářek lásky např. na sídlišti Chánov a všechny tyto ženy pojmu úmysl jít mezi tamní obyvatele, žít mezi nimi a přinášet tam „Jeho lásku do každé ulice, každého domova a každého srdce“ (Kolodejchuk, 2008: 126 aj.).

Pokud si tedy klademe otázku, zda sociální pracovníci v české společnosti prožívají potřebu zformulovat „kolektivní identitu“ svého oboru, ptáme se vlastně: „Vidí sociální pracovníci před sebou nějaký cíl, který by souvisel s jejich činností sociálních pracovníků a který by je vedl ke snaze spojit se a společně něčeho dosáhnout?“

Jenkins (1996) upozorňuje, že součástí identity není pouze „podobnost“ – sklon se něčemu podobat. Její součástí je také „rozdílnost“ – vymezení toho, od čeho se přijetím svého sebe-pojetí odlišujeme. Chceme-li se tedy dozvědět, zda sociální pracovníci prožívají potřebu zformulovat svou „kolektivní identitu“, potřebujeme znát i odpověď na otázku: „Prožívají sociální pracovníci potřebu se od někoho v rámci oboru oddělit nebo vůči něčemu vymezit?“ Craib tvrdí, že podobnost i rozdílnost nemohou v rámci identity existovat jedna bez druhé (Craib, 1998). Z tohoto hlediska je znakem kolektivní identity jak snaha sjednotit se při realizaci představy společného cíle, tak snaha se od někoho nebo něčeho odlišit. Naše otázka proto zní: „Je případná snaha sociálních pracovníků sjednotit se při realizaci nějakého cíle provázána jejich sklonem omezit některé vzájemné odlišnosti nebo je spíše spojena s touhou najít a uskutečnit společný cíl, aniž by to vedlo k oslabení některých existujících odlišností?“

O jaké odlišnosti by mohlo jít? Popisy různorodosti identit sociálních pracovníků v české společnosti vycházejí obvykle z rozlišení různých pojetí práce s klientem.

V návaznosti na Navrátila (1998; viz též Navrátil, Musil, 2000) můžeme například říci, že sociální pracovníci mohou prožívat tři typy identit. Identitu „terapeuta“, podle něhož je zásadní měnit osobnost klienta, identitu „poradenského pracovníka“, pro kterého je důležité zlepšovat přiměřenost služeb potřebám klientů i schopnost klientů nabízené služby využívat, nebo identitu „reformátora“, který chce přizpůsobovat instituce – podle něj ovládané elitou – zájmům znevýhodněných.

Musil (2004: 193) tvrdí, že stoupenci každého ze tří výše uvedených typů identit jsou mezi

sebou rozděleni na „konformisty“ a „radikály“. Považuje to za příznak rozdělení sociálních pracovníků na nositele dvou typů identit – první považují řád společnosti za akceptovatelný a chtějí v zájmu jeho zdokonalení napravovat klienty, druzí společenský řád odmítají a chtějí jej v zájmu zlepšení postavení klientů nahrazovat jiným, spravedlivějším řádem.

Musil (2008b; viz též Banks, 2001) nabízí členitější typologii identit sociálních pracovníků, když se rozdílnost orientace sociálních pracovníků v české společnosti pokusil vystihnout pomocí typologie čtyř pojetí role sociálního pracovníka v praxi. Jeho typologie nám posloužila jako východisko popisu čtyř typů sebe-pojetí sociálního pracovníka: „filantropa“, „administrátora“, „profesionála“ a „aktivisty“. „Filantrop“ si zakládá na vztahu s klientem a staví na lásce k bližnímu, empatii a vřelosti. „Administrátor“ zdůrazňuje rutinní ovládání závazných postupů vyřizování žádostí nebo provádění předem stanovených instrukcí. „Profesionál“ sází na osobní nezávislost při volbě metodických postupů, spoléhá na svou studiem nabytou odbornost a za rozhodující považuje komplexní poznávání individuální situace klienta. „Aktivista“ se cítí být bojovníkem za práva znevýhodněných a chce prosazovat zájmy svých klientů.

Nabízí se několik otázek: „Vnímají sociální pracovníci různorodost svých identit z perspektivy (některé z) výše uvedených typologií?“ „Nebo lidi z oboru a jejich identity rozlišují nějakým jiným způsobem?“ Ať už sociální pracovníci sami sebe rozlišují z těch či oněch hledisek, důležité podle nás také je odpovědět na otázku: „Jak různorodost svých identit prožívají a co pro ně znamená?“

Metodika zkoumání

Souhrnně vzato, stojíme před dvěma otázkami: „Je pro sociální pracovníky v české společnosti různorodost jejich identit v něčem žádoucí nebo nežádoucí?“ A dále: „Prožívají potřebu tuto různorodost překlenout nějakou společnou akcí, která by směřovala k naplnění společného cíle?“

Zodpovězení obou otázek by mělo přinést odpověď na základní otázku, zda sociální pracovníci v české společnosti prožívají potřebu zformulovat kolektivní identitu svého oboru. Velmi schematicky vzato, může mít odpověď na tuto otázku čtyři varianty. Ty znázorňuje níže uvedené schéma

Schéma číslo 1: Čtyři možné odpovědi na otázku o prožívání potřeby kolektivní identity oboru

různorodost ano, společná akce ne	různorodost i společná akce ne
různorodost i společná akce ano	různorodost ne, společná akce ano

číslo 1. Různí sociální pracovníci mohou potřebu kolektivní identity prožívat odlišným způsobem. Odmítání různorodosti či případná lhostejnost k ní nemusí být nutně provázána voláním po společné akci a naopak. Je možné, že někteří sociální pracovníci prožívají různorodost svého oboru jako žádoucí, a snahu dát se dohromady přitom prožívají jako nežádoucí nebo k ní mohou být lhostejní. Zajímavá by v takovém případě mohla být otázka, zda příznivé přijímání různorodosti je či není motivem k méně vstřícnému pohledu na hledání kolektivní identity. Někteří sociální pracovníci mohou prožívat různorodost identit lidí v oboru jako nežádoucí a to pro ně může být motivem ke hledání „něčeho společného“ – kolektivní identity. Stejně dobře je možné, že část sociálních pracovníků může nést různorodost sebe-pojetí lidí v oboru nelibě, přesto však v nich může převládat nechuť nebo lhostejnost ke snaze nějak „se sjednocovat“. Mohou se také najít sociální pracovníci, kteří různost sebepojetí lidí v oboru z nějakého důvodu vítají, současně však mohou považovat za užitečné, aby sociální pracovníci společně sledovali nějaký cíl.

Naším cílem nebylo zjistit, který z uvedených způsobů prožívání potřeby kolektivní identity oboru mezi sociálními pracovníky převládá. Spíše jsme se snažili pochopit, jakým způsobem o své různorodosti a možnosti aktivně sledovat společný cíl sociální pracovníci uvažují a na jaké jejich představy, prožitky či emoce by případně mohla navázat záměrná snaha oborových organizací sociálních pracovníků podporovat krystalizaci kolektivní identity lidí z našeho oboru.

Pro naplnění tohoto cíle jsme použili kvalitativní výzkumnou strategii. Na jaře 2009 jsme oslovili třináct pomáhajících pracovníků, kteří v té době byli zaměstnáni na pozici „sociální pracovník“ nebo se za sociálního pracovníka považovali. Záměrně jsme se snažili vybrat sociální pracovníky s odlišnou individuální identitou. Technikou sněhové koule se nám podařilo

zkontaktovat tři pracovníky, jejichž sebe-pojetí nejvíce připomínalo identitu „filantropa“, pět s identitou „administrátora“, čtyři, kteří vyjadřovali představy blízké sebe-pojetí „profesionála“ a pouze jednoho sociálního pracovníka, jehož stanoviska připomínala individuální identitu „aktivisty“. Typologické, nikoli kategorické, přiřazení⁵ (viz Musil, 2008b) dotázaných k odlišným typům sebe-pojetí nám umožnilo porozumět, v čem sociální pracovníci s rozdílným sebe-pojetím prožívají kolektivní identitu podobně nebo odlišně. Sociální pracovníky, s nimiž jsme uskutečnili nestandardizované, hloubkové rozhovory, jsme pojmenovali fiktivními jmény, která začínají stejně jako slova označující čtyři typy identity. Jména začínající na „F“ tedy označují „filantropa“, jména na „Ad“ „administrátora“, „P“ „profesionála“ a „Ak“ „aktivistu“. Čtenáři mohou v dalším textu podle počátečních písmen pseudonymů sociálních pracovníků rozpoznat, ke kterému typu identity jednotliví dotázaní inklinují.

Rámcovou oporou při vedení rozhovorů nám byl stručný scénář, který uvádíme v příloze číslo 2. Ta je umístěna za textem článku.

Výpovědi jednotlivých sociálních pracovníků (v textu je uvádíme kurzívou) jsme chápali jako zdroj porozumění charakteristikám kolektivní identity. Nezkoumali jsme individuální příběhy a čtenáři nenabízíme hlubší vhled do osobních identit dotázaných. Pozornost jsme soustředili na myšlenkový obsah a institucionální podoby kolektivního sebe-pojetí sociálních pracovníků. Osobní prožívání oborové kolektivní identity jednotlivými účastníky našeho výzkumu zůstalo v procesu interpretace obsahu rozhovorů mimo naši pozornost.

Prožívání rozdílnosti identit sociálních pracovníků

Dotázaní sociální pracovníci hovořili bez rozpaků o tom, že „sociální práce může znamenat spoustu věcí“. Říkali, že „spektrum lidí, pro který se to dělá, je tak strašně široký“ a že existuje „tolik různých sociálních pracovníků“.

Tyto rozdíly se podle sdělení dotázaných týkají různých dimenzí života oboru.

Podle Pavlíny „nás ovlivňuje to, v čem pracujeme, v jaké oblasti sociální služby“.

Pavčina, Františka a Adelaide zdůrazňovaly, že se sociální pracovníci hodně „liší motivací, proč tu práci dělají“. Na jedné straně jsou podle

nich ti, „*koho to baví*“, „*dělej [to] z většího nadšení*“, „*klienti pro ně můžou být nějak zajímaví*“ a „*snaží se dělat furt něco nového pro ty klienty*“. Na druhé straně se nacházejí ti, „*koho to vůbec nebaví, ale zůstávají, protože nemají kam jít*“, „*jsou v zajetých kolejích*“, „*nežijou pro ty klienty*“ a „*třeba by úplně nechtěli, aby se daly nějaký změny*“.

Někteří z námi oslovených sociálních pracovníků dávali do souvislosti odlišnosti v motivaci a kvalitě přístupu s rozdíly ve vzdělání v oboru. Podle Patrika „*je diametrální rozdíl mezi novou generací sociálních pracovníků, která je odborně vyskolena a má zkušenosti ze zahraničí, prostě vzdělává se tak sama od sebe, snaží se zavádět nějaký moderní trendy do sociální práce, a pak je ještě spousta sociálních pracovníků z období ještě před listopadem, kde se tam brali nevzdělání lidi, kteří sedí na těch úřadech, pro který je to jako kdyby už jenom jedna z posledních možností a zdrojů obživy*“. Podobný názor zazněl i z úst služebně starší Adriany: „*[...] přichází nově absolventky se školou, nebo si moje kolegyně v mém věku do děláávají vysokou školu. Takže ten přístup určitě je jiný [...] kdo to vzdělání má, je to poznat*.“

Takto charakterizovanou rozmanitost prožívali námi dotázaní sociální pracovníci v něčem příznivě a v něčem kriticky.

Za přínosné označovali to, že různorodost motivací a přístupů zlepšuje schopnost pružněji reagovat na rozmanité potřeby klientů. Například Fanny uvedla, že: „*Já vidím něco, co moje kolegyně nevidí, a ona zas vidí to, co nevidím já. Proto je dobré, když jsme spolu, kvůli těm klientům, protože každý klient je jiný a sociální pracovník si ne s každým klientem sedne*.“ Kromě Františky, taky Adminka, Přemysl a Filoména říkali, že se různé úhly pohledu navzájem doplňují: „*[...] jeden je zodpovědnější, jeden je zase kreativnější*“, „*když někdo [...] vidí věc opačně, argumentuje a tím celou věc posunuje*“, „*takže, když se dělá tým, kterej pracuje s jedním klientem, tak aby tam bylo více úhlů pohledu*“, „*každý do toho vnese něco jiného, čímž se podle mě ta práce hodně zkvalitní*“. Pavlína viděla v rozmanitosti možnost vzájemné inspirace: „*[...] se snažíme být v kontaktu s tím, jak to dělají jiní sociální pracovníci, kteří pracují ve stejných službách a se stejnými klienty, [ale] v jiných organizacích a v jiných městech. Takže se snažíme porovnávat, jak to děláme my, jak to dělají oni, a snažíme se přibližovat příkladům dobré praxe*.“

Zaznělo také, že šíře a pestrost sociální práce je výhodná tím, že umožňuje měnit v rámci oboru práci a najít v něm různá uplatnění. Svým specifickým jazykem to výstižně vyjádřil Patrik: „*Když má sociální práce teoretický zázemí na univerzitách, je to dost široký, [...] člověk se pak může v průběhu svého života [...] strukturovat, kam chce jít, a má širší uplatnění na trhu práce*.“

Negativa různorodosti oboru popisovali dotázaní ze dvou hledisek – z hlediska vztahů mezi lidmi v rámci oboru a z hlediska pohledu širší společnosti na sociální práci.

Uvnitř oboru panuje podle některých dotázaných chaos, jak říká Patrik, „*Babylón*“: „*[...] když se řekne sociální práce, představím si strašný babylón, mišmaš lidí [...] už jenom ten mišmaš v neziskovkách, který se profilují jako terénní [...] klasický nevládky, který se sdružují do větších celků, do toho ti státní úředníci, zařízení, psychiatrické léčebny, kde jsou sociální pracovníci ... prostě strašně široké spektrum lidí, jako Babylón [...]*“ Pokračování Patrikovy úvahy odhaluje, že představa chaosu pro něj souvisí s obavou z důsledků jednání „*na našem písečku*“ a rivalry: „*Vznikají podskupiny, který [...] můžou lobbovat proti sobě, protože přece jenom celý je to hrazený z těch veřejných rozpočtů nebo většinou z EU a je omezená míra dotací, ale je víc subjektů, který působí na stejném poli, prolínají se tam v těch různých aktivitách a v podstatě nějaký konkurenční prostředí je i v tomhle. Takže tam to může jít i proti sobě, což je spíš ke škodě*.“

Pro Fanny a Patrika je různorodost uvnitř oboru Babylónem, pokud odlišnosti vedou ke vzájemnému nepochopení: „*[...] když se máme my, sociální pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, [domlouvají] se sociálními pracovníky na úřadě, tak tam je problém [...] v komunikaci, že máme rozdílnou náplň práce*.“ Patrik říká, že problém nevidí v tom, že „*každý má jinou představu, co to ta sociální práce je*“, nelíbí se mu však, když někdo „*nevidí, že dělá v rámci nějakého paradigmatu, a že má teda uznávat jinou organizaci, [...] že na to jdou jinak*“. Podle Františky hrozí něco podobného i uvnitř jedné a téže organizace: „*[...] když jsou jiní, ale nedokážou spolu i v té různorodosti nějak fungovat, tak to může úplně zničit celou práci v organizaci, jakože bude neefektivní [...]*“ Aktivita popisuje, co se stane, když dva klienti vejdou „*podle toho, jaký mají jméno, [...] se stejným problémem, ale do dvou různých dveří*“. „*Průšvih*“ je, že každý

pracovník „*bude mít úplně jiný přístup*“, a záleží na „*osobním pojetí*“, co klient „*za těmi jednotlivými dveřmi dostane, byť má stejný problém [...]* u nás to bohužel funguje tak, že třeba se mu té služby dostane, nebo i nedostane.“

Oslovení sociální pracovníci uváděli, že jim různorodost oboru někdy přináší nejasnosti ohledně jejich náplně práce a pochybnosti o tom, co by vlastně měli dělat nebo nedělat. Aktivita prožívá pocity „*chaosu*“ v souvislosti s tím, „*co všechno se pod tu sociální práci dá vzít, [...] si tam doplňuju, co já považuju za sociální práci, [...] otázkou pak je: ‚Nepojímám si to já absolutně scestně?‘, ‚Nevydávám já za sociální práci něco, co sociální práci není?‘, ‚Kde jsou ty hranice?‘*“ V této souvislosti Aktivita vyjadřuje, byt nepřímou, potřebu sebe-vymezení oboru: „*[...] není nějaká systematictější spolupráce, nějaké propojení, snaha o nějaké pochopení, o nějaké definování našich postojů, definování, co děláme, co chceme dělat, co všechno se pod tím skrývá, jako bychom byli sami zmatení, taková neuchopení [...]*“

Z tohoto podhoubí vyrůstá nejistota, která občas vyvolává úvahy o odchodu jinam, dokonce i zcela mimo obor. Aktivita vypráví o kolegyni, „*kteřá tam šla po škole a totálně se plácá v tom, co to je vlastně sociální práce, neví, co, neví, jak. Dělá věci, co jsou potřeba [...] často ohřívá polívky a pouští lidi do baráku, sem tam dělá nějakou evidenci, nějaké papíry, ale uvědomuje si, že to není sociální práce, a chce odejít z oboru.*“ Adriana prožívá podobnou zkušenost značně nelibě: „*[...] musíme udělat všechno, co je potřeba, co po nás kdo chce, ale přitom tiše zuříme.*“ Šeptem („*že si to teda dovolím, říct*“) dodává: „*[...] tak to mi teda připadá jako zbytečná buzerace. Vím, že kvůli tomu některé kolegyně odešly. Protože tady toto je tak deptalo a demoralizovalo, že to už prostě nezvládly.*“ Filoména taky odešla: „*[...] člověk se rozhodl k nějaké akci a bylo mu řečeno: ‚Ne, takhle to nejde. To prostě nepude.‘ A já na to: ‚A proč?‘ Odpověď: ‚No nevím.‘ Přitom tomu reálně nic nebránilo [...] člověk se radši podřídil [...], nebo odcházel. Já jsem odešla.*“

„Babylón“, „mišmaš“ a „chaos“ nepanuje podle dotázaných pouze uvnitř oboru a přenáší se také do povážlivě neujasněných představ lidí ve společnosti o náplni a možnostech využití sociální práce. Nejobecněji to vyjádřila Aktivita, podle které je sociální práce „*hodně širokej pojem, není specifikovanéj a společnost se v tom*

úplně utápí a obecně to má nížkej kredit“. Námi oslovení sociální pracovníci nesou nelibě některé konkrétní důsledky tohoto obecného trendu.

Podle Fanny, Adminky, Františky a Petry mají lidé vůči sociální práci „*hrozný předsudky*“. Adminka si posteskla, že „*bohužel [...] je to u nás takto vnímáno, že jsme prostě ti, co berou děti*“. Důsledkem je, že klienti „*mají obavu, že sem přijdou a vezmeme jim děti*“. Petra nelibě nese, když si lidé myslí, že sociální pracovnice je ta, která „*přijde do té rodiny a podívá se, jestli je uklizeno*“. Fanny a Františku mrzelo, že kvůli zjednodušeným představám o „*paní Zubaté*“ nebo o „*úřednici na úřadě, kde si lidi chodí pro dávky*“ mnozí „*neví, co se za tím skrývá [...], co ten člověk reálně dělá*“. Lidé „*si představí tu paní Zubatou, co zabavuje ty děti [...], nikdo si [ale] nepředstaví sociálního pracovníka z občanské poradny, protože tady ty typy sociálních pracovníků nejsou tak úplně známý*“.

Podceňování sociální práce, které je podle dotázaných průvodním jevem uvedených zjednodušení, pocítala část z nich během studia. Adéla a Františka říkaly, že se lidé často udiveně ptali: „*Co to jako je, co po tom budeš moct dělat?*“ Tyto pochybnosti nesla nelibě Pavlína: „*[...] je to pro mě problém, když je pro někoho překvapující, že někdo studuje magistra, pět let sociální práci [...] nikdo nezpochybňuje, že se na psychologa učíš pět let.*“ S trochou ironie dodala: „*To je přece komplikovaný?!?*“ Přemysl a Adminka řekli, že si s pochybovačností okolí ve věci studia sociální práce dřív lámali hlavu: „*[...] na začátku možná, že jsem váhal [...], co říknu na srazu spolužáků, jak to říknu, jakým způsobem?*“ Teď „*už to neřeším*“.

Podle Patrika má neznalost sociální práce, zjednodušování představ o ní a její nízká prestiž pro sociální práci dalekosáhlé následky. Za prvé, „*není ani nějaká objednávka společenská, politická*“. Za druhé, lidi „*vidí jenom ty peníze, které oni [z jejich daní] ztrácí, nevidí ten dlouhodobý přínos, který se pak zpětně vrací do společnosti*“. Za třetí, „*pracovníci nejsou docenění společensky*“ a „*mzdy jsou podfinancovaný*“.

Pokud bychom měli otázku tohoto článku zodpovědět už nyní, mohli bychom říci, že námi dotázaní sociální pracovníci berou různorodost svého oboru jako samozřejmost, kterou ovšem prožívají nejednoznačně. Na jedné straně mluví pozitivně o přínosu spolupráce lidí, kteří „*to vidí jinak*“, pro klienty. Na druhé straně hovoří o „*chaosu*“, pokud se spolupráce lidí s různými

pohledy nedaří, pokud není jasné, co a kdo má vlastně dělat, a pokud „*mišmaš*“ v oboru vede ke zjednodušování a podceňování sociální práce lidmi ve společnosti.

V souvislosti s pocitem „chaosu“ zazněl postesk Aktivie nad nedostatkem snahy o „*propojení*“ a „*definování*“ vnitřně neuspořádané sociální práce. Máme tento postesk chápat jako výraz volání po posílení kolektivní identity sociální práce? A pokud ano, jakou podobu by měla kolektivní identita podle námi oslovených sociálních pracovníků mít? Těmto otázkám věnujeme následující kapitolu.

„Latentní“ a „dílčí“ kolektivní identita sociálních pracovníků

Zdá se, že negativní zkušenosti s „*chaosem*“ v oboru podněcují v sociálních pracovnících, které jsme oslovili, (někdy nevyhraněnou) potřebu „*nějakého propojení*“. Podle toho, co nám řekli, si dotázaní sociální pracovníci toto „propojení“ poněkud nejasně představují jako kolektivní identitu, která je „latentní“ (spočívá spíše v podobných představách o problémech a cílech než v naléhavém volání po bezprostřední akci) a „dílčí“ (projevuje se popisem kolektivních cílů i akcí, které se odehrávají v rámci dílčích podskupin sociálních pracovníků, ne však úvahami o kolektivní akci všech sociálních pracovníků).

Následuje podrobnější popis toho, jak ve vyjádření našich dotázaných „latentní“ a „dílčí“ kolektivní identita konkrétně vypadá. Z výše uvedeného, rámcového vymezení pojmů „latentní“ a „dílčí“ kolektivní identita vyplývá, že tento popis není pouze pojednáním o formě, v níž se myšlenka „kolektivní identity“ v představách oslovených sociálních pracovníků objevuje. Naznačuje také odpověď na otázku, zda oslovení sociální pracovníci uvažují o kolektivní akci a s kým by se chtěli v rámci takové akce spojit a co by případně podle nich mohlo být jejím účelem. Popis konkrétních představ o „latentní“ a „dílčí“ kolektivní identitě je tedy odpovědí na otázku, zda je myšlenka „kolektivní identity“ v představách oslovených sociálních pracovníků přítomna.

Kolektivní identita – „latentní“

Sociální pracovníci v průběhu rozhovorů neformulovali vizi sjednocující akce, která by měla celou obec českých sociálních pracovníků vést k nějakému cíli. V tom smyslu se u nich potřeba „kolektivní identity“ neprojevovala. Bez rozdílu na

svou identitu „filantropa“, „administrátora“, „profesionála“ nebo „aktivisty“ však zdůrazňovali některé hodnoty, popisovali podobné problémy a vyslovovali podobná přání.

Vcelku svorně zdůrazňovali hodnotu „pomoci“ – Adminka, Adelaide, Petra a Fanny různým způsobem vyjádřily myšlenku, že „*pomoc klientovi by měla být na prvním místě*“. Františka to vyslovila kategoricky: „[...] *že chtěou pomoci těm svým klientům, bez toho si moc sociální práci nedokážu představit*.“

Uvedené výroky o významu pomoci klientovi nejsou abstraktním mudrováním. Z hlediska námi oslovených sociálních pracovníků jsou reakcí na jejich představu o situaci v oboru. Význam teze o „pomoci klientům na prvním místě“ před čtenářem vyvstane, pokud se seznámí s problémy, na které dotázaní sociální pracovníci reagují.

Podle toho, co řekli, je trápí, že sociální práce má ve společnosti „*nízkejš kredit*“. Osloveným sociálním pracovníkům proto velmi vadilo, že „*starší sociální pracovníce na těch úřadech*“, kam – viděno očima veřejnosti – „se chodí pro dávky“ a kde působí výše již zmíněné „Zubaté“, „*to ještě mají postaru*“. Co znamená „*postaru*“, popsaly Petra, Pavlína a Fanny. Petra, která „*učila takové ty typické sociální pracovníce z těch městských úřadů*“, vyprávěla, že když s nimi „*hrála role s klientem, tak jsem třeba narážela na to, že ony se mu nepředstaví, ony mu nepodávají ruku, ony mu neřeknou, aby si sedl*“. Podle Pavlíny to souvisí s tím, že u té „*paní, co to dělá 30 let a má tu střední školu [...] chybělo to vzdělání a ten její přístup byl i tímhle danej [...]*“. Fanny si stěžovala, že sociální pracovníci z nevládních organizací mají při práci s klienty potíže proto, že sociální pracovníci z úřadů „*neberou tu naši službu vážně [...] prostě nepracujem na úřadě, pracujem s těmi dětmi a mládeží, které většinou ta společnost vůbec nechce vidět [...]*“. Sociální pracovníci z „nevládek“ se snaží s klienty udržovat kontakt „*na základě [jejich] anonymity a dobrovolnosti*“ a úředníci „*z nás někdy chtějí vymámit informace, které my nemůžeme podat*“.

Stručně řečeno, z hlediska sociálních pracovníků, s nimiž jsme hovořili, má sociální práce nízkou prestiž proto, že společnost si o ní vytváří zjednodušenou představu pod vlivem zkušenosti s úřady, kde to dělají „*postaru*“, kde jsou bez kvalifikace, kde nejsou dostatečně zaměřeni na klienty a nerespektují sociální pracovníky,

kterí dělají jinou než úřednickou práci. Z tohoto hlediska formulovali dotázaní svá přání.

Slovy Adelaide si přáli, aby „vždycky všichni měli [...] na paměti, že tam jsou pro ty klienty“. Aktivia si přála, aby „za sociálního pracovníka byla považována osoba, která má [...] minimálně ty tři roky [...] pomaturitního studia v oblasti sociální práce“, protože – jak řekla Petra – „sociální pracovníci, co studují tu vysokou školu, už k tomu přistupují jinak“. Pavlína k tomu dodala, že „člověk, který to nestudoval, o tom může uvažovat v širším kontextu. Je jasný, že ty věci nejsou daný tím vzděláním. Ale myslím si, že pravděpodobnost, že člověk o tom začne uvažovat jinak po tom, co projde tím vzděláním, se zvyšuje.“ Pokud by sociální pracovníci měli „snahu pomoci nějakým způsobem tomu klientovi“ (Adminka) a pokud by ten, kdo „by mohl dělat sociálního pracovníka, [...] měl vzdělání na úrovni vošky nebo bakaláře“ (Pavlína), bylo by splnitelné přání Aktivie, „aby lidi měli zkušenost, že sociální pracovník je pro ně kompetentní člověk, kterej by jim nějak pomoh, kvalifikovaně“ a sociální pracovníci by mohli mít „respekt“, který „nám pomáhá ujišťovat se v tom, že ta naše práce má smysl“ (Fanny).

Jak jsme uvedli, „kolektivní identita“ sestává ze dvou navazujících článků – z kolektivního cíle a z vůle naplnit jej společnou akcí. Domníváme se, že společné přání dotázaných, aby sociální pracovníci mysleli na klienty, vybaveni kvalifikací jim dokázali kompetentně pomáhat, a mohli tak získávat respekt a pocit smysluplnosti vlastní práce, můžeme chápat jako výše cíle. Ta by se mohla stát základem kolektivní identity té části sociálních pracovníků, které se nám podařilo oslovit a která se k takové vizi hlásí. Tomuto zárodku kolektivní identity ovšem – alespoň na první pohled – chybí druhá část, která nebyla dotázanými sociálními pracovníky jasně vyjádřena. Kolektivní přání v tomto případě není bezprostředně provázáno voláním po společné akci a svém naplnění. Můžeme jej proto označit jako kolektivní identitu, která je latentní. Cíl je přítomen a může vyprovokovat akci. K tomu ovšem nedochází.

Otázkou zůstává, kdo by se případně mohl do akce pustit a co by jej k tomu mohlo vyprovokovat.

Kolektivní identita – „díličí“

Ukázalo se, že z hlediska snahy naplnit přání společnou akcí je mezi sociálními pracovníky, s nimiž jsme mluvili, rozdíl. Někteří účastníci

rozhovorů popisovali pokusy „spojovat organizace podle určité problematiky, [...] vytvořit tým na řešení nějaké problematiky, [...] spojit se s těma ostatníma a působit společně a třeba i víc jít do té politiky“ (Přemysl). Účastníci těchto pokusů se podle vyprávění několika dotázaných snaží zveřejňovat „jasnější nabídku“, „aby se veřejnost dověděla“ o službách, které organizace poskytují („kolikrát sem někdo přijde a něco po nás chce a my nejsme služba pro něho“). Někdy je pro ně důležité, že se více lidí zaměřených na jednu problematiku „potká se svýma kolegama z celé republiky, protože od toho nějak odvozuji tu svoji identitu“ apod. Uvedené aktivity popisovali ti sociální pracovníci, které jsme identifikovali jako „filantropy“, „profesionály“ a „aktivisty“ (viz Příloha číslo 1), zatímco sociální pracovníci s identitou „administrátora“ o nich nemluvili.

Naše zjištění, že „kolektivní přání není provázáno voláním po společné akci“, musíme tedy poněkud upřesnit. Přání jsou společná všem. Některé z dotázaných vedou ke kolektivní akci, kdežto jiné nikoliv. Společná přání přitom nejsou provázána snahou naplnit je společnou akcí, která by se týkala všech sociálních pracovníků v české společnosti. Kolektivní akce ovšem probíhají v rámci menších skupin. „O jaké skupiny jde?“

Podle sdělení našich dotázaných jsou výše zmíněné snahy informovat veřejnost o nabídce, řešit společné problémy nebo posilovat vlastní identitu vzájemným setkáváním charakteristické pro skupiny, které se zabývají určitou cílovou skupinou (např. dělají „práci s uživateli drog“), skupiny, které řeší podobnou problematiku (např. otázky „sociální rehabilitace“ a „zaměstnanosti“), nebo skupiny pracovníků nestátních organizací, které poskytují služby podobného typu (např. „nizkoprahové služby“). Kromě již uvedených příkladů byla v této souvislosti během rozhovorů řeč také o společných aktivitách lidí, kteří se věnují problematice „cizinců a menšin“, „terénní práci“ nebo „práci v léčebných zařízeních“.

Kolektivní identita, která se v rámci těchto a podobných skupin vytváří, není primárně kolektivní identitou sociálních pracovníků. Pavlína uvedla, „že se ti lidi profilují spíš podle toho oboru než podle toho, jestli jsou psychologové nebo sociální pracovníci“. Podobně Patrik říká: „[...] spíš se cítím ne jak sociální pracovník, ale spíš se identifikuji s tou adiktologickou profesí

[...] *já jsem saturovaný tím svým oborem, že nemám už potřebu se setkávat*“ se sociálními pracovníky. Tito a další dotázaní slovem „obor“, s nímž se identifikují, neoznačují sociální práci, nýbrž zpravidla skupinu lidí, která společně řeší problematiku práce s určitou cílovou skupinou. To by mohlo znamenat, že problémy a přání, která jsme vyslechli během rozhovorů, byla sice reakcí na problémy oboru sociální práce, naši dotázaní je však vyvozovali ze zkušenosti svých „specializovaných oborů“. Domníváme se tedy, že přání, která vyslovili, můžeme chápat jako reakci na problémy pomáhající práce s určitou cílovou skupinou, nikoliv výhradně na problémy sociální práce jako oboru.

O to zajímavější je, že popisovali podobné problémy a uváděli podobná přání. Na základě našich zjištění jsme schopni navrhnout jediné vysvětlení: Zdrojem podobnosti problémů a přání, to je latentním základem kolektivní identity našich dotázaných jako sociálních pracovníků, je jejich společná potřeba distancovat se od praxe sociální práce na úřadech, kterou považují za „zastaralou“, a nahradit ji „kvalifikovanou, na klienta zaměřenou sociální prací“. Výše popsané přání, aby sociální pracovníci mysleli na klienty, vybaveni kvalifikací jim dokázali kompetentně pomáhat, a mohli tak získávat respekt a pocit smysluplnosti vlastní práce, formulují z perspektivy odmítání „úřednického pojetí“ sociální práce. Pokud se toto přání snaží uskutečnit, činí tak jako účastníci kolektivní akce lidí svého „oboru“ „specializovaného na problematiku určité cílové skupiny. Představu „kvalifikované a na pomoc klientovi zaměřené sociální práce“ se snaží prakticky prosazovat jako „pracovníci sociální rehabilitace“, „pracovníci s cizinci a menšinami“, „pracovníci nízkoprahových služeb“, „terénní pracovníci“, „adiktologové“ nebo „pracovníci v léčebných zařízeních“. Kolektivní akce, která by se pokoušela „zastaralé úřednické pojetí“ nahradit „kvalifikovanou, na klienta zaměřenou sociální prací“ v rámci celé obce sociálních pracovníků, je neláká.

Ve vyprávění některých z nich najdeme náznak vysvětlení, proč tomu tak je: Skupiny lidí, kteří se zabývají prací s určitou cílovou populací, a kolektivní akce těchto skupin prožívají dotázaní jako prostor „bez úředníků“, kde mohou věci dělat po svém. Zatímco úředníci „*neberou tu naši službu vážně*“, na setkáních s lidmi své specializace „*cítí nějakou tu spřízněnost, oboro-*

vou“ a mohou se „*radit, co teda s těma úřadama, jak se k nim vymezit, co s pracákem, jak to funguje*“. Svět specializovaného oboru je pro ně protikladem práce na úřadě. Názorně to ilustruje vyprávění Pavliny o tom, že její kolega „*byl vybraný na krajské úřad a zůstal tady kvůli tomu, že nechtěl, aby se z něho stal ten úředník – člověk, který by měl na starosti tu administrativu. Řešil, že má rodinu a že by měl peníze jistější než v té neziskovce, ale prostě to neudělal*.“ Jako místo, kam „zastaralý úřednický přístup“ nepatří, popsala kolektivní akci specializovaného oboru i Aktivie, která sama pracuje na úřadě. Vyprávěla nám, že „*svolali skupinu. Já jsem zprvu z toho byla hrozně nadšená [...] jsem přece jenom pro tu spolupráci, s Charitou [...] ta spolupráce těch neziskovek a nás, já bych se toho strašně ráda účastnila, víš, jak já to žeru. No, tak chtěla, jenomže, hrůza. Naposled, když jsme tam byli, tak náš vedoucí tam měl takový hefty, že jsem se úplně styděla, že jsem z úřadu. Víš, to je nejhorší*.“

S trochou nadsázky by se dalo říci, že touha patřit k oboru, který nabízí „kvalifikovanou a na pomoc klientovi zaměřenou sociální práci“, vyhnala velkou část námi oslovených sociálních pracovníků do světa dílčích, specializovaných skupin. Výsledkem je, že dotázaní sociální pracovníci prožívají kolektivní identitu člena „oboru sociální práce“ latentně – toliko v podobě podobných přání. Naplno – jak v rovině cílů, tak v rovině akce – prožívají kolektivní identitu pracovníka svého „specializovaného oboru“. Tato „kolektivní identita“ je úplná z hlediska definice daného pojmu, uskutečňuje se ovšem v rámci uskupení, která jsou z perspektivy „oboru sociální práce“ úzce specializovaná. Z tohoto hlediska se tedy jedná o kolektivní identitu „dílčí“.

Možnosti podpory utváření kolektivní identity a nabídky sociální práce

Sociální pracovníci, s nimiž jsme hovořili, prožívají potřebu zformulovat oborovou kolektivní identitu sociální práce dvojím způsobem.

Jako členové celé oborové komunity sociálních pracovníků tuto potřebu prožívají neúplně. Přejí si nahradit to, co nazývají „zastaralým úřednickým pojetím sociální práce“, „kvalifikovanou sociální prací zaměřenou na klienta“. Vyhýbají se však přitom konfrontaci s protagonisty „zastaralého úřednického pojetí“, kteří je „neberou vážně“, a o kolektivní akci v rámci celého oboru neuvažují.

Schéma číslo 2: Dvě odpovědi na otázku prožívání potřeby kolektivní identity oboru

z hlediska oboru sociální práce „různorodost ano, společná akce ne“ „Je třeba nahradit zastaralé úřednické pojetí sociální práce kvalifikovanou sociální prací zaměřenou na klienta. V rámci oboru, kde nás paní Zubatě neberou vážně, však nemá cenu se o to aktivně pokoušet.“	různorodost i společná akce ne
z hlediska specializovaných oborů „různorodost i společná akce ano“ „Vedle zastaralého úřednického pojetí sociální práce je třeba nabízet kvalifikovanou sociální práci zaměřenou na klienta. Prostor pro to skýtá spolupráce v rámci dílčích, specializovaných skupin.“	různorodost ne, společná akce ano

Jako členové specializovaných skupin prožívají kolektivní identitu aktivně. Přání nabízet místo toho, co nazývají „zastaralým úřednickým pojetím sociální práce“, „kvalifikovanou sociální práci zaměřenou na klienta“ uskutečňují pomocí kolektivních akcí svých dílčích „oborů“. To jim současně umožňuje vyhnout se konfrontaci s protagonisty „zastaralého úřednického pojetí“.

Pokud se vrátíme k možným odpovědím, které jsme výše zformulovali ve schématu číslo 1, musíme odpovědět dvakrát. Obě odpovědi nalezneme čtenář v levé polovině původního schématu – nyní schématu číslo 2. Jak z hlediska oboru sociální práce, tak z hlediska specializovaných skupin dávají námi dotázaní sociální pracovníci přednost zachování různorodosti. Kolektivní akci považují za smysluplnou pouze v rámci své specializované skupiny, v rámci celé obce sociálních pracovníků nikoliv.

Uvedené poznatky se týkají třinácti námi oslovených sociálních pracovníků a naše zjištění nás neopravňují formulovat o kolektivní identitě sociálních pracovníků dalekosáhlé závěry. Přesto se domníváme, že můžeme k diskusi a dalšímu zkoumání předložit tři hypotézy.

Za prvé, jako reakci na situaci a problémy oboru formuluje část sociálních pracovníků v české společnosti specifické, ve výše citované literatuře neuvedené rozlišení identit sociálních pracovníků na „identitu protagonistů zastaralého úřednického pojetí sociální práce“ a „identitu sociálních pracovníků zaměřených na kvalifikovanou pomoc klientům“. Pro lidi, kteří situaci v oboru vnímají z perspektivy tohoto rozlišení, je důležité prosadit do praxe hodnotu „pomoci klientovi“. Vycházejí přitom z představy, že „zastaralé úřednické pojetí“ vede k tomu, že tato hodnota je podceňována.

Za druhé, kolektivní identita sociální práce, chápána jako aktivní snaha prosazovat oborové cíle společnou akcí, se v současné době neuskutečňuje v rámci celé obce sociálních pracovníků, ale prosazuje se zejména v rámci specializovaných, dílčích skupin, které se zabývají pomáhající prací s konkrétními cílovými skupinami nebo jsou zaměřeny na poskytování specifického typu služby.

Za třetí, společnou akci prosazují v současné době oborové cíle sociální pracovníci, kteří se orientují na představu „kvalifikované a na klienta zaměřené pomoci“ a kteří se podílejí na kolektivních aktivitách dílčích specializovaných skupin. Účast sociálních pracovníků působících ve státní správě na kolektivních akcích, které do praxe prosazují tento typ identity sociálního pracovníka, je pravděpodobně vzácná. O tom ovšem máme v současnosti velmi omezené informace.

Pokud bychom uvedené hypotézy přijali za alespoň částečně odůvodněné, vzniká otázka: „Zda a případně jak v uvedené situaci podporovat utváření kolektivní identity sociální práce?“

Při formulování odpovědi na tuto otázku by podle našeho názoru nemělo zůstat opomenuto, že naše hypotézy korespondují s tezí Lyotarda (1993: 175–176) o parciálnosti a přechodnosti lidských skupin v postmoderní společnosti. Lyotard, stručně řečeno, tvrdí, že lidé dnes nevěří velkým plánům, které ve jménu ušlechtilé ideje slibují lepší budoucnost pro všechny, a spíše se sdružují do přechodných uskupení, která jim umožňují řešit aktuální problémy a vést o nich diskusi podle vlastních, v dané chvíli vyhovujících pravidel (podrobněji viz Musil, 2008a). Domníváme se, že způsob, jakým konstruují svou kolektivní identitu námi oslovení – a hy-

poteticky i mnozí další – sociální pracovníci, odpovídá právě uvedenému Lyotardovu popisu seskupování lidí v postmoderní situaci.

Sociální pracovníci si přejí, aby se v praxi prosadila „ušlechtilá idea“ kvalifikované pomoci klientům („aby lidi měli zkušenost, že sociální pracovník je pro ně kompetentní člověk, kterej by jim kvalifikovaně pomoh“). Pravděpodobně nevěří tomu, že by tato ušlechtilá myšlenka mohla oslovit všechny sociální pracovníky a že by v rámci celé obce sociálních pracovníků mohla podle „všem vyhovujících pravidel“ proběhnout korektní diskuse, která by vedla k realizaci představy kvalifikované a na klienta zaměřené sociální práce („každý má jinou představu, co to ta sociální práce je, a problém je [...], že už nevidí, že dělá v rámci nějakého paradigmatu, a že má teda uznávat jinou organizaci [...] že na to jdou jinak“). Aktivia sice vyslovila myšlenku, že změny by musela prosazovat „zastřešující asociace“, v úplném znění však její sdělení vyjadřuje spíše pochybnost, že akceschopná organizace tohoto typu může získat legitimitu: „[...] obávám se, že tyhle změny by musely opravdu jít skrze nějakou zastřešující asociaci, která by ale měla zase legitimitu k tomu od těch lidí.“ Patrik vyjádřil skepsi k „velkému plánu“ jednoznačněji: „[...] očekávat, že přijde někdo osvícený a začne do toho tlačit a postaví si kariéru na tom, že vybuduje prestiž sociálních pracovníků [...], to ne. Je to činnost těch organizací [...] ty profesní organizace musí jít samy.“ Nemá tedy asi smysl rozvíjet úvahu, že by účastníkům našeho výzkumu připadala realistická představa, že se kvalita práce a prestiž celého oboru změni, pokud sociální pracovníci skutečným dlouhodobým plánem kolektivní akce, která ve jménu ušlechtilé myšlenky pomoci klientům promění – pochopitelně ve prospěch a s podporou všech zúčastněných – přístup celého oboru ke klientům. Namísto úvah o velkém plánu se sociální pracovníci začali scházet s lidmi, kteří řeší podobné problémy, v menších skupinách a v jejich rámci vedou diskusi podle jim „vyhovujících pravidel“, mezi než pravděpodobně patří pravidlo vzájemného respektu zastánců odlišných stanovisek, pravidlo společného výběru projednávaných témat, pravidlo věcné diskuse aj. („vzájemně si povídáme a radíme si, [...] máme nějaká témata a na těch se setkáváme a nad těma diskutujem“). Spolupráce v rámci menších, specializovaných uskupení umožňuje, aby se podle potřeby – pokud se

objeví společné téma – sešlo několik takových skupin dohromady a aby se jejich členové mohli podle potřeby přechodně sdružovat a diskutovat o problémech, které se nově vynoří nebo které se týkají širšího okruhu lidí („nizkoprahový služby [...] jsme si možná podobní s těma teréňákama, co dělají s Romama nebo s neorganizovanou mládeží, nizkoprahový kluby [...] tam cítím nějakou tu oborovou spřízněnost. Jinak s lidma, co dělají s uživatelama drog, a jednak s lidma, který dělají v podobným typu služby jako v nizkoprahových službách, i s jinýma typama klientů“).

V popsané situaci se nabízí dvě základní možnosti, jak aktivně podporovat krystalizaci kolektivní identity lidí, kteří se hlásí k oboru sociální práce. Jedna možnost je pokoušet se podporovat vznik univerzální identity všech lidí z oboru a v zájmu toho podporovat diskusi mezi sociálními pracovníky, kteří se spontánně zapojují do kolektivních akcí dílčích, specializovaných skupin. Druhá možnost je vyjít z představy, že různorodost odlišných kolektivních identit sociálních pracovníků je žádoucí, a podporovat proto činnost dílčích, specializovaných uskupení, pokud o takovou podporu budou stát. Pokud je analogie mezi tezemi Lyotarda a konstrukcí kolektivní identity sociálních pracovníků zaměřených na představu „kvalifikované a na klienta zaměřené sociální práce“ přiměřená, za realistickou můžeme považovat spíše druhou z uvedených možností. Tedy představu, že v postmoderní situaci je účelné napomáhat kolektivním aktivitám specializovaných společenství, v jejichž rámci mají sociální pracovníci možnost při řešení praktických problémů uplatňovat sebepojetí těch, kdo chtějí klientům nabízet kvalifikovanou pomoc.

Priměřenost této představy současné situaci v české společnosti podle nás podporuje několik argumentů.

Za prvé, různorodosti a autonomii nositelů odlišných kolektivních identit sociální práce dávají přednost námi dotázaní sociální pracovníci.

Za druhé, teorie postmoderní situace říká, že „velkým plánům“ odzvonilo a lidé více důvěřují přechodným seskupením, ve kterých mohou lépe kontrolovat pravidla diskuse, včetně pravidel určování témat, o kterých je řeč.

Za třetí, přiměřenost představy různorodosti identit v rámci oboru podporuje i teorie sociální práce, která ústy Lorenze (2007: 65–69) říká, že rysem vývoje sociální práce ve druhé polovině

20. století byla upadající věrohodnost pokusů o vytvoření univerzálního modelu sociální práce. Teorie a metody sociální práce získávaly „lokální rysy“ a „proměnily se pod vlivem nových společenských hnutí“. Všeobecně platné modely sociální práce byly kritizovány za to, že „se snažily vybudovat abstraktní, univerzální podobu klienta“ a nebraly v úvahu přímou osobní zkušenost s identitou klientů. Univerzální teorie se „ukázala jako příliš široká a abstraktní“, aby mohla vytvořit východiska pro „diferencované metody“, s jejichž pomocí by sociální pracovníci dokázali reagovat na specifické potřeby různých skupin klientů vyjadřované např. genderovým, antirasistickým a antipsychiatrickým hnutím nebo hnutími lidí s postižením. Výsledkem podle Lorenze je, že dnes „převládá rozmanitost v teorii i praxi ve smyslu zvětšující se diferenciací funkcí a oblastí působnosti v rámci sociálních profesí“. Domníváme se, že sebe-pojetí členů specializovaných skupin, které zdůrazňuje specifickou pomáhaní různým cílovým populacím, do Lorenzova popisu vývoje funkční diferenciací metod a přístupů v „sociálních profesích“ přesně zapadá.

Poznámky

- 1 „Administrativně“ pojaté způsoby pomoci spočívají v projednávání a vyřizování žádostí klienta (viz Musil, 2008b: 44–47).
- 2 Východiskem „profesionálně“ pojatých způsobů pomoci je individuální posouzení životní situace, na které navazuje plánování, provádění a evaluace intervence, přizpůsobené specifickým rysům životní situace konkrétního klienta (viz Musil, 2008b: 44–47).
- 3 „Filantropicky“ pojatá pomoc se soustřeďuje především na navázání vztahu s klientem a na uspokojování klientem aktuálně prožívaných potřeb (viz Musil, 2008b: 44–47).
- 4 „Aktivisticky“ pojatá pomoc se zaměřuje na obhajobu zájmů klientů a snahu o jejich zmocnění k tomu, aby dokázali vyjádřit a prosazovat své zájmy a svá práva (viz Musil, 2008b: 44–47).
- 5 Stručnou charakteristiku způsobu identifikace typu sebe-pojetí jednoho zástupce každého ze čtyř typů modifikované Musilovy typologie identit uvádíme pro ilustraci v příloze číslo 1, která je umístěna za textem článku.

Seznam literatury:

- BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: Palgrave, 2001.
- CASTELLS, M. *The Power of Identity*. Malden: Blackwell Publishing, 2004.
- CRAIB, I. *Experiencing Identity*. London: SAGE Publications, 1998.
- JENKINS, R. *Social Identity*. London: Routledge, 1996.
- KOŁODIEJCHUK, B. (ed.) *Pojď, buď mým světlem. Soukromá korespondence světe z Kalkaty*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2008.
- LAAN, VAN DER, G. *Otázky legitimace sociální práce: pomoc není zboží*. Boskovice: Albert, 1998.
- LORENZ, W. *Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků*. *Sociální práce/Sociálna práca*, 1/2007, s. 62–71.
- LYOTARD, J.-F. *O postmodernismu. Postmoderno vysvětlované dětem a Postmoderní situace*. Praha: FÚ AV ČR, 1993.
- MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.
- MUSIL, L. *Různorodost pojetí, nejasnost nabídky a kontrola výkonu „sociální práce“*. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2/2008, str. 60–79.
- MUSIL, L. *Typologie pojetí sociální práce*. In TOKÁROVÁ, A., MATULAYOVÁ, T. *Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – aktuálne otázky teórie a praxe*. Prešov: *Spoločenskovedný zborník AFPh 238/320*, 2008b, 23, s. 42–49.
- NAVRÁTIL, P. *Sociální práce jako sociální konstrukce*. *Sociologický časopis*, 1998, 34, 1, s. 37–50.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. In *Sociální studia*, 2000, 5, s. 127–163.
- TAYLOR, G., SPENCER, S. *Social Identities. Multidisciplinary Approaches*. London, New York: Routledge, 2004.
- VOJTÍŠKOVÁ, K. *Sociální kategorizace a sociální identita*. (Pracovní text projektu Sociální distance.) [on-line] [cit. 2008-05-21]. <http://www.socdistance.wz.cz/publikace/vojtiskova2007kategorizace.pdf>.

PŘÍLOHA ČÍSLO 1

**Stručná charakteristika zjištění o identitě
vybraných zástupců typu „filantrop“,
„administrátor“, „profesionál“ a „aktivista“**

Níže uvádíme příklady sebe-identifikace čtyř ze třinácti námi oslovených sociálních pracovníků – Františky, Adiny, Přemysla a Aktivie. Příklady ukazují, jakým způsobem jsme indikovali inklinaci účastníků našeho výzkumu k identitě sociálního pracovníka „filantropa“, „administrátora“, „profesionála“ nebo „aktivisty“.

Vycházeli jsme z předpokladu, že jedinec má sklon se primárně identifikovat s představami jednoho z teoreticky vymezených typů identity a že pod vlivem osobní zkušenosti a podmínek, ve kterých působí, konstruuje a přijímá za své i představy blízké jiným typům sebe-pojetí. Z tohoto hlediska zahrnuje identita sociálního pracovníka kombinaci „primárních“ a „dokreslujících“ představ. Předpokládáme, že primární představy jsou blízké některému z teoreticky vymezených typů identity. Dokreslující představy mohou být blízké dalším typům identity a jejich spojení s primárními představami dává sebe-pojetí jedince osobitý ráz.

V záznamech rozhovorů jsme hledali výroky, které vyjadřovaly představy blízké určitému, teoreticky vymezenému typu identity sociálního pracovníka a současně byly pro osobní sebe-pojetí daného sociálního pracovníka primární. Z úsporných důvodů níže uvádíme pouze ty výroky Františky, Adiny, Přemysla a Aktivie, které charakterizují primární představy jejich sebe-pojetí. Jejich dokreslující představy necháváme z úsporných důvodů stranou přesto, že je každý z dotázaných uváděl.

V rámci každého ze čtyř příkladů uvádíme tučně a kurzívou teoretické charakteristiky představ toho typu identity, který je pro sebe-pojetí daného sociálního pracovníka primární. Kurzívou, ale ne tučně, je vždy připojen výrok, jímž dotyčný sociální pracovník podle nás teoreticky vymezenou a pro jeho sebe-pojetí primární představu vyjádřil.

**SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK S IDENTITOU
„FILANTROPA“ – PŘÍKLAD „FRANTIŠKA“*****důraz na empatii ke klientovi a vztah s klientem***

„[...] a seš prostě tam s těma děckama. Tam je asi pro ně to nejdůležitější, s něma reálně přítomně být a vnímat je a nějak reagovat na to, co oni potřebují a chtěou.“ (Františka)

***explicitní vyjádření identity dobrovolníka
zaměstnancem organizace***

tazatel: „Čím se cítíš být?“

Františka: „Asi spíš tím dobrovolníkem [...]“

**SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK S IDENTITOU
„ADMINISTRÁTORA“ – PŘÍKLAD „ADINA“:*****důraz na organizační a administrativní úkony***

„Moje práce spočívá v tom, že se starám o finanční stránku klientů, starám se o různé akce nebo nějaké sportovní aktivity, zábavu, snažím se utvářet celoroční programy, zájezdy, výlety. Potom, jak už jsem řekla, tak administrativa, standardy, individuální plány, různé dokumentace, co se týká přijetí nové klientely nebo vlastně naopak přeřazení, když vlastně nevyhovuje nebo když nechce odejít nebo rodina. Je to jednání s opatrovníky. Většinou je to administrativa, ale snažím se dělat s těma klientama.“ (Adina)

explicitní vymezení identity administrátora

„Já si myslím, že jsem bohužel ten sociální pracovník, který si chce udělat své povinnosti, a je to možná i tím, že třeba té práce je fakt moc a málo lidí, že člověk už opravdu už ani nemá tu sílu řešit něco navíc.“ (Adina)

>> pokračování na další straně

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK S IDENTITOU „PROFESIONÁLA“ – PŘÍKLAD „PŘEMYSL“:

reflexe přístupu

„[...] snažím se zajímat o to, jak ten tým vypadá, jak řeší tady ty problémy, jak se k tomu staví.“
(Přemysl)

sebevzdělávání a snaha nechat se v oblasti metod sociální práce inspirovat teorií

„[...] jsem to četl, no a mě to bavilo se v tom hrabat a říkal jsem si, že když už někdo dělá z tady těch jasnejch věcí vědu, tak se posunu nějak dál, kde se dozvím trochu víc, kde je teda nějaký to jádro pudla. A tak mě to chytlo, a najednou jsem přestal myslet na to, že bych někam vycestoval, a chtěl jsem od prváku na té vošce dělat s nezaměstnanýma a nakonec jsem to fakt dotáhl, že to dělám ... myslím, že ta akademická [půda] tu praktickou podporuje, že když se můžu někam podívat, tak jediň do těch knížek. Ti praktici nenapišou, a když už to napíšou, tak to není přenositelné. Když se podívám na nějaké ucelené statě ... tak si tam něco najdu a buď si potvrdím tu svou myšlenku, a nebo se tam naopak něco dozvím.“ (Přemysl)

důraz na autonomii sociálního pracovníka

„Sociální pracovník podle mýho má dost volnost – když se budeme bavit o sociálním pracovníkovi v neziskových organizacích – v tom, jak si to vlastně udělá. Pokud má nad sebou ovšem ještě šéfa, který řekne, tak plán vypadá takto, individuální, ty musíš nejdřív tohle a tohle, pak je to boj.“

PŘÍLOHA ČÍSLO 2

Rámcový scénář hloubkového rozhovoru o kolektivní identitě sociálních pracovníků

Otázka 1: Myslíte si, že jsou všichni sociální pracovníci stejní?
Pokud odpoví „ANO“:
Co je na nich stejného?
Pokud odpoví „NE“:
Čím se liší?
I když jsou rozdílní, jsou si přesto v něčem podobní?

Ale pokud dostane větší volnost, tak si myslím, že mu může hodně pomoci právě jeho vzdělání, jeho základ, jeho výcviky...“ (Přemysl)

SOCIÁLNÍ PRACOVNICE S IDENTITOU „AKTIVISTKY“ – PŘÍKLAD „AKTIVIA“:

důraz na aktivní vystupování v zájmu znevýhodněných klientů

„Šéfa tlačím do toho, že jsem mu našla organizace, které mají registrovanou tu dobrovolnickou službu, [kterou ti klienti potřebují]. Vypsala jsem mu to a říkám, že bych to obvolala a vysvětlila, o co nám jde, jestli vůbec mají zájem, že bysme tam šli a předběžně domluvili, že bysme tam mohli někoho posílat a on prostě – mrtvej brouk [...]“ (Aktivia)

důraz na zájmy klientů

„[...] šéf se o to moc nezajímá, a to mě štve ... já sama vím, že to je vůči nim [klientům] nefér. Oni jsou sice někdy takový správný případy, ale zkus vyžít z dvou tisíc.“ (Aktivia)

snaha organizovat v zájmu klientů svépomoc

„...já jsem třeba navrhovala, že bych dala dohromady svépomocnou skupinu sociálních pracovníků, sociálních pracovníků ze svého okolí, kteří by o to měli zájem a jak ze státního, tak z neziskového sektoru. Jsem měla v plánu takovou skupinku pěti až deseti, že bysme byli taková svépomocka, aby to bylo pro řešení fakt těch věcí, co se v té naší práci ukazuje.“ (Aktivia)

Otázka 2: Myslíte si, že mají sociální pracovníci něco společného?
Pokud odpoví „ANO“:
Co mají společného?
Pokud odpoví „NE“:
Vyhovuje Vám to nebo ne? Bylo by dobré, kdyby měli něco společného?

Role klienta při vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni

The Social Work Specific Order Formulation on the Local Level and the Role of Client in That

Kateřina Kubalčíková¹

PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D., působí jako odborná asistentka na katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU a jako výzkumná pracovnice brněnské pobočky Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí. V rámci výuky i výzkumu se dlouhodobě věnuje tématu sociálních služeb, zejména otázkám spojeným se zaváděním standardů kvality, poskytování sociálních služeb na lokální úrovni a specifiky poskytování sociálních služeb pro seniory. V praxi působí jako metodik-vzdělava- tel komunitního plánování a supervizor projektů.

Abstrakt

V textu je diskutována otázka role klienta při vytváření zakázky sociální práce. Východiskem je předpoklad, že uplatnění na klienta orientovaného přístupu otevírá klientům možnost vyslovit své požadavky na způsob, obsah a rozsah poskytované pomoci a tím spoluformovat zaměření sociální práce a činnost sociálních pracovníků. Metoda komunitního plánování je zde představena jako platforma pro vyjádření klientů a jejich participaci na procesu rozhodování o alokaci zdrojů a způsobu jejich rozdělování v souvislosti s poskytováním pomoci. V textu jsou prezentovány příklady komunitního plánování, kde různé formy participace klienta přispěly (nebo mohly přispět) k formulaci specifické zakázky sociální práce.

Klíčová slova

sociální práce, nabídka, komunitní plánování, uživatel, posuzování potřeb, komunikace

Abstract

In this text is discussed the role of client in context of the social work specific order formulation. The basic premise is that client-oriented concept of social work could help to clients express their requirements or demands on the methods, range and content of the help, its mean, that client could form the aims of social work and scope of social workers. The community planning is here describe as the specific method of social work what could be a platform for the clients perspectives and their participation on decision-making process and the allocation of resources in the social work area. In this text are put forward an examples of community planning process as a possible ways to support the clients to formulate a specific order of social work.

Keywords

social work, offer, community planning, user, needs-assessment, communication

Předkládaný text je chápán jako příspěvek k diskusi o pojetí sociální práce a roli sociálního pracovníka v podmínkách České republiky. Impulsem pro zpracování textu byly jednak teze obsažené ve stati L. Musila „*Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu, sociální práce*“ a dále podněty, které ve vztahu k těmto tezím zazněly na konferenci „*Úloha sociálních pracovníků a očeká-*

vání společnosti“, pořádané Asociací vzdělavatelů v sociální práci v listopadu 2008.

Musil (2008) ve své stati vymezuje tři pojetí sociální práce – administrativní, profesionální a filantropické, přičemž v rámci svého vystoupení na shora zmíněné konferenci rozšířil toto spektrum navíc o pojetí aktivistické. U každého z těchto pojetí sociální práce pak na základě výsledků

z výzkumů a zkušeností z vlastní praxe prezentuje jejich obsahové určení jednak z hlediska představ uplatňovaných o roli sociálního pracovníka v daném pojetí a dále představ o vztahu sociální práce k jiným pomáhajícím oborům². Musil prostřednictvím této typologie pojetí sociální práce v podstatě poukazuje na výraznou profesní nevyhraněnost, v jejímž důsledku získávají zadavatelé značný prostor ke kontrole podmínek výkonu sociální práce. Domnívá se, že „*dokud sociální pracovníci nesdělí české společnosti zřetelnou nabídku svého oboru, nemohou se stát rovnocennými partnery svých zadavatelů při rozhodování o zakázce a o výkonu sociální práce*“ (Musil, 2008: 71). S odkazem na další autory (srov. Lorenz, Lyotard, Petrusek) však upozorňuje na omezené možnosti stoupenců jednotlivých pojetí sociální práce pro hledání, či přesněji vzato nacházení názorové shody ohledně vymezení obsahu sociální práce a následně i nabídky tohoto oboru společnosti. Spíše než na úsilí o formulování jednoznačné definice pokládá Musil (2008) za vhodnější, aby se stoupenci různých pojetí sociální práce zaměřili na podobu vzájemné komunikace, případně komunikace směrem k dalším subjektům, a to zejména s ohledem na daný případ. Jako možné typy strategií komunikace, tedy reakcí na odlišnost představ o pojetí, nabídce a zakázce sociální práce, jsou ve stati uvažovány: konsenzus, kooperace, koexistence, konkurence, konflikt³. Největší potenciál k překonání neurčitěho obrazu sociální práce předpokládá u strategie komunikativní kooperace, kterou charakterizuje jako vzájemný respekt a podporu odlišných pojetí. Výsledkem by pak mohlo být široké a vnitřně diverzifikované vymezení sociální práce a role sociálního pracovníka, budované na principu spolupráce komunikace stoupenců různých pojetí, a to jak uvnitř jednotlivých organizací, které se zabývají poskytováním pomoci, tak také v rovině jejich inter-organizačních vztahů.

Podle stanoviska Musila lze volbou této strategie dospět k formulaci specifické nabídky, odlišující sociální práci od jiných pomáhajících profesí, resp. získat specifickou zakázku na služby, které jiné profese nenabízejí. Současně s tím se formují také vhodnější okolnosti k tomu, aby sociální pracovníci získávali podíl na rozhodování o podmínkách výkonu sociální práce, a to jak v rovině jednotlivých organizací, tak na úrovni obcí i v celkovém kontextu.

Ve svém textu se Musil (2008) také zabývá otázkou participace klientů na kontrole výkonu sociální práce. Konstatuje, že v našich podmínkách lze uvažovat o více či méně intenzivním podílu sociálních pracovníků nebo zadavatelů jejich práce. S využitím reflexe vlastních zkušeností z praxe a výzkumných aktivit přisuzuje dominantní postavení při kontrole výkonu sociální práce zadavatelům, což je navíc ze strany společnosti považováno za legitimní. Klienti sociální práce se podle Musila na kontrole v podstatě nepodílejí, protože jsou vytěsněni z procesu rozhodování o rozdělování potřebných zdrojů. Dokládá to mimo jiné na příkladu zcela okrajové role uživatelů v procesu tvorby komunitního plánu v jedné z lokalit ČR⁴.

V průběhu shora uvedené konference byly teze Musilovy stati diskutovány mimo jiné právě v souvislosti s participací klientů, konkrétně z hlediska nabídky sociální práce ve vybraném zařízení sociálních služeb a očekáváním klientů této služby na poskytnutí pomoci⁵. Musilovo teoretické zpracování tématu specifické zakázky sociální práce, stejně jako následná diskuse nad tímto konferenčním příspěvkem zaměřeným na roli klienta, se staly impulsem k formulování otázky: *Mohou se klienti podílet – případně za jakých podmínek – na vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni?* Přičemž pojem „místní úroveň“ namísto termínu „obec“, případně „na úrovni obce/obcí“, je v otázce užitý záměrně, protože pracovníci řady organizací při výkonu sociální práce respektují působnost veřejné správy a samosprávy, tzn. sociální práci v rámci svých organizací vykonávají stejně tak na území jednotlivé obce, jako na území obcí s pověřenou působností. Na druhou stranu užití tohoto termínu zohledňuje možnost vykonávání sociální práce i mimo administrativně určené územní hranice, např. v rámci volného svazku více obcí, které se dohodnout na poskytování libovolného druhu sociální služby⁶.

V následujícím textu se pokusíme hledat odpověď na položenou otázku s využitím náhodně zvolených příkladů komunitního plánování, které se postupně v České republice etablouje a vytváří legitimní prostor pro klienty v procesu rozhodování na místní úrovni. Nejedná se o hloubkovou analýzu těchto procesů, výpovědi lze považovat za specifické „příběhy komunitního plánování“, které mohou naznačit potenciál klientů při vytváření zakázky pro sociální práci.

1. Pojetí role klienta v sociální práci

Případné angažování klientů na formulování zakázky sociální práce Musil (2008) klade do souvislosti s jejich případným podílem na kontrole výkonu sociální práce. S odvoláním na Johnsona nepovažuje v tomto ohledu pozici klienta obecně za příliš silnou, s výjimkou tzv. „vlivných klientů“, kterými jsou chápány osoby mající výraznější podíl na financování (2008: 62). S využitím odkazů na zahraniční i domácí autory (srov. např. McLaughlin, 2009; Stepney a Popple, 2008; Woodside a McClam, 2009; Matoušek, 2005) lze usuzovat, že v průběhu posledních téměř třiceti let přece jen dochází v posunu nejen v uvažování o roli klienta, ale také k reálnému naplnění změn. McLaughlin (2009: 2) uvádí, že uplatňování konceptu participace klienta na rozhodování lze v sociální práci sledovat na počátku osmdesátých let minulého století. Za východisko tohoto konceptu považuje zejména rozvoj občanských práv, který je tradičně nejsilnější ve Spojených státech, nicméně idea participace klienta na rozhodování se podle jeho názoru stává mezinárodním fenoménem. Pozice klienta postupně nabývá na významu od „pouhého“ zapojení se do procesu rozhodování až po reálnou participaci a vytváření partnerství, což Beresford nazývá „demokratickým přístupem“ (Beresford, 2005 in McLaughlin, 2009). Na rozdíl od manažerismu, který je zaměřen na efektivitu, výkonnost a ekonomické aspekty poskytování pomoci, demokratický přístup implikuje také získávání kontroly nad redistribuční mocí. V praxi to znamená větší podíl klientů na rozhodování o tom, jak má být pomoc nastavena, i o způsobu, jakým je poskytována. V rámci tohoto přístupu by role profesionála měla spočívat v asistování klientům obecně, zejména pak znevýhodněným skupinám osob, při nacházení a formulování jejich vlastních potřeb a požadavků a v posilování schopnosti klientů při hledání zdrojů řešení životní situace. V teoriích sociální práce je tento princip zpravidla označován jako na klienta orientovaný přístup – tedy orientace na jeho vlastní zdroje, schopnosti, znalosti, dovednosti, ale i motivace, zkušenosti, inteligenci a další kvality jeho osobnosti, které mohou být využity k řešení daného problému nebo uskutečnění pozitivních změn (Kirst-Ashman a Hull, 2009: 15). Součástí na klienta orientovaného přístupu je také akcentování významu přirozeného prostředí pro objevování potenciálů

ních zdrojů pomoci na místní úrovni (viz např. Matoušek, 2005). Obdobně, ale z jiného úhlu pohledu je dalšími autory (např. Musil, 2004, nebo Stepney a Popple, 2008) kladen důraz na respektování významu přirozeného prostředí, také jako místa zdrojů znevýhodnění či vzniku nerovnováh v životní situaci jednotlivce⁸.

Právě v kontextu výše popsaného pojetí klienta si autorky Cree a Davis (2007) všimají potenciálu klientů nejen ve vztahu k řešení jeho vlastní situace, ale role klienta podle jejich stanoviska, doloženého praktickými příklady, může být zásadní a nezastupitelná také při rozhodování o tom, kam má směřovat sociální práce⁹. Zdrojem pro poznání obsahového vymezení sociální práce jsou podle těchto autorek jednak klienti, kteří vyslovují požadavky na poskytnutí pomoci, ale také samotní sociální pracovníci, kteří díky každodennímu kontaktu s klienty a jejich potížemi mohou reflektovat životní situaci těchto osob a zabývat se tím, zda je nabídka sociální práce v relaci k tomu, co klienti potřebují.

2. Komunitní plánování jako prostor pro účast klientů sociální práce na rozhodování

Pojetí klienta jako partnera či legitimního účastníka rozhodování o způsobu poskytování pomoci se v české společnosti prosazuje poměrně pozvolna. V novodobé sociální práci (myšleno od roku 1990) byli nositeli tohoto pojetí klienta zejména na úrovni jednotlivých organizací někteří nevládní poskytovatelé¹⁰ (ale nikoli výhradně), jež navázali spolupráci s obdobně zaměřenými organizacemi v zahraničí a jejich pracovníci měli možnost seznámit se s principy na klienta orientovaného přístupu v praxi. Od roku 2007, kdy vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je možné využít také tuto právní normu jako oporu pro vyvážení prostoru k účasti klientů na rozhodování o podmínkách poskytování sociální práce, a to jak v rovině organizací (v tomto smyslu mohou být vodítkem Standardy kvality, které výše zmíněný zákon určuje), tak také na úrovni lokalit. V souladu s tímto zákonem (§ 94 a § 95) se na území obcí (jedné nebo více) a krajů mohou klienti podílet na koncipování místního systému pomoci. Při vytváření těchto lokálních koncepcí je obvykle deklarováno využití postupů vycházejících z komunitního plánování¹¹.

Komunitní plánování je v teorii sociální práce vymezováno různými způsoby (podrobněji na

toto téma viz např. Kubalčíková, 2009). V zásadě lze shrnout, že se jedná o specifickou metodu sociální práce, kterou lze charakterizovat jako proces směřující k vytvoření systému pomoci v zájmu těch, kteří budou tuto pomoc využívat (Brueggemann, 2003: 138). Metoda komunitního plánování vychází z několika elementárních principů, které je možné popsat následovně:

- Hledání a dosahování dohody o podobě místního systému pomoci spočívá v interakci klíčových aktérů této dohody, kterými jsou klienti, poskytovatelé a zadavatelé (např. Brueggemann, 2003);
- hledání a dosahování dohody o podobě místního systému pomoci je postaveno na důkladném rozpoznání místních podmínek, tedy porozumění potřebám a sociálním problémům obyvatel dané lokality a porozumění struktuře a způsobu poskytování pomoci (např. Netting, Kettner, McMurtry 1993);
- hledání a dosahování dohody o podobě místního systému pomoci je chápáno jako proces, kdy jednání v rámci tohoto procesu vedená nabývají pro účastníky stejného významu jako výstupy, které jsou na základě těchto jednání zpracovány (např. Průvodce, 2004).

Současná praxe uplatňování metody komunitního plánování v ČR při vytváření místních koncepcí pomoci se mnohdy potýká zejména s formálním přístupem k účasti klientů, a to jak ze strany zadavatelů, tak také poskytovatelů služeb¹². Jak již bylo řečeno shora, cíl tohoto textu nesměruje k analýze uplatňování metody komunitního plánování v praxi. Jestliže lze komunitní plánování chápat v našich podmínkách jako jednu z příležitostí k účasti klientů na rozhodování, ve snaze zodpovědět otázku položenou v úvodu: „*Mohou se klienti podílet – případně za jakých podmínek – na vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni?*“, věnujeme v následující části textu pozornost příkladu lokality, kde účast klientů nelze považovat pouze za formální akt.

Příběh lokality R – senioři

V této lokalitě byla příprava na komunitní plánování zahájena už v roce 2005, tedy před přijetím zákona o sociálních službách. Jednalo se o vlastní iniciativu úředníků města a zástupců nevládních organizací, zájem zadavatele pak

byl spíše okrajový, motivování uživatelů k účasti bylo součástí prvotní fáze procesu. Součástí procesu přípravy prvního komunitního plánu byla také zevrubná analýza nabídky pomoci v lokalitě, která s ohledem na dobu realizace (rok 2006) nezahrnovala výhradně poskytovatele sociálních služeb, ale i další subjekty, které bylo možné považovat za součást systému pomoci. Analýza poskytovatelů byla zpracována napříč cílovými skupinami klientů¹³. Vzhledem k rozsahu lokality a také počtu stávajících a potenciálních osob využívajících systém pomoci byla analýza poptávky pomoci ze strany klientů v rámci procesu komunitního plánování vedena dvojím směrem – jednak v průběhu setkávání pracovních skupin ustavených pro jednotlivé cílové skupiny probíhala diskuse kontinuálně s ohledem na to, že se složení klientů v pracovních skupinách průběžně měnilo, a dále byla zpracována pro každou cílovou skupinu expertní analýza potřeb, jejíž výstupy byly předloženy klientům k diskusi a posouzení relevance případného dalšího uplatnění. Jako velmi zajímavé se ukazuje sledovat nejen výstupy jednotlivých analýz odděleně, ale především porovnat obě „strany vah“ a všimnout si, jaká pomoc je ze strany klientů poptávána¹⁴ a co poskytovatelé v daném systému nabízejí (Kubalčíková, Hubíková, 2007). S ohledem na rozsah textu bude téma specifikováno na klienty v seniorském věku a některé aspekty poskytování pomoci.

Struktura pomoci pro tuto cílovou skupinu klientů v dané lokalitě zahrnovala 55 poskytovatelů pomoci, jednalo se především o rezidenční a terénní služby. Podíl pobytových zařízení byl 33 % z celkového počtu, podíl terénních služeb také 33 % (v tom 31 % pečovatelská služba a 2 % osobní asistence – v absolutních hodnotách 1 subjekt). Významnější podíl dále představují odlehčovací služby (11 %) a denní stacionáře (13 %). Na opačné straně škály se nacházejí sociálně aktivizační služby (podíl 6 % – v absolutních hodnotách 3 subjekty) a specializované sociální poradenství (4 % – v absolutních hodnotách 2 subjekty). V systému zcela absentují formy pomoci, jako je např. chráněné bydlení, centra denních služeb nebo telefonická krizová pomoc. Se strukturou služeb do značné míry souvisí také charakter poskytované pomoci. Většina poskytovatelů se zaměřuje na činnosti spojené s bezprostředním zajištěním základních potřeb, jako zvládání běžných úkonů péče

o vlastní osobu, pomoc při hygieně nebo poskytnutí stravy a obstarání domácnosti. Více než třetina poskytovatelů pak uváděla, že se nezabývá (případně jen výjimečně) nabídkou pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Obdobně více než polovina subjektů nenabízí zprostředkování neodkladné pomoci při krizové životní situaci.

Co se týká podávání informací seniorům o způsobu, jakým daný subjekt pomoc poskytuje, tak zástupci téměř všech subjektů (53) konstatovali, že se snaží oslovit potenciální uživatele. Nejčastěji s využitím letáků distribuovaných na místa, u nichž se předpokládá přítomnost seniorů (lékař, úřady, obchody), další nejvíce využívanou formou je informování prostřednictvím prezentace na webových stránkách. Pouze dva subjekty pořádaly dny otevřených dveří. Zástupci poskytovatelů vyjadřovali také názor na úroveň informovanosti klientů, kteří se na ně obraceli s žádostí o poskytnutí pomoci, o tom, co daný subjekt nabízí, na co se zaměřuje. Nejčastěji byla informovanost klientů hodnocena známkou 3 (na škále 1 – nejlepší až 5 – nejhorší).

Zajímavá jsou zjištění týkající se oblasti vzájemné spolupráce poskytovatelů pomoci v lokalitě. Za spolupráci s dalšími subjekty obvykle zástupci poskytovatelů považovali standardní kontakty s institucemi veřejné správy za účelem vyřizování administrativních záležitostí spojených s existencí služby, jen okrajově byly tyto kontakty využívány ve vztahu k řešení životní situace klienta. Za tímto účelem byly navazovány kontakty vesměs s lékaři, nejruznějšími zdravotnickými službami, případně organizacemi zaměřenými na půjčování kompenzačních pomůcek. Co se týká spolupráce různých poskytovatelů sociálních služeb, tak byla zmiňována u 27 subjektů, nicméně se nejedná o spolupráci ve smyslu kooperace za účelem řešení životní situace klienta. Nejčastěji na tuto otázku odpovídali kladně poskytovatelé pečovatelské služby, přičemž z detailnějšího rozboru vyplynulo, že podstatou této „spolupráce“ je předání klienta do pobytového zařízení.

A co říkají klienti? Jedním ze stěžejních zjištění, která analýza poptávky pomoci ze strany klientů přinesla, byla velmi nízká (v podstatě téměř žádná) míra informovanosti seniorů o nabídce pomoci v lokalitě. Seniori neměli jasnou představu o tom, kde mohou informace tohoto typu získat. Stejně tak se neorientovali ve

způsobu financování pomoci, resp. jaké úhrady jsou s poskytnutím pomoci případně spojeny. V tomto ohledu byli téměř výhradně závislí na zprostředkování informací ze strany druhé osoby (nejčastěji příbuzní). Vysokou mírou rizika jsou pak ohroženi osaměle žijící lidé, kteří nejsou schopni se sami v systému zorientovat a v okolí není žádná blízká osoba, která by mohla pomoc zprostředkovat.

Záměr využívat nějaký druh nebo formu pomoci se neopírá o více či méně racionální postup, který by spočíval ve zvážení vlastní životní situace a promyšleném oslovení potenciálního poskytovatele pomoci, např. s podporou profesionálního poradenství. Vše nasvědčuje tomu, že seniori (popř. jejich příbuzní) služby vybírají ad hoc – spíše v návaznosti na různá doporučení. Bez porozumění a orientace jsou pasivními účastníky systému pomoci, a pokud je potřeba, tak jsou „předáváni“ dalším subjektům.

Očekávání seniorů jsou zaměřena nejen na uspokojení materiálních, popř. základních fyziologických potřeb, ale také na zprostředkování pomoci při uspokojení sociálních a psychických potřeb. Ve svých výpovědích seniori věnovali značný prostor k vyjádření potřeby sounáležitosti s ostatními lidmi a možnosti realizování volnočasových aktivit. Jako významný prvek v životě seniorů byl potvrzen kontakt s rodinou a pozitivně je hodnocena dobrá kooperace mezi formálním poskytovatelem a neformálními poskytovateli z řad příbuzných či známých.

Jako naprostou stěžejní se potvrdila potřeba bezpečí, a to jak vnitřního, tzn. dostupná pomoc v pravý čas, tak vnějšího, tzn. ochrana před napadením. Vyhledávání pomoci bylo zcela zjevně v řadě případů motivováno zejména touto potřebou, přestože seniori odkazují např. na zdravotní potíže, reálným motivem byla obava ze zajištění včasné pomoci.

Jak již bylo naznačeno, význam zpracování obou analýz spočíval především v komparaci výstupů, jinak řečeno v možnosti porovnat představy klientů s tím, jakou podobu má nabídka pomoci. Právě toto srovnání odkrylo poměrně významné mezery v systému pomoci. Nahlíženo optikou toho, jakou pomoc klienti preferují, jaké formy pomoci jsou pro ně klíčové a jak při vyhledávání pomoci postupují, se jako největší deficit jeví nízký podíl poskytovatelů, zaměřených na systematické zprostředkování specializovaného poradenství, dále výrazná absence

takových forem pomoci, které umožní setrvat seniorům v jejich domácnosti a současně zde zažívat pocit bezpečí (bezpečnostní alarmy, krizová pomoc) a v celkovém ohledu pak pro klienta málo přehledný způsob organizace služeb na lokální úrovni.

Příběh lokality L – osoby s tělesným handicapem

V lokalitě byl proces komunitního plánování zahájen v roce 2006 a první komunitní plán byl zpracován pro období 2007–2008. Je vytvořena standardní organizační struktura s pracovními skupinami, jejichž úkolem je zpracovat návrhy pro komunitní plán za jednotlivé cílové skupiny. Komunitní plánování má poměrně výraznou podporu také ze strany zadavatele – tedy místních politiků. Přestože stěžejní roli lze připisovat pracovníkům městského úřadu, postupně se do procesu daří zapojovat také klienty. Jako podklad pro rozhodování je zpracována analýza poskytovatele, tedy jaká je struktura a zacílení nabídky pomoci. Obdobně je zpracována také analýza potřebnosti, tedy jakou pomoc, v jakém objemu a jakého charakteru klienti očekávají. Zajímavým prvkem tohoto kroku je využití sběru dat současně jako způsobu informování klientů o samotném komunitním plánování, tak také o nabídce pomoci v daném lokalitě. Organizátoři komunitního plánování pak v průběhu procesu hledají další cesty k tomu, jak proces plánování ještě více otevřít klientům, protože účast na pracovních skupinách se jeví jako formální. Jeden z podnětů k rozšíření participace klientů na rozhodování vzešel z diskuse o financování sociálních služeb ve městě. Návrhy na změny v této oblasti formulované v rámci komunitního plánování a obsažené jako cíle komunitního plánu přijala rada města. Součástí změn je i rozšíření prostoru pro účast klientů na posuzování projektů, resp. žádostí o finanční podporu ze strany města podávaných poskytovateli¹⁶. V rámci pracovní skupiny Občané se zdravotním postižením bylo mimo jiné projednáváno poskytování pomoci ve formě přepravy osob na invalidním vozíku a posuzováno financování této pomoci v dalším období. Zadavatel i poskytovatelé působící v této pracovní skupině očekávali, že se klienti vysloví ve prospěch subjektu, který tento způsob pomoci dosud zajišťoval. Jedná se o tradičního poskytovatele, který je v dané lokalitě dobře etablovaný, různými

formami zajišťuje poskytování pomoci i dalším cílovým skupinám klientů, s dobrými vazbami na volené zástupce města. Nicméně klienti, kteří v pracovní skupině návrhy posuzovali za přítomnosti poskytovatelů, se přiklonili k projektu soukromého dopravce, který nabídl zajištění pomoci v stejném rozsahu¹⁷ jako předchozí subjekt. Podle vyjádření pracovníka městského úřadu zajistí soukromý dopravce úpravu dvou vozidel taxislužby pro přepravu osob na invalidním vozíku a bude schopen reagovat na potřebu pomoci v podstatě nonstop. Požadavek na příspěvek ze strany města je nižší, platby ze strany klientů zůstávají víceméně ve stejné výši. Stanovisko klientů se zástupcům poskytovatelů i zadavateli jeví jako překvapivé, nicméně ze strany zadavatele byl tento návrh akceptován, což je podle názoru manažera komunitního plánování významný impuls pro participaci klientů na tomto procesu.

Příběh lokality V – osoby s mentálním handicapem a jejich rodiny

V této lokalitě byl proces komunitního plánování zahájen v souvislosti s přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Lze říci, že k iniciování aktivit spojených s komunitním plánováním dochází ze strany poskytovatelů pomoci (zejména z řad poskytovatelů sociálních služeb) ve spojení s pracovníky příslušného krajského úřadu¹⁸. Zadavatelé v této lokalitě nejsou komunitnímu plánování výrazně nakloněni, mimo jiné argumentují tím, že v relativně krátké době před přijetím zákona o sociálních službách byl pro dané území zpracován velmi podrobný a obsažný Strategický plán rozvoje, který zahrnuje také vize a konkrétní postupy pro oblast sociální pomoci. První kroky ke komunitnímu plánování jsou v lokalitě zahájeny koncem roku 2007 stále s podporou pracovníků krajského úřadu, nicméně se zapojují také zástupci zadavatelů, v osobě zástupce starosty, dalších tří členů zastupitelstva, z nichž jeden současně pracuje jako předseda sociální komise. Postupně vzniká základní organizační struktura pracovních skupin s poměrně výrazným zastoupením klientů. Jedna pracovní skupina se zabývá problematikou osob se zdravotním postižením, tedy také lidí s mentálním handicapem. V rámci činnosti pracovních skupin byly v letošním roce zpracovány vstupní analýzy jednak nabídky pomoci a obdobně i šetření poptávky pomoci

ze strany klientů¹⁹. Jako jedna z priorit z těchto analýz vystupuje potřeba vybudování chráněného bydlení, zejména pro osoby s mentálním handicapem, což se stalo také prioritou příslušné pracovní skupiny. Zajištění této formy pomoci, která v dané lokalitě dosud zcela absentuje, je deklarováno také ve Strategickém plánu rozvoje města, na jehož existenci a význam zadavatelé opakovaně upozorňovali. Počátkem roku město vyhlásilo záměr na prodej domu, který se z hlediska úmyslu vybudovat chráněného bydlení jeví jako optimální – má dobré dispoziční řešení, nachází se ve vhodné lokalitě s možností dobré dostupnosti do centra pro případné obyvatele. Budova je víceméně v havarijním stavu, momentálně neobyvatelná. V soutěži vedené podle pravidel stanovených městem, do níž vstoupila řada dalších subjektů včetně komerčních firem, uspěl jeden z místních poskytovatelů sociálních služeb, který předložil projekt na chráněné bydlení. Soutěž byla vzápětí zrušena, resp. byla vyhlášena opakovaně podle jiných pravidel prodeje budovy. S odkazem na dohody vzešlé v rámci komunitního plánování a s odvoláním se na Strategický plán rozvoje města poskytovatel upozornil na kauzu prodeje domu na stránkách místního tisku. Následně vystoupili také zástupci klientů, přesněji jejich rodinní příslušníci nebo opatrovníci, kteří v současné době zajišťují pomoc. V zásadě se shodují v obavách o kvalitu života svých dětí v dlouhodobějším výhledu²⁰: „...Myslím na synovu budoucnost, co bude, až tady nebudu já... Možnost chráněného bydlení bych velmi uvítala, je mnohem lepší než umístění v ústavu.“ V případě klientů vyššího věku rodiče popisují už i aktuálně obtížnou situaci, jako např. žena ve věku 72 let, která se stará o těžce nemocného manžela a postiženého syna: „Před nedávnem byl manžel v nemocnici a se mnou to bylo po zdravotní stránce také velice špatné. Měla jsem strach jedině o syna, co s ním, vyžaduje dozor 24 hodin denně, nemohu ho nechat ani chvíli o samotě. Je to strašná situace. Proto jsem všem deseti pro chráněné bydlení...“ Obdobně situaci popisuje další matka, která vyslovuje přímou kritiku kroků radnice: „Naše děti nejsou žádný odpad, jsou to lidské bytosti... Nemohou se bránit, mají svůj svět... Kdo takové dítě nemá, jen těžko to chápe ... bojuji za chráněné bydlení, bude mého syna chránit v době, kdy já už nebudu na světě. Nechápu postoj radnice. Můj syn je stejně jako každý jiný občanem tohoto

města. Radnice mu nepřispívá na hodiny hokeje, tenisu ani basketbalu. Já jen chci, aby mu umožnila důstojně žít.“

Podstatu kauzy je třeba nahlížet nikoli pouze jako znevýhodnění daného subjektu – v tomto případě poskytovatele sociálních služeb v soutěži, ale jako reálné riziko, že pomoc v podobě chráněného bydlení, jehož absenci v lokalitě dlouhodobě reflektují jak poskytovatelé, tak také klienti, resp. jejich rodiny, nebude v nejbližších letech zajištěna. Město investici podobného typu neplánuje, poskytovatel má deponovány prostředky na nákup budovy, peníze na rekonstrukci je možné získat z ROP²¹ – na podzim tohoto roku bude vyhlášena jedna z posledních výzev zaměřených na investice do sociálních služeb.

Uvedené příběhy tří lokalit naznačují potenciál komunitního plánování pro formulování nabídky sociální práce na místní úrovni. Pokusme se nyní využít tyto příklady podrobněji vzhledem k otázce, kterou se v textu zabýváme.

3. Pátrání po odpovědi

V úvodu textu byla formulována otázka: *Mohou se klienti podílet – případně za jakých podmínek – na vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni?* Východiskem pro tuto úvahu se staly zejména některé teze Musilovy stati, pokusíme se nyní zpětně tyto teze nahlédnout s využitím příkladů z praxe prezentovaných v tomto textu.

Jedním z východisek byl předpoklad, že vytvořením obrazu sociální práce obsahově odlišného od jiných pomáhajících profesí a pro společnost srozumitelnějšího – jinými slovy možnost formulovat nabídku, resp. obdržet specifickou zakázku – lze přispět k tomu, aby sociální pracovníci získali větší kontrolu nad výkonem vlastní profese, což bezprostředně souvisí s alokací zdrojů na vykonávání příslušných činností. V textu jsme se pokusili do takto naznačeného vztahu promítnout roli klienta jako aktéra poskytování sociální práce, jehož role je v posledních dvou dekáдах akcentována. Uplatnění principů na klienta orientovaného přístupu v praxi sociální práce souvisí s chápáním role sociálního pracovníka – sociální pracovník může být nejen tím, kdo hájí zájmy klienta, ale měl by pomáhat klientovi vyjadřovat a prosazovat jeho vlastní zájmy. Tedy i získávání případné kontroly nad alokací zdrojů je z tohoto pohledu vedeno zájmem, aby sociální pracovníci měli dostatek prostředků k tomu, klienty v jejich úsilí podpořit.

Komunitní plánování je metoda postavená na principu účasti klienta na rozhodování o tom, jaká pomoc by mu měla být zajištěna. Uplatnění této metody v praxi tedy vytváří platformu pro to, aby se názor klientů stal „hlasem zevnitř“, pro sociální pracovníky pak představuje příležitost, aby jednání o nabídce své profese opírali právě o argumenty vzešlé z účasti klientů na tomto procesu, případně systematicky poukazovali, jestliže nejsou vytvářeny dostatečné podmínky k zajištění pomoci. Jedním z možných scénářů diskuse o zřetelnější vymezení sociální práce by proto mohlo být úsilí sociálních pracovníků o uplatnění metody komunitního plánování v místě jejich působení, přesněji vzato důsledně dbát o dodržování principů této metody v praxi, např. zda jsou účastníci plánování dostatečně informováni o smyslu a postupech této metody, zda jsou vytvářeny podmínky pro plnohodnotnou účast klientů, zda jsou uplatňovány vhodné postupy umožňující klientům vyjádřit své potřeby. Důsledné naplňování těchto principů je pak třeba vnímat nejen v užším kontextu formulování specifické zakázky sociální práce, ale i v obecnějším kontextu zastupitelské demokracie (viz např. Beresford, 2005, in McLaughlin, 2009), kdy se jindy „okrajová“ sociální témata v dané lokalitě mohou stát součástí politických diskusí nebo minimálně předmětem zájmu širší veřejnosti a nejen poměrně úzké skupiny sociálních pracovníků a jejich klientů. Dalším významným aspektem komunitního plánování z hlediska potenciálu této metody přispět k formulaci nabídky sociální práce je cyklické opakování, kdy proces plánování v podstatě nikdy neustává a interakce účastníků je permanentní, pouze v určitých obdobích jsou kontakty možná méně intenzivní (obvykle se jedná o mezidobí platnosti předchozího plánu), nemusí to však být pravidlo. Právě cykličnost procesu může přispět k jisté dynamice při vytváření obrazu sociální práce, práce autorek Cree a Davis naznačuje, že ani v zemích s podstatně silnější tradicí sociální práce, jako je Velká Británie, není pojetí sociální práce statické. Kromě toho se nabízí i úvaha, že na lokální úrovni se nemusí jednat jen o vytváření nabídky sociální práce ve vztahu k daným podmínkám, ale zohlednit i eventualitu, že právě tyto lokální podmínky mohou podmiňovat pojetí sociální práce.

Dalším východiskem byla teze o přínosu kooperativní strategie stoupenců různých pojetí sociální práce, a to nejen mezi sebou navzájem,

ale také při uplatnění této strategie vůči dalším subjektům. Těmito „dalšími subjekty“ jsou v prostředí komunitního plánování také zadavatelé a klienti. Příběhy komunitního plánování uvedené v textu výše naznačují, že také uplatnění dalších komunikativních strategií lze považovat z hlediska formulování nabídky sociální práce také za efektivní. Rozhodnutí osob na vozíku – z *Příběhu lokality L* – využívat pomoci prostřednictvím soukromého autodopravce lze vnímat jako jejich zjevné úsilí o integraci do většinové společnosti – přeprava minibusem s výrazným logem poskytovatele sociálních služeb může být pro tyto lidi značně stigmatizující, pravděpodobně podstatně více než doprava vozidlem taxislužby, které je k tomuto účelu pouze zevnitř upraveno. Celou situaci je možné nahlížet jako konkurenci různých pojetí sociální práce, jejichž nositelem je v tomto případě původní poskytovatel, klienti a soukromý autodopravce. Boj rodičů za práva jejich postižených dětí v *Příběhu lokality V* ukazuje na konflikt mezi pojetím sociální práce poskytovatelů spolu s rodiči a tím, jak sociální práci pojmají zadavatelé. Není zatím vyjasněno²², zda tento konflikt přinese změnu pozitivní pro klienty, nicméně nelze vyloučit, že vyjádření rodičů přimějí soukromého donátora k vyřešení situace darováním jiné nemovitosti. Jinou variantu (a nejspíš i pravděpodobnější) představuje intervence politického zástupce zvoleného za tuto lokalitu do parlamentu, který podporuje vznik chráněného bydlení a vyjádřil kritické stanovisko ke krokům radnice a také odhodlání podniknout v této věci další kroky. *Příběh lokality R* naznačuje, že představy o tom, co je vlastně kooperace mezi různými subjekty a co má být její podstatou, mohou být značně odlišné z pohledu klientů a poskytovatelů pomoci. Zatímco poskytovatelé mohou být přesvědčeni, že v rámci daného systému je strategie kooperativní komunikace úspěšně uplatňována, protože jim pomáhá zvládat náležitosti poskytování pomoci, klienti jsou dezorientovaní a v podstatě nemají mnoho příležitostí ovlivňovat, jak je s nimi v rámci systému nakládáno. Teprve vzájemná konfrontace představ v procesu komunitního plánování pomůže odhalit tyto disproporce, které by ve svém důsledku mohly vést k tomu, že se klienti začnou s žádostí o poskytnutí pomoci obracet na jiné pomáhající profese (v případě seniorů, kteří byli zvoleni jako příklad cílové skupiny, není výjimečné takové směřování poptávky např. do oblasti zdravotnictví).

4. Závěr

Záměrem textu bylo přispět k diskursu o pojetí sociální práce v české společnosti. Na základě předložených argumentů lze metodu komunitního plánování považovat za prostor, který je možné využít k vyjasnění role sociálního pracovníka a obsahu nabídky sociální práce, tak aby se posílil obraz sociální práce jako svébytné a specifické profese. Reflexe příkladů z praxe poukazuje na význam metody komunitního plánování zejména jako platformy pro vyjádření názorů klientů sociální práce o tom, co by jim tato profese měla přinášet, a také pro zohlednění rozmanitosti lokálních podmínek, které mohou formování obrazu sociální práce ovlivnit. Cílem nebylo předkládat definitivní závěry, což není ani reálné. Spíše toto pojednání otevírá další otázky: Jsou sociální pracovníci připraveni na přijetí „silné“ role klienta, který by měl být určujícím elementem k formulování zakázky jejich práce? Jakou výbavu pro přijetí takové role potřebují? Jsou na tuto roli připraveni samotní klienti? Jak jim v tom mohou sociální pracovníci pomoci?

Poznámky

- 1 Kontakt na autorku: kubalis@fss.muni.cz.
- 2 Text je otištěn v čísle 2/2008 časopisu Sociální práce/Sociálna práca, které bylo koncipováno právě jako prostor k vyjádření různých pohledů na profesní roli a hledání odpovědi na otázky spojené se společenskou zakázkou sociální práce a odpovědností sociálních pracovníků.
- 3 Podrobnější výklad k jednotlivým pojetím čtenář nalezne na jiném místě tohoto čísla, popř. v původním textu Musilovy stati v čísle 2/2008 časopisu Sociální práce/Sociálna práca.
- 4 Podrobněji k jednotlivým strategiím viz text Musila v čísle 2/2008 časopisu Sociální práce/Sociálna práca.
- 5 Musil korektně uvádí, že tento poznatek čerpá z jedné případové studie realizované v roce 2006.
- 6 Konkrétně se jedná o diskusi vedenou v rámci workshopu s názvem „Jak v praxi spolupracují a jak mohou spolupracovat stoupenci různých pojetí sociální práce“, na kterém byl prezentován také příspěvek J. Havlíkové „*Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení*“.
- 7 Typickým příkladem může být dohoda o poskytování pečovatelské služby ve více obcích typické vesnického regionu.

- 8 Vydání Johnsonovy práce je datováno rokem 1972.
- 9 Stepney a Popple (2008: 123–124) např. upozorňují, že podmínky života na úrovni lokality začaly být postupně vyjadřovány skrze pojmy jako „práce“, „vztahy“, „bydlení“, „zdraví“, „well-being“ apod., tedy kategorie typické pro slovník střední třídy, které se postupně staly součástí tzv. ekologické agendy. Lokality však nejsou jen místem, kde se tvoří sociální kapitál, realizují komunitní aktivity a uplatňují principy „zelené politiky“. Dochází zde také k přerozdělování zdrojů, a sociální práce by se proto měla zabývat otázkou, jak místní podmínky ovlivňují životní situace klientů, a věnovat pozornost případným marginalizovaným skupinám. Z toho důvodu se tito autoři přiklání k důslednému označování eko-sociální přístup (model) v sociální práci.
- 10 Otázka směřování sociální práce je autorkami pojednána v kontextu legislativních změn v oblasti poskytování pomoci ve Velké Británii, které se týkají řady aspektů, mimo jiné managementu služeb, posilování účasti klientů na rozhodování, ale i nové definice sociální práce jako registrované profese.
- 11 Jako příklad lze uvést Diakonii ČCE, kde bylo participativní chápání role klienta deklarováno nejen jako východisko pro bezprostřední praxi poskytování pomoci, ale i pro koncipování řady vzdělávacích aktivit, které jsou nabízeny i dalším poskytovatelům. Bylo by možné uvést i další takto zaměřené subjekty. Stejně tak je třeba zmínit nejrůznější mezinárodní projekty, do nichž měly možnost se zapojit nejen nevládní organizace a skrze projektové aktivity zprostředkovat pracovníkům nové podněty v oblasti práce s klientem.
- 12 Uplatnění postupů komunitního plánování poměrně systematicky podporuje ministerstvo práce a sociálních věcí, např. iniciováním vzniku metodik komunitního plánování, proškolením krajských metodiků-vzdělavatelů, kteří mohou poskytovat odbornou pomoc obcím, případně vypisováním grantových schémat, jejichž prostřednictvím je možné komunitní plánování finančně podpořit.
- 13 V této souvislosti je třeba konstatovat, že nikoli pouze formální účast, ale participace klientů sociální práce na procesu vytváření místní koncepce pomoci je nutnou podmínkou k tomu, aby tento proces mohl být označen za komu-

- nitní plánování. Existuje řada jiných přístupů k vytváření koncepce rozvoje, jako např. expertní metoda, které účast klientů nepředpokládají. Avšak má-li být proces tvorby lokálního plánu poskytování pomoci označen za komunitní plánování, je nezbytné princip participace klienta zachovat.
- 14 Kromě toho byly prostřednictvím analýzy poskytovatelů zachyceny i některé další skupiny klientů, kterým byla v rámci systému poskytována pomoc, nicméně nebyli etablováni jako specifická cílová skupina. Jednalo se o osoby s kombinovaným postižením, osoby v krizi a děti a mládež ohrožené sociálně-patologickými jevy (Kubalčíková, Hubíková, 2007).
 - 15 Poptávka pomoci byla v případě seniorů sledována kvalitativními metodami – individuální rozhovory s klienty pečovatelské služby a skupinový ohniskový rozhovor (focus group). Podrobněji k metodice výzkumu viz Kubalčíková (2007).
 - 16 Podrobnější výklad k těmto změnám je podán v příspěvku M. Piláta v časopisu Sociální práce/Sociálna práca č. 1/2009, v rubrice Inspirace pro praxi.
 - 17 V předchozím období i nyní se jedná výhradně o pomoc ve formě zajištění přepravy, na kterou není vázáno poskytování dalších forem pomoci.
 - 18 Lze se domnívat, že motivace pracovníků krajského úřadu byla vedena zájmem získat ucelené podklady pro zpracování střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v souladu s novou právní normou. Proto v lokalitách, kde nebylo komunitní plánování iniciováno zezdola, se podíleli na zahájení tohoto procesu.
 - 19 Podrobnější analýzy budou dokončeny v následujících měsících.
 - 20 Úryvky převzaty z citací z Prostějovského týdeníku roč. 2, číslo 32/2009.
 - 21 Vlastnictví budovy je jedna z podmínek podání žádosti o přidělení prostředků na rekonstrukci.
 - 22 V průběhu recenzního řízení tohoto textu proběhlo zasedání rady města, která změnila své stanovisko a schválila prodej domu poskytovateli podle původních podmínek. Rozhodujícím krokem bude hlasování zastupitelstva, jehož výsledek v době odevzdání textu do tisku není znám.
- Seznam literatury:**
- CREE, V. E., DAVIS, A. **Social Work: Voices from the inside.** London a New York: Routledge, 2007.
- BRUEGGEMANN, W. G. **The Practice of Macro Social Work.** Belmont: Thomson Learning, 2002.
- KIRST-ASHMAN, K. K., HULL, G. H. **General Practice with Organizations and Communities.** Belmont: Books/Cole, 2009.
- KUBALČÍKOVÁ, K. **Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb.** *Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85–96.
- KUBALČÍKOVÁ, K. **Zpráva z výzkumu potřeb uživatelů pro cílovou skupinu „senioři“.** Brno: ASVSP, 2007.
- KUBALČÍKOVÁ, K., HUBÍKOVÁ, O. **Závěrečná zpráva z výzkumu poskytovatelů sociálních služeb v městě Brně.** Brno: ASVSP, 2007.
- MATOUŠEK, O. **Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce.** In MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.). *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál, 2005, s. 17–26.
- MCLAUGHLIN, H. **Service User Research in Health and Social Care.** London: Sage, 2009.
- MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ **Dilemata práce s klienty v organizacích.** Brno: Marek Zeman, 2004.
- MUSIL, L. **Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“.** *Sociální práce*, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60–79.
- NETTING, F. E., KETTNER, P. M., MCMURTRY, S. L. **Social Work Macro Practice.** New York–London: Longman, 1993.
- Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb.** Praha: MPSV, 2004.
- STEPNEY, P., POPPLE, K. **Social Work and the Community: A Critical Context for Practice.** New York: Palgrave Macmillan, 2008.
- WOODSIDE, M. R., MCCLAM, T. **An Introduction to Human Services.** Belmont: Thomson, 2009.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.**

Zodpovědnost za budoucnost učící se organizace Vesna jako hlavní motor působení v sociální sféře

Responsibility for the Future of a Learning Organisation Vesna as the Main Motor of being Active in Social Sphere

Stanislava Ševčíková

Stanislava Ševčíková (Dipl. Theol.¹) je postgraduální studentkou sociální práce na katedře SPSP FSS MU v Brně. Výzkumně se zabývá teoriemi a metodami sociální práce, supervizí a prací s lidmi, tyto disciplíny také vyučuje.

Abstrakt

Od roku 1870 datuje svou činnost Ženský vzdělávací spolek Vesna, který iniciátorem sociálního vzdělávání na Moravě ve 20. letech 20. století a který byl obnoven v roce 1990 v již svobodné společnosti. Pohled na jeho fungování v posledních 20 letech nabízí čtenáři aplikaci konceptu 8 věků E. Eriksona, učící se organizace P. Sengeho a pojetí představ o sociální práci L. Musila. Kladu tedy výzkumnou otázku: Jaké aspekty přispěly k tomu, aby ŽVS Vesna obnovil svou činnost a získal do svých řad nové kolegy s novými idejemi, a jak je možno charakterizovat dráhu organizace v daném období posledních 20 let?

Klíčová slova

Spolek Vesna – sociální práce – altruismus – učící organizace – osm věků člověka

Abstract

In 1870 established the Ladies's Educational Association Vesna, who initiated social education in Moravia in the 20's of 20th century. This Association was renewed in 1990 in free society. The view on its functioning in the last 20 years offers to the reader an application of the concept of eight stages of human development of J. and E. Erikson, of the learning organisation of P. Senge, and of L. Musil concepts of social work. I deal with question: What for aspects contributed to the status quo, that the Association renewed its activity and obtained new colleagues with new ideas and how to characterize the way of the Association in the last 20 years?

Keywords

Association Vesna – social work – altruism – learning organisation – eight stages of man

Motto: Právě propast mezi současností a budoucností je zdrojem energie ... Pokud propast neexistuje, není potřeba žádných akcí, které směřují k vizi. Ve skutečnosti, propast je tím pravým zdrojem kreativní energie.

Peter Senge

Úvod

V sociálním vzdělávání na Moravě a především v Brně hraje nezastupitelnou úlohu Spolek Vesna, který byl založen v roce 1870. Jeho fungování do roku 1952 nevzbuzuje příliš zvědavých otázek současného výzkumníka v sociální práci, snad

jen úvahu, kam by vedly kroky těchto odvážných žen, nebýt komunistického převratu. Skutečnost, že byl ale obnoven po roce 1989 a udržel se 20 let a jeho spolupracovníci a vedení reagují na potřeby současné doby, a to pod hlavičkou této staré „značky“ a s členskou základnou této

organizace, mě podnítily se zamyslet nad tím, jaké aspekty zapříčinily, že k pamětníci a především seniorkám se přidávají mladí lidé a jsou přijímáni a celá organizace reaguje na nové výzvy (gender, internetové poradenství, canisterapie).

Nejprve bych čtenáři chtěla přiblížit význam používaného pojmu „aspekt“ z výzkumného cíle. Pojem „aspekt“ vyjadřuje realitu výzkumného pohledu, který si je vědom, že z holistické skutečnosti znovuoobnovení organizace Vesna vybírá a kategorizuje některé, pro odbornou literaturu a výzkumníka relevantní části, které badatel operacionalizuje do vědecky uznávaného jazyka. V tomto případě a limitovaném místě se tedy zabírám aspekty „společenské odpovědnosti“ zakladatelek a pokračovatelek a „charismatu vedoucího a organizace“. Záměrně opomímám další možné aspekty (ekonomické, sociální).

Když jsem fenomén Vesna studovala a zamýšlela se nad tím, jaké obecné pojmy by tuto neziskovou organizaci vystihovaly, dospěla jsem k názoru, že jde o charismatickou „osobnost vůdce“, v tomto případě starostky, spojenou se silným „filantropickým zaměřením“ zaměřeným do aktivity v sociální oblasti a vzdělávání, kombinovanou s otevřeností a podporou pracovního týmu zaměstnanců a dobrovolníků této NNO. To koreluje s Druckerem (1994), že pro řízení NNO je velmi důležitá vůdčí osobnost², poslání organizace a osobní angažovanost členů týmu.

Domnívám se a v dalším textu se to také pokusím (za použití kvalitativní metodologie³ technikami případové studie organizace, zúčastněného dlouhodobého pozorování a rozhovorů s pracovníci a starostkou⁴ a vlastním studiem procesů v organizaci a dále pomocí sebereflexe) prokázat, že v tomto je možné pozorovat naplnění Eriksonova (1999, 2002) konceptu 8 věků člověka, konkrétně jím popsany konflikt a výsledně zisk člověka v seniu: „integrita proti zoufalství“, které je charakteristické pro toto období. Zdoláním tohoto konfliktu nabývá člověk moudrost a integritu, což je umožněno také zvládnutím předchozích vývojových úkolů, jimiž člověk dosahuje lásky a péče (srov. Erikson, 2002).

V následujícím osvětlím historický kontext vzniku Spolku Vesna, který umožnil ženám vystoupit ze stínu a realizovat své jedinečné hodnoty i ve veřejném životě, a nastíním vybrané

koncepty, jejichž prizmatem na působení Spolku pohlížím⁵, a posléze provedu interpretaci organizačního vývoje i intraorganizačního klimatu prizmatem zvolených konceptů.

1. Kontext vzniku Ženského vzdělávacího spolku Vesna

V následujícím se věnuji především historickému a společenskému kontextu vzniku Vesny. Z důvodu limitace textu opomímám jistě velmi zajímavý organizační kontext, který byl od počátku demokratický, především z důvodu vzniku Vesny dnes bychom řekli vývojem nabalování na sněhovou kouli (snow ball) efektem. Současné Vesně zůstal „pouze“ étos Vesny, organizace funguje právně jako obecně prospěšná společnost, protože její činnost byla přerušena socialismem, bylo stěží možné navázat na cokoliv jiného. Přerod předmoderní organizace do organizace postmoderní proběhl tedy jako znovuoobnovení „zabrané“ organizace ve veřejném zájmu v roce 1949.

1.1 Společnost umožňuje ženám zakládat spolky

Především druhá polovina 19. století na území Čech a Moravy po revolučním roce 1848 a po pádu bachovského absolutismu 1859 a s přijetím prosincové ústavy z roku 1867 je již neodmyslitelně spjata s českými obrozeneckými aktivitami a spolkovou a shromažďovací aktivitou⁶ (vzpomeňme v té době vznik prvních českých novin Národních listů 1861; vznik Sokola 1862, vybudování Prozatímního divadla 1864 a jiných významných aktivit).

1.2 Žena ve společnosti

V 19. století⁷ byla pro ženu ve většině případů určena tehdejší společenským konsenzem dráha *manželky a matky*, dívky k této úloze byly vychovávány již od malička. Roku 1878 upozornil Vojtěch Náprstek na skutečnost, že demograficky je žen v rakousko-uherské monarchii asi o půl miliónu více než mužů. Je tedy třeba, aby se o sebe dokázaly postarat, a to jim dosavadní výchova *být manželkou a matkou* neumožňovala. Hovoříme o ženách středních vrstev, které běžně manuálně nepracovaly, v dělnických vrstvách jich pracovalo až 40 % (srov. Odehnalová, 2009). Svobodné neprovdané ženy středních vrstev volily často povolání pečovatelky, ošetrovatelky nebo společnice. Ženy se stále nesměly

účastnit politických aktivit, proto vstupovaly především do charitativní oblasti, kde jim nikdo v aktivitě nebránil. Ženy si brzo uvědomily, že nestačí pomáhat těm na okraji společnosti, ale je třeba se věnovat i mladým ženám, pomoci jim dosáhnout vzdělání a stát se soběstačnými v životě. Začalo vznikat spolkové sebevzdělávací hnutí.⁸ Ženám otevřel vstup do světa povolání učitelky tzv. Hasnerův zákon z roku 1869, který prodloužil povinnou školní docházku o 2 roky do 14 let a umožnil zřízení ženských čtyřletých učitelských ústavů, kam dívky mohly nastoupit nejdříve v 15 letech. Kromě přijímací zkoušky musely dívky prokázat mravní bezúhonnost a tělesnou zdatnost⁹. Ženy učitelky se na Moravě od roku 1904 ze zákona nesměly vdávat (do této doby ano). Mohly si tedy vybrat volbu manželky nebo učitelky.¹⁰

V 19. století se poměr vzdělaných a osvícených žen zvyšuje a ruku v ruce s celkovou atmosférou v revoluční a industriální společnosti Evropy a anglosaského světa ženy mohou stále více usilovat o uznání svého lidství a důsledků z toho plynoucích a tím současně i o zlepšení svého postavení ve společnosti, včetně získání volebního práva na začátku 20. století.

Ženské spolky v 19. století tedy už záměrně usilují o to, aby dosáhly autonomie a vymanily se z podřízení mužům v otázce hospodářské, občanské, vzdělanostní, osobní a sexuální. Specifikem českých žen v organizaci spolkových aktivit v 19. století je jejich spolupráce s muži (srov. Kálesová, 2006). Emancipaci žen podporoval také T. G. Masaryk, který byl proti stavu společenskému, kdy žena byla určena pohodlí mužovu, a zastával názor, že žena i muž jsou si rozumově i mravně rovni a stávající nerovnost vznikla jako chyba v dějinách. „*Moderním úsilím musí být tento názor vykořeňovat, chyby na ženě páchané napravovat.*“ (TGM in Wiedermannová-Motyčková, 1910 in Kálesová 2006: 42.)

2. Ženský vzdělávací spolek Vesna

2.1 Počátky spolku do roku 1925

Podobně jako vlastenecké a spolkové hnutí v Čechách, především v Praze, rozvíjelo se i na Moravě. Roku 1870 byl založen (smíšený) pěvecký spolek Vesna, který se již za rok, v roce 1871 proměnil ve Ženskou vzdělávací jednotu¹¹, která provozovala ženský zpěvní spolek Vesna s vlastní hudební školou. Nová Jednota si

kladla za úkol „*šířit vzdělanost mezi brněnskými ženami jazykem českým, a to přednáškami a učebními kursy z oboru lidské kultury*“ (MZA, G 167 in Bečicová, 2003).¹² Další rozmach Spolku Vesna přinesl návrh prof. Dlouhého, který navrhl založit měšťanskou dívčí školu pro dívky, které na Moravě neměly žádnou jinou možnost dalšího vzdělávání, jako tomu bylo např. v Praze. Tento nápad se ženám zalíbil a tehdejší jednatelka E. Machová společně se starostkou J. Kusou připravovaly tyto plány.¹³ Škola se zaměřovala na hospodaření, vychovatelství a vlastenectví (Památník, 1930). Roku 1888 se Vesna přejmenovala na Ženský výrobní a vzdělávací spolek Vesna a rozšířila svou činnost na v té době všechny obory ženské činnosti, i na zřizování výrobních míst a prodej ženských výrobků, organizovala shromažďovací činnost a nabízela práci tehdejších ženských povolání (MZA, G 167 in Bečicová, 2003). Roku 1888 byla zřízena i Vyšší dívčí škola, která se svou úrovní blížila středním školám a která se výrazněji odlišila od průmyslové školy. Činnost škol Vesny se neustále rozšiřovala, vyučovaly se všechny ženské práce, jako šití, vaření, hospodaření, také vlastenectví či občanská nauka. Vznikaly pokračovací a večerní kursy a škola vzdělávala stovky studentek (MZA, G 167 in Bečicová, 2003). V roce 1901 v souvislosti se školskými změnami v Rakousku-Uhersku byla škola proměněna v lyceum. Absolventky lycea se mohly dále vzdělávat v učitelských ústavech nebo jiných 4letých středních školách, dokonce se absolventky mohly zapsat jako mimořádné studentky na univerzitách nebo umělecko-průmyslových školách. Průmyslová škola se roku 1909 transformovala v dvouletou průmyslovou školu pro živnostenské vzdělání v šití prádla a šatů. V roce 1919 měl Spolek 13 škol.¹⁴ V roce 1919, tedy v samostatné Československé republice, postupně převzalo Brno pod svou správu lyceum i další školy Vesny jako součást kontroly a zvýšení kvality a efektivity nad českým školstvím. Toto převzetí státem bylo vnímáno jako ocenění aktivit Vesny (Památník, 1930).

2.2 Sociální škola a sociální aktivity Vesny

V roce 1926 vznikla dále dvouletá Sociální škola Vesny, která navazovala na měšťanské školy¹⁵. „Žákyně byly vedeny k tomu, aby si všimaly všeho, co souvisí se sociální péčí, a byly povzbuzovány k samostatné činnosti.“ (Výroční, 1929: 7.)

Vesna nebyla jen vzdělávací institucí, ale měla velmi vyvinutý i sociální akcent. Chudým studentkám odpouštěla školné, poskytovala stravu a ošacení (Sborník, 1932). V roce 1888 zřídila Vesna vlastní zprostředkovací kancelář, z níž vznikla Ženská útulna v Brně, zaměřená především na služebné, kde jim bylo poskytnuto přístřeší a strava, než našly místo (srov. Kalinová, Nováková, 2007).¹⁶ Již v roce 1896 si představitelky Vesny psaly, že „ženská otázka je právě částí otázky sociální a z veliké části otázkou existenční“ (Zpráva za r. 1896, in Sborník, 1932: 135). Přesto pedagogický úkol byl nadřazen sociálnímu. Tento poměr obrátila až 1. světová válka, kdy se členky věnovaly nemocným, např. v rámci Červeného kříže, nosily nemocným sladkosti, popř. přešívaly šatstvo. V roce 1917 na valné schůzi deklarovaly: „Doba vynesla mnohé otázky na přetřes, jimiž se dříve zabývali jednotlivci. Pozorujeme, pátráme, jak žijí lidé, jak trpí a strádají, a uvědomujeme si, že jsme povinni vzájemně si pomáhat.“ (Sborník, 1932: 136.) Tento cíl také začaly naplňovat, a to v osobě sekretářky Vesny Marie Trnkové, která přednášela o nejrůznějších tématech sociální oblasti (sociální uvědomění, sociální poslání významných českých žen apod.). Trnková však ve svém zápalu nebyla úspěšná, v roce 1921 se sociální odbor Vesny sloučil s okresní péčí o mládež (Sborník, 1932).

2.3 Vesna po II. světové válce

Vzhledem k tomu, že tradice škol Vesny a univerzitního prostředí byly v městě Brně tak hluboce zakořeněné, vznikla v Brně v roce 1946 Vysoká škola sociální práce (Kodymová, 2001). V roce 1949 a definitivně v roce 1952 ji včlenilo KSČ do Svazu žen a znárodnilo a rozměnilo její majetek. V budovách Vesny působilo Obvodní kulturně vzdělávací středisko (OKVS), které pořádalo nejrůznější kroužky. Po sametové revoluci 1989 bylo jasné, že staré struktury se dále neudrží, a proto se některé pracovnice OKVS obrátily na současnou starostku s žádostí, že by rády obnovily spolkovou činnost Vesny. Podarilo se kontaktovat pamětnice Vesny, nejčastěji její bývalé žákyně, které tvoří její členskou základnu. V roce 1991 byl ŽVS Vesna zaregistrován a převzal pořádání volnočasových a vzdělávacích aktivit pro děti i dospělé, byla zřízena Rodinná škola a Střední zdravotnická škola, od roku 2006 Střední škola sociálních a zdravot-

nických služeb Vesna, o. p. s. V roce 2007 byla založena Vesněnka, která svým konceptem celodenní péče o děti vychází vstříc nedostatku předškolních zařízení. Vesna dnes vzdělává především pracovníky v sociálních službách (srov. z. č. 108/2006 Sb.), na rekvalifikační kurzy pro ně má akreditaci MPSV a MŠMT. Spolek otevřel Senior klub a NEŽ klub pro nezaměstnané, centrum denní péče o děti Vesněnka a internetovou poradnu pro interpersonální vztahy.

3. Základní teoretické koncepty aplikované na Spolek Vesna

V následujícím se pokusím konceptualizovat pojem „charismatická postava vůdce“ (srov. Drucker, 1994) a „altruistické zaměření“ a „učící se organizace“ z pohledu vybraných konceptů, jejichž volbu dále nediskutuji, jsem si ale vědoma možnosti aplikace jiných konceptů, popř. jejich kombinace či syntézy.

Domnívám se, a rozsah textu mi neumožňuje důkladnější diskusi, že došlo k následujícímu: Skupina pracovníků formulovala zakázku obnovit zrušenou organizaci, oslovila pravou osobu, která se jí cítila být oslovena a svým charismatem dokázala nejen získat spolupracovníky a s nimi vdechnout organizaci původního/nového ducha (rozuměj: nové činnosti v postmoderní době) a to vše nikoli autoritativní cestou, ale cestou spolupráce a integrace. Tím a mnohým dalším byl dán vznik učící se organizace. Předchozím textem jsem provedla reflexi obnovení činnosti a působení organizace od roku 1991, kdy byla registrována na ministerstvu vnitra. Dovedu si představit jiný pohled prizmatem jiných konceptů, ten však není možný v tomto rozsahu textu.

3.1 Osm věků člověka podle E. Eriksona (a devátý podle jeho ženy Joan)

Stáří je finální etapou lidského života. Jaké bude, do značné míry naznačuje již předchozí život a zvládnutí předchozích vývojových úkolů. Obsahovým úkolem, kterému se Erikson (2002) věnuje, je rozpětí mezi „naplněným životem“ a „zoufalstvím“ a člověk nabývá „integrity“, celistvosti svého Já, k sobě, k druhým, ke světu. Tento psychický a fyzický stav, na pólu „integrity“ představuje kvalitativně nový vhled na svou životní dráhu, který je charakterizován přijetím a pochopením svého života, svých předků i následovníků a je charakterizován smířením se

smrti. „Je to akumulovaná ujištěnost ega k řádu a smyslu. Je to postnarcistní láska lidského ega jako zkušenost, která nám dává naleznout určitý řád světa a ducha, jakkoliv draze je třeba za to zaplatit.“ (Erikson, 2002: 244.) Jeho žena Joan doplnila 9. stadium pro seniory v jejich 80. a 90. věku, kteří se vyznačují „nepodmanitelností“ a „propojením minulosti, přítomnosti a budoucnosti“ (Erikson, 1999: 14). Jeho žena Joan hovoří o „geotranscendenci“ devadesátníků a devadesátnic, podobně i C. G. Jung (Erikson, 1999). „Gerontotranscendence je posun do meta pohledu, od materialistické a racionální vize k vizi kosmičtější a transcendentnější, normálně doprovázený vzestupem **životní spokojenosti**.“ (L. Tornstam in Erikson, 1999: 117) a také zodpovědnosti za budoucnost (srov. Jonas, 1979). Starý člověk, pokud mu to síly a okolnosti dovolují, se zapojuje do aktivit, které podporují integraci minulosti, současnosti a budoucnosti. V mnohém je schopný působit jako katalyzátor, právě díky nabytému a okolím respektované životní moudrosti.

3.2. Učící se organizace P. Sengeho

Učící se organizace podle P. Sengeho (2006) je koncept teorie řízení z roku 1990, jehož hlavním poselstvím je, že v organizacích mohou lidé svobodně kultivovat svůj potenciál a neustále se zdokonalovat a učit, a to nikoli pouze jako jednotlivci, ale jako celý tým, celá organizace. Základním motivem tohoto učení je fakt, že společnost, v níž žijeme, podléhá neustálým změnám a reagovat na ně je možné pouze tehdy, když jednotliví „učící se“ jsou flexibilní, adaptabilní a díky tomu i produktivní. Změna tedy nevyvolává chaos a zbrzdění, ale naopak nové, kreativní řešení.¹⁷ Toto učení se odehrává v jedinečném kontextu, přičemž vzniká odborný i lidský zisk, o který se dělí organizace, tvořící a učící se jedinec i kolegové. Senge (2006) charakterizoval 5 oblastí, v nichž musí organizace dosáhnout excelence, a to:

1. Mistrovství v oboru. Kdo je skutečným mistrem, není dominantním pánem, ale neustále se učí. Jeho mentální stav je takový, že nikdy nedojde cíle, bude stále na cestě¹⁸. Nejde pouze o oblast dovedností a znalostí, ale jde o celou strukturu osobnosti.
2. Mentální modely. V každém člověku jsou hluboce zakořeněny způsoby a modely, jejichž optikou vnímá a interpretuje svět okolo

sebe. Tyto mentální modely nemusí být nutně negativní nebo bránící v dalším rozvoji, mohou se stát zárodkem tvořivého potenciálu jednotlivce i organizace.

3. Sdílení vizí. Mnoho lidí, především vedoucích, má vize – tyto vize však nikdy nedosáhly většího rozšíření, než je hlava jejího tvůrce. Senge se pokouší, aby se jednotliví členové týmu učili sdílet a kultivovat své vize o budoucnosti.
4. Týmové učení. Tým se učí společně a využívá k tomu rozhovory jak mezi jednotlivými členy, tak celého týmu, který neexistuje jako shluk jednotlivců, ale pouze a jedině jako celý tým. Pokud se podaří dosáhnout koheze pracovního týmu, vzniká „větší inteligence“. (Smith, 2001.)

Charakteristiky učící organizace můžeme definovat volně podle Tiché (2005), která rozpracovala Sengeho (2007) teze o učící se organizaci:

- a) Organizace pokládá za svou integrální součást učení a umožňuje je všem svým částem.
- b) Organizace má v sobě integrován participativní přístup, což znamená, že všichni členové se mohou podílet na tvorbě budoucího směřování organizace.
- c) Organizace podporuje vnitřní výměnu informací. Pracovníci jsou pokládáni za partnery.
- d) Organizace kultivuje podporující struktury. Na jedné straně existující sítě a role jsou pokládány za dočasné a mohou se podle potřeby měnit. To neznamená, že by pracovníci měli být vystavováni nejistotě, že jejich pracovní pozice bude bez náhrady a vysvětlení zrušena.
- e) Organizace je schopna se učit i na příkladu jiných organizací, a to nejen stejného typu – hovoříme o inter-organizačním myšlení.
- f) Organizace podporuje učení a osobnostní rozvoj, a to všech svých členů. Učením rozumím zpětnou vazbu, řízené experimenty i umožnění dalšího vzdělávání.¹⁹

3.3 Musilovo pojetí představ o sociální práci filantropické, administrativní a profesionální

Musil (2008) konstatuje, že v české společnosti panují různorodé představy o tom, co sociální práce je a co již není. To Musil pokládá nejen za „příležitost“, ale i za „nebezpečí“, poněvadž není jasné, jaká specifika svého „pomáhání“ sociální pracovníci vlastně nabízejí. A sociální pracovníci

nemají vůli nebo sílu sdělit společnosti, jak ji mohou být prospěšní. Musil (2008) dále konstatuje, že ve společnosti stále převažuje představa o „kontrolní funkci sociální práce“ – sociální práce jako prodloužená ruka státu, především v péči o děti. Tyto představy podle Musila mohou sociální pracovníci překonat, pokud se vzchopí a předloží společnosti „nabídku“. Předložení „nabídky sociální práce“ brání ale především představy samotných sociálních pracovníků, co je sociální práce a jak má vypadat. Musil (2008) uvádí tři hlavní typy představ, které se pochopitelně nevyskytují šablonovitě, ale každá organizace SP je má ve své vlastní konstelaci.

1. Představa o sociální práci podle Musila je, že jde o „administrativní“ práci a přístup ke klientům. Tito sociální pracovníci a tyto organizace za svůj hlavní úkol považují vyřizovat žádosti (např. o dávky) podle daných metodik. Sociální pracovník je specialistou ve výkladu právních norem, podle kterých ve své práci postupuje. Sociální pracovník se chápe a i svými kolegy na úřadě je chápán jako úředník. Další aspekty specifické životní situace klienta sociální pracovník v tomto případě neřeší.
2. Představa o sociální práci, která je v české sociální práci patrná od roku 1990, je představa sociální práce jako „filantropické“ aktivity nebo spíše filantropického poslání. Tyto představy sdílejí především pracovníci v neziskových a církevních zařízeních. Za svůj hlavní úkol tito sociální pracovníci pokládají „pomoc“ druhému člověku, především ve formě spolubytí, vztahu. Takto je možné uspokojovat biologické, emoční, ale i duchovní potřeby klienta. K vykonávání této profese, spíše poslání, je možné jakékoli vzdělání.
3. Představa o sociálních pracovnících, kterou sdílejí především vzdělavatelé a absolventi studia sociální práce v bakalářském (popř. vyšším odborném) a vyšším stupni, je představa „profesionála“, který je schopen komplexně posoudit situaci klienta, realizovat ji a také ji vyhodnotit, ať sám nebo v týmu, popř. na supervizi. Tento vzdělaný pomáhající profesionál, sociální pracovník je autonomní²⁰ v poskytování pomoci svým klientům.

Tyto typy se, jak již bylo řečeno, téměř nevyskytují v čisté podobě. Musil (2008: 65) ve svém diagramu naznačuje, že jde o „prostor“, v němž

se jednotlivé organizace poskytující služby sociální práce nacházejí, podle této typologie se tam také všechny vejdou. V následujícím si dovolím vlastní interpretaci Musilových představ o sociální práci na příkladu Spolku Vesna.

4. Aplikace konceptů

Stáří je logickým pokračováním a směřuje k dokončení života jednotlivce. Starý člověk se s touto skutečností může nebo nemusí smířit a může nebo nemusí naplňovat svou integrační funkci spojení a přemostění minulosti, současnosti a budoucnosti. K tomu mu napomáhá dosažená osobní vnitřní integrita.

4.1 Vesna prizmatem Osmi věků E. Eriksona

Co se týče aplikace konceptu E. Eriksona (2002), zdá se mi, že v jednání lidí v seniu, kteří jsou angažováni pro „věc Vesna“ a aktivně získávají nové poznatky, se ukazuje, že konflikt „naplněný život versus zoufalství“ a nabytá dovednost integrity minulosti, současnosti a budoucnosti, z jejich jednání vyznačuje tvořivost, kterou identifikují spolupracovníci i klienti. Nezdá se, že by snaha o zachování Vesny byla motivována touhou po „zachování starých časů“. Jeví se mi tedy, že orientace na sebeuskutečnění a intersubjektivitu a univerzální komunikaci a solidaritu je z jednání pracovníků a managementu Vesny zřejmá, mimo jiné také proto, že jsou otevření změnám a naslouchají novým proudům v možnostech péče o děti, rodinu a staré osoby.

4.2 Vesna prizmatem učící se organizace

Pokud vedoucí i podřízení spolupracují v dialogu, vzájemném naslouchání a účtě, pak vzniká na pracovišti něco velmi cenného, teorie tento typ nazývá „učící se organizace“. Tento typ není možné vytvořit bez dosažené vnitřní integrity, rovnováhy a spokojenosti (viz kap. 4.1).

Na Vesnu je možné také aplikovat principy učící se organizace (Senge, 2006). Vedení Spolku i jeho pracovníci mají internalizovanou pokoru a potřebu se neustále učit a zlepšovat (toho dosahují především získáváním informací z okolního prostředí, aktivitou v komunitním plánování a členstvím v partnerství s podobně zaměřenými organizacemi včetně dalšího vzdělávání formou kursů). Způsob vedení a komunikace v organizaci je možné označit za participativní a orientované na vnitřní výměnu informací a zkušeností (vedení se se zaměstnanci

i dobrovolnými pracovníky pravidelně stýká na formalizovaných poradách i neformálních setkáních a informace jsou vzájemně vyhodnocovány). Organizace není orientována primárně dovnitř, ale také navenek a aktivně spolupůsobí na komunitním plánování služeb. Organizace, přestože nemůže nabídnout nadprůměrné finanční hodnocení, nabízí svým zaměstnancům četné příležitosti k osobnímu a profesnímu rozvoji a její pracovníci nefluktuují.

4.3 Vesna prizmatem Musilova pojetí představ o sociální práci

Sociální pracovníci uskutečňují svoje představy o tom, jak svým klientům nejlépe pomáhat. Tomuto cíli je možné se blížit také tím, že se budou navzájem podporovat a učit se ze svých dovedností a zkušeností, které získali v předchozích zaměstnáních i vzájemnou spoluprací (viz kapitola 4.2).

Pokusíme-li se o zamyšlení nad stavem organizací sociálních služeb, které v ČR působí, a především jejich historie, nabudeme pocitu, že některé organizace přelouvají a přelévají se od jedné „představy“ k druhé (Musilem označené představy „administrativní“ a „filantropické“ chápu jako dvě osy, vodorovnou a svislou, jak je známe z matematiky – x a y , „profesionální přístup“ je osou z , která dodává dvourozměrnému modelu třetí dimenzi), přičemž každá představa v organizaci zanechává svou stopu. To znamená, že některé organizace začínají na startovní dráze „administrativních představ“ o sociální práci, ale okolnosti (především zákony, ale i klienti a veřejnost) je donutí přijmout „profesionální představu“. Jiné organizace začínají na startovní dráze „altruistických představ“, ale tytéž okolnosti uvedené výše je donutí přijmout opět profesionální představu, už z toho důvodu, že takto nejlépe ochrání své pracovníky proti syndromu vyhoření a nejlépe pomohou svým klientům. Totéž platí pro individuální dráhu mnohých sociálních pracovníků. Domnívám se, že výsledkem celého procesu za mnoho let bude konsenzus sociálních pracovníků, kteří budou profesionálové nejen proto, že to po nich chce zákon a zaměstnavatel; a altruisté nejen proto, že jsou rádi k dispozici pomoci druhým, kteří to zrovna potřebují; a že administrativu a dodržování platných zákonů budou pokládat za jednu z forem kontroly a evaluace své práce.

Naše zkoumaná NNO Vesna, o. p. s., začala své působení jako filantropický a altruistický koncept, který navazoval na úctyhodnou tradici, a ti, kteří se pustili do ožívování tradic a integrování nových výzev, ani nemohli očekávat, že v roce 1990 naleznou vzdělané lidi. V prvních letech svobodné společnosti se oceňovala především angažovanost a altruistické osobní nasazení (zdroj: vlastní vzpomínky a rozhovory se starostkou).²¹ Vzdělávání ještě nebylo reformováno nebo neexistovalo vůbec, kdo měl zájem, musel se vzdělávat sám, např. v knihovnách, které tehdy dostávaly četné zásilky zahraničních knih.

Ale mladí lidé, kteří graduovali po roce 1989, na vysoké a vyšší odborné školy v pomáhajících profesích nastupovali a získávali čím dál kvalitnější vzdělání a začali se zajímat o práci v nejrozličnějších NNO.

Tento téměř výhradně altruistický proud a případné diskuse o potřebnosti nebo nepotřebnosti vzdělání ukončilo vydání zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který jednoznačně stanovuje kvalifikační předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka (srov. také atributy profese, mezi něž patří snaha profesní komunity regulovat vstup do profese a tak zvyšovat svou prestiž mezi ostatními profesemi; Greenwood, 1965), tento má být absolventem minimálně VOŠ nebo bakalářského studia oboru sociální práce. Aby zařízení poskytující sociální služby dosáhly na příspěvek MPSV, musejí požádat o registraci zařízení na příslušném krajském úřadě. Tímto způsobem se mnohé dobrovolnické filantropické aktivity (srov. Musil 2008) staly regulérní registrovanou sociální službou ve formě sociální služby definované zákonem. Tak se z dobrovolníků, kteří se rozhodli pomáhat hendikepovaným ve společnosti, postupem času stali „profesionálové“, poněvadž si chtěli nebo musí doplnit své vzdělání.

K „profesionalizaci“, tedy ke kvalifikovanému a reflektovanému postupu při výkonu sociální práce, nutí organizace jak zákon (nově o sociálních službách č. 108/2006 Sb.), který předepisuje minimální vzdělání pro sociální pracovníky, tak profesní organizace (v České republice pravděpodobně nejsilnější je organizace vzdělavatelů v sociální práci – ASVSP), které podmiňují minimálního vzdělávání také prosadily (srov. Musil, www.asvsp.org).

Když v roce 1990 oslovily pracovnice OKVS současnou starostku s námětem obnovení Vesny, všichni zúčastnění popisují toto období jako velmi „entuziastické“, kdy chtěli obnovit školství, hlásily se bývalé žákyně, které poskytovaly nejen vzpomínky, ale i dobové fotografie a dokumenty a nabízely např. hudební nástroje a v neposlední řadě kontakty. Všechny zúčastněné, protože se jednalo především o ženy, včetně vysokoškolských profesorek, měly pocit, že „pracují pro dobrou věc“ a do této vkládaly nejen čas a neplacenou práci, ale mnohdy i finanční prostředky. Mobilizovala se členská základna, především z žaček Vesniných škol. Zpočátku byla založena rodinná škola, jejíž absolventky dnes mohou vykonávat pozici pracovníka v sociálních službách, později byly založeny rekvalifikační kurzy zaměřené právě na pozici pečovatelky o seniory nebo chůvy pro děti. Pozdější spolupracovnice založily Klub pro seniory a doposud vykonávají aktivizační práci na vysoké úrovni, jako jsou návštěvy kvalitních divadelních představení, výstav a pozvání k přednáškám významných osobností města Brna (např. M. Uhde, D. Lastovecká, J. Šiklová, M. Štědroň). Představitelky Vesny se již v 90. letech zapojily do genderového hnutí a již tehdy byly uváděny v adresářích genderových organizací (např. na www.feminismus.cz) a spolupracovaly na některých projektech (v 90. letech u nich sídlila brněnská pobočka Gender Studies a jejich knihovna) a zapojily se do komunitního plánování. V současnosti otevřela Vesna denní zařízení pro děti Vesněnka, inspirované holandským modelem péče o děti, a internetovou poradnu pro mezilidské vztahy. V organizaci také pracuje canisterapeutka se psem, který je k dispozici dětem.

Tyto aktivity „starých dam“ a jejich mladých spolupracovnic, jaké je povětšinou složení tohoto účtyhodného spolku, zcela jistě spadá do kultury filantropismu a „altruistického“ konceptu sociální práce, protože aktivity Vesny do sociální oblasti jednoznačně spadají. Nejde úplně o to, „navázat s klientem vztah“, jak píše Musil (2008), ale jde o to, jak se mi to výzkumnicky jeví, zachytit i nejmenější možnosti toho, jak být druhým prospěšný tady a teď, a to nikoli podle nějakého zastaralého modelu, který někdy existoval, ale podle nejnovějších poznatků, které jsou dostupné a jsou verifikovány praxí, byť i v zahraničí, dá se říci, že aktivity se nabalu-

jí technikou *snow ball*, metodou sněhové koule. Tento pohled na svět členek Vesny a její starostky, která je v mnohém *spiritem movens* nových aktivit, je podle mého názoru natolik ojedinělý, že si zaslouží důkladnější vhléd. Právě ambice „spolku pamětnic“, jak by se mohlo zdát, které se zabývají rovnými šancemi žen a mužů, což je dodnes pro mnohé mytizovaný koncept importovaný ze zahraničí (www.feminismus.cz), zavádí péči o děti inspirovanou holandským modelem.²²

Závěr

V předložené případové studii Spolku Vesna jsem si položila výzkumnou otázku: „Jaké aspekty přispěly k tomu, aby ŽVS Vesna obnovil svou činnost a získal do svých řad nové kolegy s novými idejemi, a jak je možno charakterizovat dráhu organizace v daném období posledních 20 let?“ Tuto otázku jsem se pokusila odpovědět zamyšlením nad integrujícími pojmy „charismatická postava vůdce“ a „altruistické zaměření“ a „učící se organizace“. Odpovědí na položenou otázku je skutečnost získaná z rozhovorů se starostkou a studiem literatury. Domnívám se, že základní faktory jsou: pocit zodpovědnosti zachovat to dobré z minulosti a transformovat tak budoucnost včetně přitažlivosti „starého“ pro mladou generaci, a přátelské organizační klima, které je umožněno osobní integrovaností a zralostí zúčastněných. Dále jde o pocit „svěřeného úkolu“, který současnou starostku a její spolupracovníky motivuje k tomu, aby za nelehkých finančních podmínek pracovali v neziskové sféře. Jejich osobní integrita, altruismus se promítají do způsobu vedení Spolku Vesna, který můžeme označit za „učící se organizaci“, v níž jsou hodnoty a představy, mentální modely a vize o pomáhající práci sdíleny všemi pracovníky. Dráhu organizace je možné charakterizovat jako cestu od idealistického a altruistického osobního i kolektivního „přijetí úkolu“ po vybudování respektované a relativně personálně stabilní neziskové organizace, která vzdělává vzdělané pomáhající profesionály a umožňuje jim osobní a profesní rozvoj a současně naslouchá hlasu potřeb společnosti.

Poznámky

- 1 Kontakt na autorku: e-mail: ssevciko@fss.muni.cz. Základní teze tohoto článku zazně-

- ly na konferenci Úloha sociálních pracovníků a očekávání společnosti v listopadu 2008.
- 2 Jejíž důležitost vystupuje v NNO ještě zřetelněji, jak píše Drucker (1994), protože neziskové organizace se nezaměřují primárně na produkování zisku, o to důležitější jsou intrapersonální vztahy.
 - 3 Kvalitativní metodologie v tomto případě znamená, že zkoumám, jak jednotliví aktéři, včetně mne, zúčastněného pozorovatele, vnímají procesy, které se kolem nich ve zkoumané jednotce odehrávají, a jak je interpretují.
 - 4 Tyto pravidelné nestrukturované rozhovory (ve smyslu „dialogu“ a „vyprávění“ především se starostkou o starostech Vesny i o jejich úspěších), reflektované pozorování (zúčastněné, protože se průběžně na některých aktivitách podílím) a vlastní sebe-reflexe i můj kontakt se Spolkem trvají téměř 20 let, starostku Hanu Zlatuškovou znám více než 20 let. V kvalitativní analýze zkoumané organizace vycházím tedy především ze svých „vzpomínek“ na dané události a rozhovory a ze strukturovaného rozhovoru se starostkou z října 2008, kterým jsem se důkladněji připravovala na vystoupení na konferenci ASVSP.
 - 5 Dovedu si představit samostatnou diskusi o tom, zda, proč a které koncepty jsem zvolila, tato diskuse ale rozsahem zcela překračuje rozsah a možnosti tohoto článku.
 - 6 Od přibližně 15. století se „charitou“ a filantropickými aktivitami ve větší míře zabývají i měšťanské vrstvy v sekulárním prostředí, nejen v rámci církevních institucí, které nezvládaly nápor tolika potřebných. Měšťané začínají spravovat města a spatřují i nutnost zakládání špitálů (např. 1484 měšťané Menšího Města pražského založili Městský špitál); (srov. Kodymová, 2001) nebo jiných zařízení, jako byly chudobince a sirotčince, později také školy. V roce 1601 královna Alžběta vydala průlomový zákon o chudých, Poor Law, kterým kodifikuje již stabilizovanou praxi, že zodpovědnost za chudé nese stát, nikoli církev. Podobný proces probíhal v USA i v Rakousku-Uhersku, kde byl r. 1862 vydán chudinský zákon s obdobným obsahem jako Poor Law v Anglii.
 - 7 Ve starověkém Řecku se ženy mohly (vyjma Aristotelova Lycea) věnovat vědě i astronomii. Jako příklad uveďme Pythagorovu manželku Theano (520 př. n. l.), která převzala po Pythagorově smrti jeho společnost a šířila přednáškami i jinak společně se svými dcerami jeho učení po celém Řecku a do egyptské Alexandrie (Osen, 1974). Totéž pro ženy příhodné prostředí se vyskytovalo i na Platónově Akademii. Výjimkou ve starověku byl Aristoteles, který ve své práci *De Generatione Animalium* pokládal ženu za „zdeformovaného muže“. Recepce tohoto názoru znamenala po pádu Říše římské pozastavení možnosti žen působit na veřejnosti. Ocenění ženy v evropském kontextu zažil vrcholný středověk, kdy vznikl mariánský kult, který zdůrazňoval hodnotu ženy jako matky, a především v klášterech některé ženy mohly dosáhnout vzdělání a věhlasnosti, uveďme především Hildegardu z Bingen (12. století).
 - Ve Francii 17. století se žena stala tou, která směla do svých salónů zvát a diskutovat s významnými spisovateli a vědci té doby. Prosadil se názor, že žena by měla dosáhnout takového vzdělání, jakou sociální roli v budoucnu může očekávat, tedy do jaké vrstvy se pravděpodobně provdá, jejím standardům by mělo odpovídat její vzdělání. Bohatší dívky byly tedy jednoznačně těmi šťastnějšími.
 - 8 Např. Americký klub dam z roku 1865, který inicioval Vojtěch Náprstek a členkami byly Karolina Světlá, Eliška Krásnohorská, Renáta Týršová a další významné ženy. Cílem tohoto klubu bylo sebevzdělání, filantropie ... podpora technického pokroku v domácnosti, péče o děti a mládež.
 - 9 Na konci 19. století tedy pracovalo ve školství 30 % žen (Kofa, 1996).
 - 10 Mnozí si pamatují oslovení „slečno učitelko“ z historických filmů nebo dobové beletrie.
 - 11 Již v dalším roce aktivity spolku slavily úspěchy pěveckými vystoupeními na spolkových besedách. Tehdejší sbormistr J. Illner navrhl sloučení sboru Vesny do Besedy Brněnské, poněvadž nevěřil v samostatnou existenci ženského sboru. Ženy se proti tomuto návrhu vzbouřily, zvolily si nové předsednictvo a svou základnu rozšířily i na působnost v oblasti vlastenecké (srov. Bečicová, 2003).
 - 12 Členky nebyly pouze pasívními příjemkyněmi, ale byly činné v organizování – po prvním roce činnosti měl spolek 139 členek, z toho 39 výkonných (MZA, G 167). Od roku 1872 organizoval spolek přednášky o české mluvnici, které se přerodily do kursu českého jazyka (připomeňme skutečnost, že němčina byla ve středních a vyšších vrstvách stále převažující jazyk a že 2/3 obyvatel Brna tvořili Němci.

- 13 Proti založení české dívčí měšťanské školy bylo nejen německé obyvatelstvo, ale překvapivě i česká Matice školská, která se zřejmě obávala konkurence a tříštění českých sil (MZA, G 167 in Bečicová, 2003). Úsilí bylo korunováno úspěchem roku 1886 a Vesna otevřela dívčí českou měšťanskou školu. Dívky platily školné 2 zlaté ročně, chudým dívkám bylo sníženo nebo odpuštěno, škola měla své mecenáše a mecenášky.
- 14 A to: Dívčí lyceum, měšťanská škola, trojtřídní vyšší škola pro ženská hospodářská povolání, dvouletá obchodní škola, ústav pro vzdělání učitelek dívčích průmyslových škol, ústav pro vzdělání učitelek kuchařských a kuchyňských škol, průmyslová dvouletá škola, vyšivačská škola, roční hospodyňská škola, pětiměsíční hospodyňská škola, dvouletá pokračovací škola, mateřská škola, hudební škola.
- 15 Výuka probíhala pomocí exkurzí v nejrůznějších ústavech (např.: porodnice, škola, útulek, poradna pro volbu povolání, v Masarykově lize proti tuberkulóze, v ústavě slabomyslných, v divizi Čs. červeného kříže). Dívky měly také praxi (4 hodiny v prvním pololetí, 12 hodin v druhém pololetí).
- 16 V roce 1899 se ženské spolky na Moravě usnesly založit Moravskou ústřední útulnu ženskou v Brně. Její vznik je spjat s Vesnou, přestože na tomto spolku byla dále nezávislá.
- 17 Na základě tohoto konceptu můžeme porozumět nejrůznějším teambuildingovým aktivitám, které záměrně přivádějí pracovní tým do stresu a rizikových situací, aby bylo umožněno „z propasti“ a „z krajnosti“ některých nebo všech členů vyřešat kreativní řešení.
- 18 To není naprosto převratná myšlenka P. Sengeho, ale např. A. Exupéryho, který již v roce 1948 (první vydání Citadely) napsal: „*Cenu má jenom cesta, jenom ona trvá, kdežto cíl je iluze poutníka, krácejícího od hřebene k hřebeni, jako by byl nějaký smysl v dosaženém cíli.*“ Pokud bychom šli dále do historie vědy, nalezneme mnohé koncepty, založené na nedokončitelnosti lidského úsilí v čase. Namátkou uvádím dále autora zacilené evoluční teorie P. Th. de Chardin (†1955), který by s těmito myšlenkami zřejmě také souhlasil.
- 19 Tichá (2005) uvádí ještě jiné faktory, které charakterizují učící se organizaci, pro náš případ však nejsou tak důležité. Jde o: sdílení informací o organizaci pomocí informačních technologií; účetnictví, které umožňuje všem členům orientovat se v chodu financí v organizaci; pružný způsob odměňování zaměstnanců. Především poslední jmenované je slabou stránkou nejen neziskových organizací v ČR.
- 20 Do roku 1989, popř. do roku 1996, kdy vzdělavatelé rozhodli o nejméně 3letém pomaturitním vzdělávání sociálních pracovníků, měl tento specialista nejvýše tzv. „druhou maturitu“, a byl proto v očích jiných pomáhajících profesionálů (např. lékařů nebo psychologů) pokládán za středoškolsky vzdělaného pracovníka, jako např. sociální sestra ve zdravotnictví, a podle toho měl vymezenou pracovní náplň a platové ohodnocení.
- 21 Podobné přístupy je možné nalézt především v neziskových organizacích vzniklých z příznivců a příbuzných lidí nejrůznějších hendikepů a nemocí (autismus, skleróza multiplex) a v neposlední řadě také v charitativních a diakonických organizacích, jež jsou zařízením křesťanských církví a dalších náboženských denominací (tedy i islámu nebo buddhismu), pro jejich potřebné. Význam těchto zařízení církví spočívá kromě praktikování lásky k bližnímu a pomáhání potřebným, také vtom, že tyto organizace jsou ne nevýznamní zaměstnavatelé. V SRN je např. tamní Charita největším nestátním zaměstnavatelem (www.de.wikipedia.org).
- 22 Který se od českého standardu, kdy do předškolních zařízení bývají přijímány děti až od 3 let věku, odlišuje především posunem péče k 1 roku věku dítěte a smíšenou skupinku dětí od 1 do 5 let věku (www.http://vesnenka.webnode.cz).

Seznam literatury:

- BEČICOVÁ, M. **Školy Spolku Vesna a jejich role v českém dívčím vzdělávání v letech 1886–1918.** FF MU: Brno, diplomová práce, 2003.
- DRUCKER, P. F. **Řízení neziskových organizací.** Praha: Management Press, 1994.
- ERIKSON, E. H. **Dětství a společnost.** Praha: Argo, 2002.
- ERIKSON, E. H. **Životní cyklus rozšířený a dokončený.** Praha: Lidové noviny, 1999.
- GREENWOOD, E. **Attributes of a Profession.** In ZALD, M. N. (ed.). **Social Welfare Institutions.** New York, London, Sydney: John Wiley, 1965, pp. 509–523.

- JONAS, H. **Das Prinzip Verantwortung**. Frankfurt am Main: Insel Verlag, 1979.
- KÁLESOVÁ, J. **Charitativní činnost žen za první světové války v Brně**. Diplomová práce. FF MU, 2006.
- KALINOVÁ, A., NOVÁKOVÁ, L. **Dcerám českým. Brněnský Ženský vzdělávací spolek v letech 1870–1920**. Brno: Moravské zemské muzeum, 2007.
- KOŤA, J. **Učitelé v českých zemích na cestě k profesionalizaci**. In SVOBODNÝ, P., HAVRÁNEK, J. (eds.). **Profesionalizace akademických povolání v českých zemích v 19. a první polovině 20. století**. Praha, 1996. In ODEHNALOVÁ, A. **České a německé ženské učitelské spolky v Brně v 2. polovině 19. století**. Bakalářská práce. Brno: FF MU, 2009.
- KODYMOVÁ, P. **Domácí tradice sociální práce**. In MATOUŠEK, O. (ed.). **Základy sociální práce**. Praha: Portál, 2001.
- MUSIL, L. **Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“**. *Sociální práce/Sociálna práca* 2/2008, 60–79.
- MUSIL, L. **Úvodní poznámka k Minimálnímu Standardu vzdělávání v sociální práci**. www.asvsp.org [on-line] [13. 8. 2009]
- ODEHNALOVÁ, A. **České a německé ženské učitelské spolky v Brně v 2. polovině 19. století**. Diplomová práce. Brno: FF MU, 2009.
- OSSEN, L. **Women in Mathematics**. Cambridge, MA: MIT Press, 1974. In SVRŠEK, J. **Historická úloha žen ve vědě podle Giny Hamiltonové, PhD.** *Kontext*, 3–4/2003. In www.cec-wys.org/kontext/fedc5a0c/4_historie.pdf [on-line] [13. 8. 2009]
- Památník Vesny 1886–1936**. Brno: Spolek Vesna, 1936.
- Sborník Vesny 1932**. Brno: Spolek Vesna, 1932.
- SENGE, P. M. **The Fifth Discipline. The art and practice of the learning organization**. New York: Doubleday/Currency, 2006.
- SMITH, C. H. **Peter Senge and the learning organization**. In www.infed.org/thinkers/senge.htm. 2001. [on-line] [13. 8. 2009]
- TICHÁ, I. **Učící se organizace**. Praha: Alfa Publishing, 2005.
- Výroční zpráva 1928–1929**. Brno: Městské odborné školy pro ženská povolání – dříve Vesny – v Brně. 1929.
- WIEDERMANNOVÁ-MOTYČKOVÁ, Z. **Prof. Masaryk a ženské hnutí na Moravě**. In **Masaryk a ženy**. Sborník T. G. Masarykovi k 60. narozeninám, Brno, 1910. In KÁLESOVÁ, J. **Charitativní činnost žen za první světové války v Brně**. Diplomová práce. FF MU, 2006.

Internetové zdroje:

- www.asvsp.org [on-line] [13. 8. 2009]
- www.de.wikipedia.org [on-line] [13. 8. 2009]
- www.feminismus.cz [on-line] [13. 8. 2009]
- www.vesnaspolek.cz [on-line] [13. 8. 2009]
- www.vesnenka.webnode.cz [on-line] [13. 8. 2009]

Participatívny prístup v sociálnej práci – ambiciózny projekt slovenskej sociálnej administratívy

Participative Approach in Social Work – the Ambitious Project of the Slovak Social Administration

Kvetoslava Repková

Doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.,¹ je riaditeľkou Inštitútu pre výskum práce a rodiny, inštitúcie sociálneho výskumu v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR. V rámci svojej vedecko-výskumnej činnosti sa primárne venuje otázkam rozličných aspektov zdravotného postihnutia v živote človeka, problematike dlhodobej integrovanej starostlivosti o odkázaných ľudí (odkázaných z dôvodu veku alebo zdravotného postihnutia) a v poslednom období aj otázkam vedeckej komunikácie a komunikácie vedy za účelom podpory mladých spoločenskovedných výskumníkov a výskumníčok pri ich začínajúcej vedeckej kariére. Pôsobí na viacerých vysokoškolských pracoviskách so zameraním výučby na sociálne programovanie a projektovanie (nielen) v sociálnej práci, na otázky sociálno-právnej ochrany starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím a na nadstavbové otázky vedeckej komunikácie a komunikácie vedy v rámci doktorandského štúdia sociálnej práce.

Abstrakt

S účinnosťou od 1. januára 2009 začala na Slovensku platiť nová právna úprava sociálnych služieb a právna úprava peňažných príspevkov na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia. Implementácia oboch noriem zasahuje široké spektrum inštitúcií a organizácií pôsobiacich v sociálnej oblasti, osobitne však špecializovanej štátnej správy (územných úradov, práce, sociálnych vecí a rodiny na celom Slovensku) a regionálnej a miestnej samosprávy (vyšších územných celkov, miest a obcí). Napriek skutočnosti, že organizácia a výkon sociálnej práce má v nich výrazne administratívnu dimenziu, autorka si v nových právnych úpravách všimá najmä tie ich atribúty, ktoré súvisia s uplatňovaním princípu participatívnosti rozličných aktérov v činnosti týchto inštitúcií. V prvej časti príspevku vyberá z bohatej zahraničnej literatúry kľúčové poznatky týkajúce sa participatívneho prístupu v sociálnej práci a vymedzuje základné terminologické otázky. Nosnú časť príspevku tvorí analýza právneho rámca participatívnosti pri výkone sociálnej práce v rámci nových sociálnych zákonov. Analyzuje v nich inštitúty participatívnosti na úrovni jednotlivca, na úrovni rozličných odborníkov/čok a inštitúcií, ktorí vstupujú do výkonu sociálnej práce, a na úrovni výskumu a tvorby nového poznania v tejto oblasti. V diskusii sa autorka zaoberá rizikami, ktoré by mohli komplikovať využitie potenciálu participatívnosti v praxi sociálnych úradov.

Kľúčové slová

participatívnosť, participatívny prístup, participácia, služby sociálnej práce, reflexívna sociálna práca, princípy participatívnosti

Abstract

Since January 1, 2009 came into force in Slovakia the new act on social services and the new act on direct payments for compensation of severe disability. Implementation of the both mentioned acts affects relatively wide spectrum of institutions and organisations operating in social field, particularly the specialised state administration (district offices of labour, social affairs and family) and regional and local self-administration (the upper territorial unit offices and municipalities). The author stress-

es primarily those attributes of the new social legislation which provides the mentioned offices with possibilities to activate various stakeholders, mainly service users. In the first part of the paper, key pieces of knowledge concerning users-involvement and participation based on the foreign literature are placed. In the core part a legal Slovakian framework for participation is analysed. The new participation institutes are analysed on the three levels – the level of service-users, the level of various professionals and organisations operating in the social work field and the level of a new knowledge creation in social work. Within the discussion the author tries to name some potential risks (threats) which could decrease utilising of participative capital in the social administration practice.

Keywords

participation, participative approach, social work services, reflexive social work, principles of participation

Úvod

Zámerom tohto článku nie je pokus o formovanie nového modelu/reflexivity/paradigmy sociálnej práce. Ide skôr o využitie dávnejšie popísanej participatívnej dimenzie sociálnej práce pre interpretáciu vybraných inštitútov obsiahnutých v novej slovenskej sociálnej legislatíve zameranej na oblasť sociálnych služieb a na kompenzačnú politiku voči osobám s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorá sa stala účinnou od 1. januára 2009.² Na príklade týchto právnych noriem je možné dokumentovať snahu slovenského zákonodarstva pokračovať vo vytváraní takých rámcových podmienok pre sociálnu exekutívu, ktoré zodpovedajú moderným trendom v sociálnej práci zameraným na maximálnu mieru zapájania rôznorodých aktérov do procesov sociálnych intervencií a do rozhodovania.

Na dôležitosť sociálnej práce v činnosti štátnych inštitúcií poukazuje napr. P. Horák (2008). Podľa autora sú to práve prvotní sociálni pracovníci, prostredníctvom ktorých sa naplňujú zámery sociálnej politiky, a spôsob, akým zaobchádzajú s klientmi, má vplyv na výslednú podobu realizovaných služieb a politiky ako celku. Aj keď má sociálna práca dve roviny – na jednej strane pomoc (jednotlivcom, rodinám, skupinám, komunitám), na druhej strane prijímanie opatrení, presadzovanie verejnej moci – v každom prípade je, podľa E. Salomona (2001), sociálny pracovník verejným činiteľom vykonávajúcim služby definované inštitúciou, ktorú zastupuje. Preto je v oboch polohách osobou, ktorá slúži spoločnosti.

Ak všeobecne konštatujeme význam sociálnej práce vykonávanej sociálnymi úradmi, ako (na základe čoho) sa potom konceptualizuje odborná i širšia spoločenská rozprava, ktorej výsledkom je téza, že skutočná sociálna práca

sa vykonáva „čo najďalej od štátnych inštitúcií a úradov“? V prípade, že sa sociálna práca vykonávaná na sociálnych úradoch vníma primárne ako „úradníčina“, administratívno-správna činnosť, v rámci ktorej sú individuálne potreby ľudí a ich predstavy o riešení „na poslednej koľaji“, ide o zlyhanie konkrétnych ľudí vykonávajúcich sociálnu prácu, či o niečo, čo vyplýva z vnútornej podstaty roly sociálneho pracovníka/čky v tomto druhu profesionálneho prostredia? Dávajú nové inštitúty participatívности obsiahnuté v novej slovenskej sociálnej legislatíve reálnu šancu na zmenu takýchto postojov? Celý ďalší text bude o tom, že neexistujú jednoznačné odpovede na takto formulované otázky.

1. Pojem a podstata participatívneho prístupu

Participatívne prístupu v sociálnej práci sa intenzívne venoval napr. P. Higham (2000), aj keď autor sám používa skôr pojem interaktívny prístup v sociálnej práci. Konceptualizuje ho okolo tézy, že medzi základné (výstavbové) hodnoty sociálnej práce patrí záujem o systematické posilňovanie rozličných aktérov k rovnovážnej účasti na procese rozhodovania o sociálnych intervenciách a práca v partnerstvách (voľne podľa Highama, 2000). Prístup vychádza z toho, že do procesu tvorby sociálneho poznania v rámci praktických sociálnych intervencií či v rámci výskumu v sociálnej práci je nevyhnutne zainteresovaných viacero aktérov, ktorí do neho vstupujú s rozličnými cieľmi, očakávaniami a záujmami. Ich účasť by mala byť dobrovoľná, nie vynútená, pričom sa rešpektujú princípy rovnosti zainteresovaných aktérov, rovnosti uznania ich individualizovaného príspevku a rovnosti vlastníctva a kontroly nad diskusiou a poznatkami. U užívateľov služieb sociálnej práce

oceňuje autor množstvo nezachyteného a ukrytého poznania vo forme múdrosti, rád a učenia, ktoré získavajú pohybovaním sa v rozličných prostrediach (Beresford, 2000, hovorí o „šedej literatúre“, ktorá sa doposiaľ v profesionálnom diskurze využívala len málo).

P. Higham považuje interaktívnu povahu sociálnej práce za jej výnimočnú charakteristiku voči iným disciplinám. Uplatňovanie interaktívneho/participatívneho prístupu tak súvisí so samotnou podstatou a reflexívnou povahou sociálnej práce. Podľa viacerých odborníkov a odborníčok (napr. Lyons, 2000; Beresford, 2000; Lymbery, 2001; Powell, 2002; Karvinen-Niinikoski, 2005; Musil, 2008; Zita, 2008; Horák, 2008) je nový profesionalizmus v sociálnej práci založený na interakcii rozličných aktérov služieb sociálnej práce. Podľa P. Beresforda (2000) prináša vtiahnutie poznania užívateľov/liek sociálnych služieb a iných aktérov do diskusie nový vzťah medzi prax a teoretické poznanie a pre teóriu sociálnej práce má kľúčový význam. Karvinen-Niinikoski (2005) hovorí o presune dôrazu z akvizície (zozbieravania) a prenosu poznatkov k procesu konštrukcie poznania, ktorý zodpovedá fundamentálnym potrebám sociálnej práce riešiť neustále sa meniacu komplexnosť v rámci jej bežného výkonu. Reflexívnosť sociálnej práce tak vylučuje predstavu, že je založená na univerzálnych a hodnotovo neutrálnych poznatkoch. P. Beresford, C. Evans (1999), P. Beresford (2000), S. Trevillion (2000) kritizovali minulé spôsoby tvorby jej poznatkovej bázy, ktorý vychádzal primárne z tradičných metód založených na práci profesionálov a expertov v snahe získavať objektívne, neutrálne a hodnotovo slobodné poznatky. Podľa autorov je takýto typ neutrality a nezávislosti iluzórny, nakoľko v skutočnosti vždy ide o poznanie reflexívne a „vtiahnuté“. Od tradičných výskumných hodnôt neutrality, objektivity a dištancu by sa malo pri tvorbe poznania prejsť k hodnote priamej skúsenosti z prvej ruky. Ani podľa J. Powel (2002) neexistujú v sociálnej práci univerzálne poznatky, nakoľko jej svet je reflexívny, podmienený historickým a lokálnym kontextom, v ktorom poznatky vznikajú. M. Lymbery (2001) vidí v dôraze, resp. vo zvyšovaní záujmu o proces tvorby poznania v sociálnej práci a o kooperáciu rozličných aktérov príslub k prekonaniu depersonalizácie v sociálnej práci charakteristickej pre administratívno-manážersku stratégiu a prax.

2. Participatívny prístup v slovenskej sociálnej administratíve

2.1 Všeobecný právny rámec

Z právneho hľadiska nie je princíp participatívnosti, t. j. aktívnej účasti/zapojenosti rozličných aktérov vo veciach sociálnej pomoci a sociálnych služieb, niečím novým. Hodnota participatívnosti je v tejto oblasti garantovaná dvojakým spôsobom. Implicitne v rámci rozličných strategických vládnych dokumentov, napr. Národného programu ochrany starších ľudí (1999), Národného programu rozvoja životných podmienok občanov so zdravotným postihnutím vo všetkých oblastiach života (2001) či v rámci Národného akčného plánu sociálnej inklúzie (2004, a s ním súvisiace dokumenty). Všetky stavajú na princípoch aktivizácie, zúčastnenosti a možnosti ovplyvňovať vlastné podmienky života.³

Explicitne je participácia účastníkov v oblasti sociálnych služieb a kompenzačnej politiky tradične garantovaná všeobecnými zásadami zákona o správnom konaní (zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov), na základe ktorého sa poskytujú všetky právne plnenia v tejto oblasti. Uvádza sa v ňom, že „správne orgány sú povinné postupovať v konaní v úzkej súčinnosti s účastníkmi konania, zúčastnenými osobami a inými osobami, ktorých sa konanie týka, a dať im vždy príležitosť, aby mohli svoje práva a záujmy účinne obhajovať, najmä sa vyjadriť k podkladu rozhodnutia, a uplatniť svoje návrhy. Účastníkom, zúčastneným osobám a iným osobám, ktorých sa konanie týka, musia správne orgány poskytovať pomoc a poučenia, aby pre neznalosť právnych predpisov neutrpeli v konaní ujmu“ (§ 3 ods. 2 zákona). Takto formulované základné právo osôb na aktívnu účasť a pozíciu sa však ukázalo natoľko všeobecné, že celý ďalší vývoj v oblasti sociálnej legislatívy bol a je sprevádzaný ďalšou špecifikáciou inštitútov participatívnosti.

2.2 Vybrané doterajšie skúsenosti s participatívnym prístupom

Základné požiadavky na uplatňovanie moderných prvkov participatívnosti užívateľov a multiodborovej spolupráce boli formulované už v predchádzajúcej sociálnej legislatíve platnej od konca 90. rokov minulého storočia. Zákon č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci od svojho

počiatku staval na aktívnej účasti občana a jeho rodiny na zmierňovaní a prekonávaní stavu hmotnej alebo sociálnej núdze a na jeho spolupráci so zamestnancami/kyňami úradov najskôr všeobecnej, neskôr špecializovanej štátnej správy na úseku práce, sociálnych vecí a rodiny a regionálnych či obecných zastupiteľstiev na úseku sociálnych služieb po ukončení ich decentralizácie. Na sociálnych úradoch sa za osobnej účasti osôb odkázaných na sociálnu pomoc a ich rodín vykonával proces komplexnej posudkovej činnosti (lekárskej a nelekárskej – sociálnej), na ktorý nadväzoval proces rozhodovania o právnych nárokoch v oblasti peňažných príspevkov na kompenzáciu, na samosprávnych orgánoch o právnych nárokoch v oblasti sociálnych služieb. Súčasťou celého procesu bolo poskytovanie sociálneho poradenstva a snaha o sociálno-preventívny charakter opatrení (bližšie sme sa obsahu a organizácii práce na sociálnych úradoch venovali na inom mieste, napr. Repková, 2001). Aj keď zákon vychádzal z toho, že sociálna pomoc sa uskutočňuje najmä prostredníctvom sociálnej práce, z hľadiska komplexnosti výkonu a jeho viacodborového profesionálneho zabezpečenia sa od počiatku javil ako korešpondujúcejší pojem služby sociálnej práce⁴ (využíva ho napr. aj Lymbery, 2001, Musil, 2008).

Napriek vcelku dobre nastaveným legislatívnym podmienkam pre participatívnosť náš prieskum (Repková, 2002) realizovaný dva roky po zavedení kompenzačnej politiky v rámci systému sociálnej pomoci preukázal, že legislatívne vytvorený priestor pre participatívnosť sa nevnímala za dostatočne využitý. Zástupcovia užívateľov/liek služieb sociálnej práce kritizovali nedostatočnú komunikáciu pracovníkov/čok sociálnych úradov so samotnými občanmi a vytváranie nedostatočného priestoru pre ich aktívne zapájanie a spolurozhodovanie (22 % občianske združenia oproti 7 % zástupcovia sociálnych úradov). Predmetom kritiky zo strany sociálnych pracovníkov/čok úradov boli, na druhej strane, zlé pracovné podmienky, najmä ich preťaženosť (uviedlo takmer 75 % opýtaných) daná vysokým počtom žiadostí, čo predlžovalo trvanie konania a nespokojnosť všetkých. Kritizovali aj nemožnosť dostatočne účinne ovplyvňovať okolnosti týkajúce sa výkonu ich práce a spolumanažovania činnosti organizácie, v ktorej pracujú. Zaznamenali sme pomerne vysokú mieru nedôvery medzi zástupcami/kyňa-

mi sociálnych úradov a občianskymi združeniami aj v oblasti sociálneho poradenstva, ktoré od počiatku poskytovali oba typy aktérov. Až 80 % občianskych združení uviedlo, že poskytuje sociálne poradenstvo, len 11 % zástupcov sociálnych úradov však hodnotilo plnenie tejto úlohy z ich strany pozitívne. Aj keď sme v nasledujúcom období nerealizovali podobný prieskum, skúsenosť v tejto oblasti ukazuje, že zvyšovanie vzájomnej dôvery ako základu pre integrovaný prístup a participatívnosť sa dosahuje len veľmi ťažko (ak vôbec došlo k nejakej výraznejšej zmene). Situácii určite v predchádzajúcom období neprispievala legislatívna nestálosť (neustále zmeny právnych predpisov) ani opakované reštriktívne opatrenia v oblasti sociálnych dávok pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím či staršie osoby. Nejednoznačne z hľadiska dopadu na odkázané osoby a ich rodiny bola prijímaná aj definitívna decentralizácia sociálnych služieb na regionálnu a miestnu samosprávu.

3. Inštitúty participatívnosti v nových právnych úpravách

Pre účely ďalšej analýzy budeme pod participatívnosťou rozumieť črty (charakteristiky) systému sociálnych služieb a kompenzačnej politiky voči osobám s ťažkým zdravotným postihnutím, všetky podmienky, nástroje a inštitúty, ktoré ponúka pre podporu priamej alebo sprostredkovanej účasti rozličných aktérov pri plánovaní, dizajnovaní, uskutočňovaní a monitorovaní sociálnych intervencií. Do pojmu spadá aj samotná účasť (participácia), t. j. pojem participatívnosť je v našom ponímaní širší ako bežne používaný pojem participácia. Na základe podrobnej analýzy právnych predpisov sme v nich identifikovali participatívne inštitúty na troch úrovniach:

- na úrovni jednotlivcov (užívateľov/liek služieb sociálnej práce),
- na úrovni rozličných odborníkov/čok a inštitúcií zapojených do poskytovania služieb sociálnej práce,
- na úrovni výskumu a tvorby nového poznania v oblasti služieb sociálnej práce.

3.1 Úroveň užívateľov/liek služieb sociálnej práce

Zákony nadväzujú na základné princípy aktívnej účasti užívateľov/liek služieb sociálnej práce z predchádzajúceho obdobia. Dopĺňajú ich však o ďalšie, konkretizované inštitúty:

- právo vybrať si formu a poskytovateľa sociálnej služby či inej intervencie, voliť formu výplaty peňažnej dávky, požadovať informácie týkajúce sa rozličných intervencií v im dostupnej forme či podieľať sa na určovaní životných podmienok v rezidenčnom zariadení;
- povinnosť spracovať individuálny rozvojový plán, v rámci ktorého poskytovateľ sociálnej služby spolu s jej prijímateľom/lkou plánuje charakter sociálnej služby v závislosti od jeho/jej individuálnych potrieb, monitoruje a vyhodnocuje účinnosť sociálnej služby. V prípade osôb odkázaných na pomoc inej osoby je súčasťou individuálneho rozvojového plánu aj program sociálnej rehabilitácie;
- právo osobne sa na základe žiadosti zúčastňovať procesu lekárskej posudkovej činnosti a požadovať zohľadnenie vlastných podnetov týkajúcich sa jej obsahu a formulovania záverov (inak sa lekársko-posudková činnosť zameraná na posudzovanie zdravotného stavu a stanovovanie miery funkčnej poruchy realizuje len na základe predloženej zdravotnej dokumentácie, bez osobnej účasti osoby so zdravotným postihnutím);
- právo osoby so zdravotným postihnutím vyjadrovať svoje potreby a následne návrhy na riešenie vlastnej sociálnej situácie v rámci sociálnej posudkovej činnosti. Zohľadňuje sa pritom nielen jeho/jej zdravotný stav, rozsah funkčnej limitácie (poruchy), ale aj individuálne predpoklady, úsilie o riešenie nepriaznivej životnej situácie vlastným pričinením, rodinné prostredie, prirodzené zdroje sociálnej solidarity a pripravenosti k pomoci či posudzovanie prostredia (dostupnosť bývania, prepravy, stavieb občianskeho vybavenia). Všetky tieto faktory významne determinujú charakter a rozsah potrebnej intervencie. Priamo v zákone je zaručené právo osoby so zdravotným postihnutím prizvať si k procesu hodnotenia potrieb nejakú inú osobu podľa vlastného výberu a určiť ako miesto posudzovania prostredie, v ktorom sa obvykle zdržiava;
- možnosť mať v rámci rezidenčnej starostlivosti vo svojej prítomnosti niekoho blízkeho a udržiavať tak rodinné a širšie sociálne väzby. Za týmto účelom sa postupne vytvárajú podmienky pre dočasné zotrvávanie blízkych osôb priamo v sociálnom zariadení.

3.2 Úroveň rozličných odborníkov/čok a inštitúcií

Mnohé inštitúty nadväzujú na predchádzajúce obdobie, často ide len o ich explicitné vyjadrenie v nových právnych úpravách, iné sú úplne nové:

- explicitne sa stavia na tom, že sociálnu posudkovo-diagnostickú činnosť vykonáva sociálny pracovník/čka, t. j. osoba, ktorá získala VŠ-vzdelanie v odbore sociálna práca. Za uvedeným účelom spolupracuje s odborníkmi/čkami z oblasti posudkového lekárstva, stavebníctva, architektúry, ergoterapie a kompenzačných pomôcok. Pre špecifické účely v jednotlivých oblastiach kompenzácie nie je ich práca možná bez súčinnosti so Sociálnou poisťovňou, súdmi, ústavmi zboru väzenskej a justičnej stráže, poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, školskými zariadeniami, daňovými úradmi či ďalšími inštitúciami;
- významnú úlohu v posilňovaní účasti rozličných aktérov majú aj sociálni pracovníci/čky v zariadeniach s celoročnou pobytovou formou, od ktorých sa očakáva aktívna spolupráca s rodinou, obcou a komunitou za účelom vytvorenia podmienok pre návrat prijímateľa/lky sociálnej služby do prirodzeného (rodinného alebo komunitného) prostredia;
- jedným z nástrojov dosahovania komplexnosti intervencie je zakladanie partnerstiev. Partnerstvo sa chápe ako zoskupenie rozličných aktérov (obec, vyšší územný celok, úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, zástupcovia komunity či iné fyzické a právnické osoby) za účelom realizácie projektov a programov na predchádzanie vzniku alebo na zmierňovanie nepriaznivých sociálnych situácií osôb, príp. na ich riešenie. Osobitné postavenie majú partnerstvá na účely projektov a programov komunitnej práce, ktorých zámerom je podporovať členov miestnej komunity k svojpomocnému riešeniu sociálnych problémov;
- ďalšou platformou je realizácia sociálnych intervencií na báze komunitnej rehabilitácie, ktorou sa v oblasti sociálnych služieb rozumie koordinovaná činnosť rozličných subjektov (rodina, obec, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia služieb zamestnanosti, sociálnych služieb či zdravotnej starostlivosti) zameraná na obnovu alebo rozvoj schopností

osôb riešiť svoju sociálnu situáciu a na podporu jej začlenenia do spoločnosti. Za týmto účelom je podporované zriaďovanie komunitných centier;

- zákon o sociálnych službách prvýkrát konceptualizuje hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb. Aj keď je touto úlohou poverené najmä Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, očakáva sa účasť aj iných odborníkov a odborníčok s vysokou kvalifikáciou a praxou v oblasti, ktorej sa hodnotené sociálne služby týkajú.

3.3 Úroveň výskumu a tvorby nového poznania v sociálnej práci

- Nové právne úpravy vychádzajú z toho, že sociálna služba sa vykonáva prostredníctvom sociálnej práce, v rámci ktorej sa zohľadňujú postupy zodpovedajúce poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb;
- možnosť zabezpečenia integratívneho a dynamického prenosu poznatkov medzi praxou sociálnej práce, vzdelávaním a výskumom v tejto oblasti otvára záujem o využívanie zo všeobecných informácií a súhrnných údajov z poskytovania sociálnych služieb na vedecké účely, publikačnú a pedagogickú činnosť a na analyticko-koncepčnú prácu ministerstva, regionálnej a miestnej samosprávy;
- spoločné dizajnovanie monitoringu a výskumov relevantných v otázkach zdravotného postihnutia či životných podmienok starších ľudí sa realizuje v podmienkach Slovenska aj cez platformu špecifických národných programov. Napríklad v Národnom programe rozvoja životných podmienok občanov so zdravotným postihnutím vo všetkých oblastiach života je priamo zakotvená spolupráca Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR a prostredníctvom neho Inštitútu pre výskum práce a rodiny s Národnou radou občanov so zdravotným postihnutím v SR pri realizácii výskumov o rôznorodých otázkach životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím a ich rodín. Priamo do dizajnovania, organizovania, vyhodnocovania a diseminácie výsledkov výskumných projektov sa tak zapája perspektíva užívateľov/liek sociálnych intervencií a perspektíva občianskej spoločnosti reprezentovaná prostredníctvom občianskych združení angažujúcich sa v tejto oblasti.

4. Diskusia

Ako je z predchádzajúceho textu zrejmé, nová slovenská sociálna legislatíva je pomerne výrazne vybavená inštitútmi participatívnosti pre rozličných/é aktérov/rky, na ktorých sa svojimi účinkami môže vzťahovať. Napriek tomuto konštatovaniu sa v diskusii zameriame na vybrané riziká, ktoré môžu ich zavádzanie najmä v nábehovej fáze sťažovať. Využijeme k tomu skúsenosti aj z iných krajín, osobitne z Českej republiky, z projektov zavádzania komunitného plánovania a štandardov kvality v sociálnych službách.

Na možnú podpornú funkciu všeobecnej legislatívy pri uplatňovaní voľnosti a tvorivosti v práci sociálnych pracovníkov a pracovníčok poukazuje vo svojej práci napr. M. Kjørstad (2005). Autorka na druhej strane zdôrazňuje potrebu skúmať konkrétny kontext výkonu sociálnej práce, nakoľko interné predpisy a politiky municipalít môžu mať na tento výkon silný byrokratizujúci účinok. E. Salomon (2001) spája zlú povest sociálnej práce aj so spôsobom, akým sa o nej vytvára obraz v médiách. Podľa autora „...taktiež noviny, rozhlas a televízia sa vyžívajú v zdôrazňovaní domnelých zločinov sociálnych pracovníkov, ktorí vždy robia niečo buď príliš málo, alebo príliš veľa, ale nikdy nie primerane“ (Salomon, 2001: 7). Na Slovensku nie sú sociálni pracovníci a pracovníčky miestnej štátnej správy a miestnej samosprávy zvyčajne prizývaní do printových či elektronických médií k partnerským diskusiám o aktuálnych spoločenských otázkach a otázkach bežného života ľudí. Ich práca je skôr škandalizovaná, prezentovaná často cez vynútené vyjadrenia k prípadom, kedy neboli zo strany sociálneho úradu uspokojené očakávania ľudí, teda v situáciách, ktoré sú primárne vnímané ako uplatňovanie pozície úradníckej moci voči bežným občanom.

K posilňovaniu nepriaznivého obrazu nepochybne prispieva aj stále rastúca miera byrokratizácie a podmieňovania právnych nárokov v oblasti služieb sociálnej práce, čo je bežne vo vedomí ľudí v rozpore s princípmi partnerstva a aktívnej účasti pri rozhodovaní. Skúsenosti z našej vlastnej praxe ukazujú, že tradične sa výkon sociálnej práce vníma ako partnerský, klientsky ústretový a „dobrý“ vtedy, ak poskytovanie intervencie nie je ničím osobitne podmienené a existuje čo najprehľadnejší vzťah medzi charakteristikami situácie konkrétneho

človeka a formami pomoci. Takýmto očakávaniám zrejme najviac zodpovedá terapeuticky orientovaný smer sociálnej práce realizovaný poskytovateľmi sociálnych služieb (napr. Matoúšek a kol., 2001; Göppner, Hämmäläinen, 2004, hovoria o ekologickej paradigme sociálnej práce). Nie vždy si však uvedomujeme, že samotnej fáze poskytovania sociálnych služieb či iných sociálnych intervencií predchádza sociálna práca vykonávaná na úradoch miestnej štátnej správy či regionálnej a miestnej samosprávy, ktorá má skôr sociálno-diagnostický a posudkový charakter a končí rozhodnutiami o tom, aká forma intervencie sa využije. Procedurálne je nastavená tak, aby zohľadňovala kombinovanú perspektívu užívateľov/liek služieb sociálnej práce, rozličných odborníkov/čok a inštitúcií, jej spojitost s legislatívne presne stanovenými a často kombinovanými administratívnymi podmienkami/postupmi však je a vždy bude zrejma.

Dobrej povesti sociálnej práce vykonávanej na sociálnych úradoch niekedy „škodí“ aj to, čo J. Osmond (2006) nazýva „tichou dimenziou“ výkonu sociálnej práce, kedy v jej výsledku nemôže byť zohľadnené všetko to poznanie, ktoré získali sociálni pracovníčky svojím praktickým výkonom. Ide napr. o situácie, kedy sa lekárska a sociálna posudková činnosť, počas ktorej sa komplexne hodnotia sociálne potreby konkrétneho človeka, napokon nepremietne do podoby sociálnych intervencií (dávky alebo sociálnej služby), nakoľko mu z určitých dôvodov na ne nevznikol právny nárok (napr. prekročil svojím príjmom či hodnotou majetku zákonom stanovenú hranicu). V takýchto prípadoch sa často stráca dôvera ľudí voči sociálnym úradom a potvrdzuje sa ich presvedčenie, že ich zamestnanci a zamestnankyne slúžia štátu, riadia sa primárne finančnými limitmi a nie skutočnými potrebami ľudí odkázaných na sociálnu pomoc.

Určité riziko pretrváva v súvislosti s doposiaľ nejednoznačne interpretovanou podstatou tzv. individuálneho prístupu k potrebám osoby odkázanej na sociálnu pomoc, ktorý sa považoval pri predchádzajúcom zavádzaní systému sociálnej pomoci na konci 90. rokov za hlavnú pridanú hodnotu v porovnaní s minulým systémom sociálnej starostlivosti. Užívatelia a užívateľky služieb sociálnej práce často namietali uplatňovanie tzv. voľnej úvahy (discretionary power) sociálnych pracovníkov/čok v záujme individualizovaného prístupu ku klientovi/tke a chápali

ho ako neodôvodnené rozdielne zaobchádzanie (keď napr. na jednom úrade bol osobe s ťažkým zdravotným postihnutím poskytnutý určitý peňažný príspevok a na inom úrade v situácii, ktorá sa javila ako porovnateľná, bol zamietnutý). Pôvodný úmysel zákonodarcov umožniť výkon reflexívnej sociálnej práce viac „šitej na mieru“, vťahovanie osôb so zdravotným postihnutím či iných odkázaných osôb a ich rodín do procesu posudzovania potrieb a rozhodovania, sa tak často interpretoval ako nerovnaké zaobchádzanie. Aj náš prieskum z roku 2001 (Repková, 2002), ale aj následná prax ukázali, že rozličné spôsoby riešenia v rozličných individuálnych a lokálnych kontextoch pri podobnom rozsahu a charaktere zdravotného postihnutia vnímala významná časť užívateľov/liek sociálnych intervencií, rovnako sociálnych pracovníkov a pracovníčok, kriticky. Takmer polovica z nich (48 % zástupcov/kýň miestnej štátnej správy a 41 % z občianskeho sektora) považovala za jedno z najvýraznejších problematických miest systému subjektivismus a absenciu jednotných kritérií pre posudzovanie situácie konkrétneho klienta/ty a hľadania spôsobov jej riešenia. Preto bolo prakticky celé ďalšie obdobie právneho vývoja v oblasti sociálnych služieb a peňažných príspevkov poznamenané snahou o takú mieru rozpracovanosti podmienok nárokov na dávky a služby priamo v zákone, aby nemohlo dochádzať k spochybneniu postupov pracovníkov/čok sociálnych úradov v konkrétnych situáciách. Otázkou naďalej zostáva, kde je (ako je stanovená) kritická hranica medzi posudzovaním určitej okolnosti ako „jasnej“ vzťahujúcej sa ku konkrétnej právnej podmienke, pri ktorej napr. lokálny kontext nemôže zohrávať rozhodujúcu úlohu, a kedy ide o prejav individualizácie posudzovania s ohľadom na komplexnosť špecifik situácie konkrétneho človeka a jeho rodiny. Podľa nášho názoru sa môže, napriek pokroku v sociálnej legislatíve, snaha o dosiahnutie porovnateľného výsledku dostávať v určitých situáciách do kolízie so záujmom vykonávania reflexívnej sociálnej práce a vyvolávať tak potrebu neustáleho dopracovávaní podmienok právnych nárokov a zvyšovania komplikovanosti procedúr súvisiacich s ich nadobúdaním.

Podmieňovanie služieb sociálnej práce a využívanie zložitých administratívnych postupov odvádžajúcich pozornosť a energiu od intenzívnej práce a partnerstva so samotnými osobami

v núdzi utvrdzuje viacerých autorov a autorok v presvedčení, že sociálna práca vykonávaná v administratívnom prostredí má spornú pozíciu a prináša negatívne skúsenosti pre rozličných aktérov. M. Lymbery (2001) spája takúto skúsenosť s neoliberalistickým vývojom, ktorý napr. v podmienkach Veľkej Británie priniesol presun od univerzálnych služieb sociálneho štátu k znižovaniu výdavkov v oblasti sociálnych služieb z dôvodu jasnej priepasti medzi potrebami a zdrojmi. Dôsledkom je dôraz na štatutárne povinnosti sociálnych úradov, audit, monitoring využívania verejných zdrojov s požiadavkou dokazovať efektívnosť výkonov sociálnej práce. Autor hovorí o manažérskej stratégii sociálnych úradov, ktorá má za následok, že finančný manažment sa stáva ich centrálnym programom, že sa byrokratizujú postupy a disciplinarizujú sociálni pracovníci/čky. Aj keď sa, podľa R. Rapoša Tajnšek (2005), vyzdvihujú princípy perspektívy užívateľov/liek a ich participácie, títo sú napokon aj tak podriadení profesionálnej sile. Za podobným typom skúsenosti sa zrejme skrývajú aj príčiny vyjadrení niektorých zástupcov organizácií osôb so zdravotným postihnutím na Slovensku, ktorí ešte pred samotným začiatkom implementačného obdobia novej sociálnej legislatívy uviedli: „Domnievame sa, že sa posilňuje postavenie úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, a naopak, osoba s ťažkým zdravotným postihnutím je v nepriaznivejšej situácii pri posudzovaní možnosti kompenzácie dôsledkov jej zdravotného postihnutia.“ (Nový, 2009, s. 73.) Kritizujú zvyšovanie náročnosti administratívy okolo niektorých foriem verejnej pomoci (napr. potreba ďalšieho vykazovania v súvislosti s peňažným príspevkom na osobnú asistenciu), ktoré je v rozpore s ich opakovanou požiadavkou na zníženie už predtým zavedenej byrokracie.

Vnímaniu sociálnej práce a jej participatívnej dimenzie sa v českom prostredí bližšie venovali napr. L. Musil (2008), J. Zita (2008) či P. Horák (2008). Spoločnou črtou ich odborných príspevkov je poznanie, že česká verejnosť často vníma sociálnu prácu, najmä tú, ktorá je garantovaná štátom, za súbor zákonom regulovaných rutinných administratívnych úkonov s dôrazom na procedúry, inštrumentalitu techník, administratívu a dokumentovanosť. Podľa J. Zitu sa tak „...utkáva úřednická pavučina směrem k odosobněným výsledkům výkonů“ (2008: 83). P. Horák (2008) to interpretuje

konfliktnosťou vo vnútri samotnej roly sociálneho pracovníka v administratívnom prostredí. Ako jeden z mála autorov a autoriek má vo svojej práci ambíciu „...ozřejmit širší veřejnosti důvody často kritizovaného neosobního anebo neprofesionálního přístupu řadových pracovníků státních organizací vůči jejich uživatelům“ (Horák, 2008: 107). Podľa autora sa od sociálnych pracovníkov očakáva, že budú komunikovať s klientmi ako s jednotlivcami, rastúci počet klientov ich však núti pristupovať k rutinným aktivitám a technikám. Na jednej strane sa snažia uspokojovať potreby klientov, na druhej strane sú tieto ambície tlmené konfliktným pracovným prostredím a tlakmi diktovanými často záujmami politiky a organizácie dodržiavať stanovené predpisy a nariadenia.

L. Musil (2008) sa zaoberal uplatňovaním princípu participatívnosti (osobitne z pozície klientov/tiek služieb sociálnej práce) cez analýzu štruktúry hierarchizovaných vzťahov medzi klientmi, poskytovateľmi služieb, úradníkmi a politikmi, ktoré súvisia aj s pravidlami prideľovania zdrojov potrebných pre výkon sociálnej práce. V rámci rozhodovacej moci pripúšťa istú komunikáciu medzi klientmi, poskytovateľmi služieb, príp. úradníkmi. Skutočné pravidlá sú však podľa autora také, že „...účast klientů na rozhodování považují politici za nerealistickou a nepotřebnou komplikaci...“ (2008: 63) a záujmy rozličných aktérov, príp. ich expertné stanoviská pri svojom rozhodovaní prevažne neberú na zreteľ (voľne podľa autora).

Ak analyzujeme realnosť uplatňovania princípov participatívnosti zakotvených v novej slovenskej sociálnej legislatíve, určité obavy prinášajú aj rôznorodé riziká rozbehovej fázy zavádzania nových úloh a kompetencií. Sociálnym úradom a rozličným inštitúciám pribudli v súvislosti s novými sociálnymi zákonmi mnohé nové kompetencie (napr. lekárska a sociálna posudková činnosť regionálnej a miestnej samosprávy, vypracovávanie individuálnych rozvojových plánov na účely sociálnych služieb, zakladanie partnerstiev, komunitná rehabilitácia, systém hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby). Ich zabezpečovanie vyžaduje nielen adekvátne zdrojové krytie, ktoré sa čiastočne komplikuje v súvislosti s globálne nepriaznivým ekonomickým vývojom, ale aj schopnosť miestnej štátnej správy a regionálnej či miestnej samosprávy vysporiadať sa

s nimi v atmosfére časovej tiesne. L. Musil a kol. (2009) na základe skúseností so zavádzaním štandardov kvality v sociálnych službách v Českej republike v tejto súvislosti upozorňuje na nebezpečenstvo, že zodpovedné inštitúcie môžu mať tendenciu vysporiadať sa s novými úlohami čo najrýchlejšie, aby naplnili skôr formálne než kvalitatívne náležitosti potrebnej zmeny.

Záver

Aj napriek vyššie uvedeným a mnohým nepomenovaným ohrozeniam a očakávaným rizikám vítame v novej sociálnej legislatíve formulovanie systémotvorných inštitútov participatívosti, ktoré ponúkajú z dlhodobejšieho hľadiska potenciál pre pozitívnu zmenu, z ktorej by mohli benefitovať všetci aktéri. Prisľubom k využitiu tohto kapitálu je zavedenie mechanizmov ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov/čok a profesionálov/lok v iných odbornostiach, pravidiel na hodnotenie podmienok kvality a akreditačných postupov, vďaka ktorým by sa v strednodobej perspektíve mohlo minimalizovať nebezpečenstvo nízkej profesionality a zlyhávania z dôvodov nedostatočnej odbornej prípravy. Na druhej strane vítame aj možnosti podpory financovania vzdelávania občianskych aktivistov/tiek (napr. v rámci využívania prostriedkov Európskeho sociálneho fondu v novom programovacom období), čím sa vytvára šanca na postupné zvyšovanie prahu citlivosti k hodnote participácie ako základného ľudského a sociálneho práva. Formovaním zdieľanej predstavy o význame participatívosti nielen pre človeka zapojeného do procesu sociálnej intervencie, ale aj pre samotnú sociálnu prácu ako disciplínu možno prispievať k pozitívnemu posunu v chápaní jej reflexívnosti ako pridanej hodnoty k administratívne organizovaným činnostiam v tejto oblasti.

Poznámky

- 1 Autorka pôsobí ako riaditeľka Inštitútu pre výskum práce a rodiny v Bratislave. Poštová adresa: Župné námestie 5–6, 812 41 Bratislava, Slovenská republika. E-mail: repkova@sspr.gov.sk.
- 2 Nepovažujeme za náhodné, že v odbornej literatúre sa často popisujú príklady uplatňovania princípu posilnenia užívateľov/liek sociálnych služieb a iných aktérov práve v kontexte pro-

jektov zameraných na osoby so zdravotným postihnutím (napr. Beresford, Evans, 1999; Higham, 2000; Di Bailey, 2005).

- 3 Dokumenty vychádzajú z relevantných medzinárodných dokumentov a záväzkov, formulovaných napr. v OSN v Dohovore o právach osôb so zdravotným postihnutím (december 2006) či v Akčnom pláne Rady Európy na presadzovanie práv ľudí so zdravotným postihnutím a ich plnej účasti v spoločnosti: zlepšenie kvality života ľudí so zdravotným postihnutím v Európe v rokoch 2006–2015 (2006). Koncentrovaným spôsobom bol princíp participatívosti vyjadrený v hlavnom motte všetkých aktivít Európskeho roka osôb so zdravotným postihnutím v roku 2003 „Nič o nás bez nás!“ (Nothing about us without us!) a je základom celej európskej politiky zdravotného postihnutia.
- 4 Pojem služby sociálnej práce sa síce explicitne v slovenskej sociálnej legislatíve nevyužíval ani nevyužíva, preferujeme ho však pre jeho systémovú povahu. Zahŕňa výkon sociálnej práce rozličnými formami sociálnych intervencií (napr. sociálne služby, priame platby, poradenstvo); rozličnými odborníkmi a odborničkami (v oblasti posudkovej medicíny, zdravotníckych činností, samotnej sociálnej práce, práva, poradenstva, supervízie či terapie); rozličnými inštitúciami (miestna štátna správa, regionálna a miestna samospráva, poskytovatelia sociálnych služieb, občianske združenia, atď.) a v rozličných prostrediach (v domácnosti občana, na úrade, v zariadení sociálnych služieb, v občianskych združeniach, atď.). V takto širokom poňatí sa sociálna práca chápe ako vecne a inštitucionálne usporiadaný systém, v rámci ktorého sa vykonávajú lekársko-posudkové, sociálno-posudkové, poradenské a rozhodovacie činnosti, ale aj činnosti priameho výkonu správy, supervízie, opatrovania či asistencie.

Zoznam literatúry:

- BERESFORD, P. **Service Users' Knowledge and Social Work Theory: Conflict or Collaboration?** *British Journal of Social Work*. 2000, vol. 30, s. 489–503.
- BERESFORD, P., EVANS, C. **Research Note: Research and Empowerment.** *British Journal of Social Work*. 1999, vol. 29, s. 671–677.
- GÖPPNER, H.-J., HÄMÄLÄINEN, J. **Rozprava o vede o sociálnej práci.** Freiburg im Bre-

- isgau: Lambertus-Verlag, 2004. Preložila Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n. o., 2008.
- HIGHAM, P. **Developing an Interactive Approach in Social Work Research: the Example of a Research Study on Head Injury.** *British Journal of Social Work*. 2001, vol. 31, s. 197–212.
- HORÁK, P. **Role sociálnych pracovníkov v prostredí štátnych organizácií.** *Sociální práce/Sociální práce*. 2008, roč. 8, č. 4, s. 106–123.
- KARVINEN-NIINIKOSKI, S. **Research orientation and expertise in social work – challenges for social work education.** *European Journal of Social Work*. 2005, vol. 8, č. 3, s. 259–271.
- KJØRSTAD, M. **Between professional ethics and bureaucratic rationality: the challenging ethical position of social workers who are faced with implementing a workfare policy.** *European Journal of Social Work*. 2005, vol. 8, č. 4, s. 381–398.
- LYMBERG, M. **Social Work at the Crossroad.** *British Journal of Social Work*. 2001, vol. 31, s. 369–384.
- LYONS, K. **The Place of Research in Social Work Education.** *British Journal of Social Work*. 2000, vol. 30, s. 433–447.
- MATOUŠEK, O a kol. **Základy sociální práce.** Praha: Portál, s. r. o., 2001.
- MUSIL, L. **Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“.** *Sociální práce/Sociální práce*. 2008, roč. 8, č. 2, s. 60–79.
- MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J., HUBÍKOVÁ, O. **Kvalita v sociálních službách: implementace nástrojů řízení kvality na úrovni poskytovatelů sociálních služeb.** *Fórum sociální politiky*. 2009, roč. 3, č. 1, s. 14–19.
- Nový zákon o kompenzaciach.** *Ozvena*, 2009, XVIII, č. 1, 69–74.
- OSMOND, J. **A guest for form: the tacit dimension of social work practice.** *European Journal of Social Work*. 2006, vol. 9, č. 2, s. 159–181.
- POWELL, J. **The Changing Conditions of Social Work research.** *British Journal of Social Work*. 2002, vol. 32, s. 17–33.
- RAPOŠA TAJNŠEK, R. **Research oriented community social work education: lessons from Ljubljana.** *European Journal of Social Work*. 2005, vol. 8, č. 3, s. 323–328.
- REPKOVÁ, K. **Uplatňovanie posudkového prvku v sociálnej pomoci klientom so zdravotným postihnutím – doterajšie skúsenosti.** *Práca a sociálna politika*. 2001, roč. 9, č. 4, s. 2–4.
- REPKOVÁ, K. **Kvalita sociálnych služieb ako dialektika spokojnosti ich užívateľov i poskytovateľov.** *Sociálna práca a zdravotníctvo*. 2002, roč. 3, č. 1–2, s. 39–51.
- SALAMON, E. **Kdo je zákazníkom sociálnych služieb?** *Sociální politika*. 2001, roč. 27, č. 2, s. 6–9.
- TREVILLION, S. **Social Work, Social Networks and Network Knowledge.** *British Journal of Social Work*. 2000, vol. 30, s. 505–517.
- ZITA, J. **Binární imaginace sociální práce. Sociální práce jako „tichá“ profese, nebo morfologická společenská instituce?** *Sociální práce/Sociální práce*. 2008, roč. 8, č. 2, s. 80–89.
- Ostatné dokumenty**
- Národný program ochrany starších ľudí.** Bratislava: MPSVR SR, 1999.
- Národný program rozvoja životných podmienok občanov so zdravotným postihnutím vo všetkých oblastiach života.** Bratislava: MPSVR SR, 2001.
- Národný akčný plán sociálnej inklúzie 2004–2006 (NAP/inklúzie).** Slovenská republika. Bratislava: MPSVR SR, 2004.

Aktuálně diskutovaná témata feministického přístupu v psychologii

Currently Discussed Topics Related to Feminist Approach in Psychology

Kateřina Machovcová

Mgr. Kateřina Machovcová¹ absolvovala magisterské studium psychologie na Fakultě sociálních studií MU, tamtéž je studentkou doktorského studijního programu sociální psychologie.

Abstrakt

Text se zabývá některými v současnosti diskutovanými tématy feministického přístupu k psychologii. Vychází především ze sociálního konstrukcionismu, který stručně představuje, předkládá však i jeho kritiku a naznačuje určité směry aktuálního vývoje, například psychosociální studia kombinující sociální konstrukcionismus s fenomenologií a psychoanalýzou. S ohledem na feministický přístup představuje především východiska vlastní kritiky používání konceptualizace genderu a kategorie žena a poukazuje na vývoj myšlení směrem k uplatnění tzv. intersekcionalního pojetí rozdílností.

Klíčová slova

sociální konstrukcionismus, gender, intersekcionalita

Abstract

The article presents selection of currently discussed topics in feminist approach in psychology. Its point of departure is social constructionism, which is briefly introduced, and also critical perspectives are presented, for instance psychosocial studies based on combination of social constructionism, phenomenology and psychoanalysis. In regard to feminist approaches conceptualization of gender and category of women are critiqued from inside and move towards intersectional perspective on differences is introduced.

Keywords

social constructionism, gender, intersectionality

Postmoderní a poststrukturalistické přístupy v sociálních vědách si získávají stále víc pozornosti i v českém prostředí a totéž platí i v případě genderové² tematiky a celkově tematiky sociálních nerovností. V tomto textu si kladu za cíl popsat některé ze současných trendů v této oblasti. Vycházím především ze zkušeností s působením na Fakultě sociálních studií MU, kdy je v řadě studentských prací příklon k postmodernímu pojetí naznačen, ale zejména v rovině výzkumné analýzy uplatněn poněkud bezradně. Tento přehledový text by však měl posloužit i osobám působícím v praxi k rozšíření perspektiv zejména s ohledem na analýzu genderu a k inspiraci nad novými způsoby jejího využití.

V úvodu bude představena postmoderní perspektiva v psychologii s ohledem na genderovou problematiku, dále budou uvedena východiska sociálního konstrukcionismu a základní směry jeho kritiky. V závěrečné části textu bude zmíněn vývoj feministického přístupu od výhradního zaměření na ženy k současnému intersekcionalnímu pojetí uvažujícímu mnohoznačné provázání různých sociálních kategorií (zejm. gender, etnicita, třída). Z tohoto vymezení je zřejmé zaměření článku, které je třeba chápat jako limitované a dotýkající se pouze některých relevantních problémů a myšlenkových proudů, snad však bude inspirovat k dalšímu studiu.

Psychologie a gender v postmoderní perspektivě

Pro uplatnění postmoderní perspektivy je charakteristický přesun ke studiu diskursů, aktivit, vztahových procesů ve skupinách, prohlubující se porozumění roli subjektivních hodnot ve výzkumu a formulování vědeckých teorií. Pozornost spojení mezi poznáním a mocí je následované systematickou reflexivitou subjektivních a kontextuálních aspektů (Gergen, 2008). Typickým rysem je odmítnutí tzv. velkých teorií, tedy univerzálních a zastřešujících teorií (či pokusů o jejich formulaci), a důsledná analýza a překonávání dualistického myšlení (jednotlivec – společnost, tělo – mysl, maskulinní – feminní atd.) (Anderson, 2007). Jsou povzbuzovány nové přístupy ke zkoumání a využívání nových metod, které jsou následně podrobovány kritickému zhodnocení. Od výzkumníků se neočekávají objektivní závěry o „pravdivosti“, ale reflexe situovaného poznání, které ačkoliv je pouze částečné a vázané na kontext, je stále poznáním sociální reality (Richardson, 2000).

Konstruování vědecké praxe je výrazně ovlivněno modernistickými přesvědčeními o poznatelnosti světa, o jeho univerzálních vlastnostech a vírou ve vědecké poznání přinášející kontinuální pokrok (Bačová, 2000). V oblasti psychologie Gergen (2001) identifikuje tři hlavní pilíře tohoto smýšlení, které má kořeny již v době osvícenství: centralitu individuálního racionálního poznání, svět jako objektivní danost a jazyk jako nositel pravdy. Autor diskutuje o těchto třech předpokladech a iniciuje postmoderně motivovaný posun, který otevře nové možnosti porozumění. V prvním případě osvětluje, jak je dosavadní pojetí racionality založené na hierarchiích v kultuře: někteří jsou vnímáni jako více racionální, a tudíž hodnotnější pro vedení, někteří jsou přímo vyloučení z procesů rozhodování atd. Zadruhé, v opozici vůči předpokladu, že svět je jednoduše „tam venku“, připravený pro naše pozorování a popis, Gergen zdůrazňuje sociální konstrukci světa, který vyžaduje participaci na předem daném jazykovém systému:

„Nenabízím formu lingvistického solipsismu či redukcionismu, neříkám, nic neexistuje kromě jazykových konstrukcí“. Cokoliv, co existuje, jednoduše existuje, bez ohledu na lingvistické praktiky. Ovšem, v okamžiku, kdy začneme s popisem a vysvětlováním toho, co existuje, nevyhnutelně vycházíme ze struktur sdílené srozumitelnosti.“ (Gergen, 2001: 5.)

Třetím bodem Gergenovy analýzy je zdůraznění pragmatických efektů jazyka, který je založený na interpretativních konvencích a praktikách dané kultury. Pak tedy například „být objektivní“ znamená v první řadě uznávat pravidla stanovená tradicí a sdílená vědeckými autoritami, což ovšem samo o sobě nemusí být zárukou pravdivosti ani přínosu k poznání. Naopak, z postmoderního hlediska je lpění na tradicích chápáno spíše jako omezení pro inovativní a tvůrčí metody poznání. Otázka zní, jakým způsobem je objektivita konstruována v rámci společenské praxe. Z kritického úhlu pohledu je možnost pojmenovávat realitu mocí, která zapříčiňuje utlačování, toto porozumění je založeno na Foucaultově tvrzení, že moc umožňuje pouze někomu definovat, co je a co není poznání (Cosgrove, McHugh, 2002). Připomeňme, že moc není v tomto pojetí chápána jako jednolitá a jednosměrná (mocní vs. bezmocní), naopak manifestuje se v množství fragmentovaných a diverzifikovaných způsobů a nabývá rozmanitých podob (Burman, 1995).

V návaznosti na sociální kategorie, jako je sociální třída, gender, zdraví či etnicita, mohou lidé disponovat jinými úrovněmi moci, a tedy jinak participovat na tvorbě poznání, což je klíčový předpoklad pro porozumění feministické a kritické analýze společnosti. Jak uvádí například Gergen (2001), cílem postmoderní kritiky není odmítnout tradice, ale dát různým přístupům právo participovat na utváření vědění. V psychologii a sociálních vědách obecně je nezbytné reflektovat preference určitých normativních způsobů života, které mohou existovat na úkor jiných. Kritická pozornost by měla být upřena i ke zhodnocení politických a hodnotových témat v rámci kultury, aby kolonializující univerzalizmus mohl být nahrazen globálním partnerským dialogem (Hepburn, 1999).

Cosgrove a McHugh (2002) podporují Gergenovu pozici tvrzením, že jádrem postmoderní kritiky je zpochybňování dominantního paradigmatu v psychologii, usilují o narušení kategorií, které získaly status pravdy. Rozvažují například nad validitou kategorií, jako je maskulinita a feminita, a zaměřují se na procesy, kterými byly reifikovány. Angažováním se v procesu dekonstrukce² hledají feministky skryté kontradikce, mocenskou dynamiku a vnitřní trhliny (Hepburn, 1999) a otevírají nové způsoby pochopení, včetně subverzivního přepracování původních

myšlenek. Zatímco v přístupu zaměřeném na pohlavní rozdíly jsou rozdíly samy o sobě vnímány jako vysvětlení, nově jsou naopak používány jako analytické východisko (West, Fenstermaker, 1995). Jinými slovy, neptejme se, co postmoderní přístup je, ale co dělá (Hepburn, 1999). Tento aspekt porozumění postmodernímu přístupu je naprosto klíčový pro ty, kdo se jím chtějí zabývat ať už ve výzkumu nebo v odborné praxi, odklání pozornost od univerzálních typologií, klasifikací a statických popisů k dynamickému pojetí navzájem se ovlivňujících faktorů ukotvených v sociálním kontextu. Konstatování určitých genderových vzorců tak není výsledkem výzkumu, ale naopak jeho začátkem.

Jednou z výhrad namířených vůči postmoderní perspektivě je obava z relativismu ve smyslu „cokoliv jde“, jako reakce je však proklamováno úsilí po etické a spravedlivé praxi (Cosgrove, McHugh, 2002). V rámci feministické psychologie je právě toto jedním z živě diskutovaných témat – nelze-li nic s určitostí tvrdit, potom se ztrácí prostor pro politickou akci. Autorky jako Burman (1997) však namítají, že dekonstruktivistické pozice naopak angažují spravedlivější politické úsilí, které zahrnuje rozmanitější perspektivy. Jedná se tedy spíše o zaujetí pluralistické perspektivy než vyhraněné formy relativismu.

Přístup k poznání, který je spíše založen na inkluzi, přivítání nových či netradičních metod a impulsů než na vymezování a vyloučení určitých aktérů a postupů, souvisí s úsilím o překonání stávajících schémat plných dichotomií a logicky vede i ke změnám výzkumných otázek. V oblasti studia genderování může být příkladem posun zkoumání od „jaké jsou skutečné genderové rozdíly“ k „jak je gender učiněn přirozeným a jaké praktiky produkují gender jsou zneviditelnovány“ (Cosgrove, McHugh, 2002). Layton uzavírá (1998, cit. podle Cosgrove, 2003: 88):

„Existuje rozhodující rozdíl mezi tvrzením, že feminita je symbolizována vztahovostí, a tvrzením, že ženy jsou zaměřené na vztahy.“

Burman (1998, cit. podle Cosgrove, 2003) upozorňuje na jeden z klíčových problémů feministické psychologie, jímž je reprodukce „falešné ontologie genderu“. Je nevyhnutelně problematické používat identitní kategorie, aniž by byla

teorizována genderová subjektivita sama o sobě. Pozastavme se stručně u pojmu subjektivita: jeho zavedení je reakcí na kritiku humanistického racionálního subjektu. V jádru usiluje o překlenutí individualismu a realismu obsažených v pojmech, jako je osobnost, kdy dochází k implikaci existence autonomního subjektu předcházejícího sociální praxi, a rekonceptualizuje osobní prožitky sebe sama (Staunæs, 2003). Zdůrazňuje kontinuální proces konstrukce, neustálého stávání se sama sebou, které obsahuje prvky stability i rozkolu, stávání se sama sebou, které je hluboce a neoddělitelně zakořeněné v sociálním, ne pouze tímto ovlivněné (Gough, McFadden, 2001, Burr, 2002, Staunæs, 2003). Koncept subjektivity je používán v řadě přístupů usilujících o překlenutí dichotomie individuální-sociální. Povzbuzuje ke sledování toho, jak lidé přijímají, odmítají či ignorují pozice v dostupných diskurzech a vytvářejí svoje vlastní (Staunæs, 2003). Subjekty jsou vnímány jako aktivně se angažující v konstruování osobních teorií a ustavování smysluplnosti v často rozporuplných a ambivalentních životních situacích, nejde tedy o argumentaci pro formu sociálního determinismu (Burr, 2002). Gender je potom chápán jako efekt, který není plně determinovaný ani plně arbitrární, a pozornost je zaměřena právě na procesy mezi těmito rovinnami (Cosgrove, 2003).

V následující kapitole ukážeme, že není možné privilegiovat gender oproti jiným determinantům difference, protože to nevyhnutelně vede k participaci na dalších formách dominance a podřízení. Připomeňme Foucaulta a jeho analýzu moci a rezistence opuštěním konceptu moci lokalizované v definovatelných bodech utlačování a zaměřením se na to, jak moc a ideologie prostupují sociální praxi komplexními způsoby (Hall, 1998, cit. podle Seu, 1998, Burr, 2003). Mens-Verhulst (1998) navrhuje upřít pozornost vůči rozdílnostem v privilegiích mezi ženami a přesněji kontextualizovat rozdíly v marginalizaci. Tato perspektiva s ohledem na propojení a nelinearitu dominantních praktik umožňuje porozumět procesům simultánního utlačování a privilegování. Představme si odlišné pozice z hlediska moci a příslušnosti k většině: například být lesbou a mít bílou barvu pleti, nebo naopak tmavou barvu pleti, být ze střední třídy, nebo z dělnické třídy, být zdravá, nebo mít zdravotní omezení atd. Tuto myšlenku rozvíjí Prilleltensky (2008), upozorňující na to, že doposud

se v psychologii věnovalo velmi málo pozornosti faktu, že člověk, který v jednom kontextu může být utlačovaným, za jiných okolností sám utlačuje, což ovšem v souladu s vývojem feministického myšlení také poukazuje na některé naivní představy předpokládající dokonalou solidaritu žen.

Součástí postmoderních přístupů, feministických především, je pozornost vůči mocenským aspektům lidského konání. Možnost přinášet pravdivá tvrzení o tom, jací lidé jsou, je v psychologii součástí vnitřní moci, která v sobě skrývá riziko dozorování a praxe podrobení (Burr, 2003). Není možné se vzdát zodpovědnosti za mocenské aspekty psychologie, neboť, jak konstatuje Prilleltensky (2008), moc je vždy zároveň politická i psychologická. Metanarace, v tomto případě reprezentované psychologickými teoriemi, slouží lidem jako legitimační kritéria (Hepburn, 1999). Příkladem může být situace, kdy se dovoláváme pojmu „osobnost“, když chceme obhájit mužské a ženské „osobnostní“ rozdíly. Iluze pre-existujících esencializujících³ faktorů používaných jako základ pro tvrzení ústí v tautologie, např. mužské/ženské rozdíly jsou vysvětlovány mužskými/ženskými rozdíly: prostě existují, jsou „součástí osobnosti“, aniž by bylo reflektováno, že pojem osobnost je psychologickým konstruktem a nelze mu bezproblémově přisoudit status pravdivosti. Především je však potřeba brát v úvahu kontext a situovanost poznání (Cosgrove, McHugh, 2002: 26):

„Věříme, že postmoderní výzkum může sloužit feministickým účelům právě pro své explicitní zaměření na sociopolitické zakotvení zkušeností. Zaměření, které odporuje fantazii dekontextualizovaných vědeckých pravd.“

Závěrem této části, kde byly stručně načrtnuty některé významné rysy postmoderního uvažování, uvedme souhrn potenciálních přínosů dekonstruktivistického přístupu k feministické psychologii, tak jak je sestavila Burman (1997):

- Zpochybňování nároků na pravdu: zacházení s výroky o pravdě jako s pouze částečně pravdivými, existujícími vedle dalších legitimních výroků.
- Neúplné perspektivy: důraz na kontextuální ukotvení poznání i zkušenosti.
- Skryté investice: vystavení ideologických funkcí a implicitních politických aspektů.

- Anti-esencialismus: zprostředkovaný charakter reprezentací zkušeností.
- Fragmenty identity: reflexivní ostražitost vůči rozmanitostem.
- Mluvicí těla: pozornost vůči materiální produkci psychologických teorií.

Od sociálního konstrukcionismu k materialisticko-diskursivní perspektivě a psychosociálnímu přístupu

Do postmoderní tradice sociálních věd můžeme zahrnout celou řadu přístupů (viz například Bačová, 2000, Plichtová, 2002, Zábrodská, 2006, Vybíral, 2007), v tomto textu se však soustředím na sociální konstrukcionismus především v pojetí Vivien Burr, uvedu kritické úvahy nad limity tohoto přístupu a zmíním některé snahy o jejich překonání, například v konceptualizaci materialisticko-diskursivní perspektivy a psychosociálních studií.

Kritika humanistického i pozitivistického myšlenkového rámce v psychologii je směřována vůči vytržení pozorujícího z komunity sdílených významů a současného připsání téměř omnipotentních charakteristik jako simultánní nahlížení problému z více pozic či možnost autentického sebepoznání nepoznamenaného akulturací (Hare-Mustin, Marecek, 1990). Také sociální konstrukcionismus se snaží reagovat na odtržení vědecké praxe od sociálních aspektů. Východiskem je předpoklad, že není možné poznat svět pouze racionálně, aniž bychom byli ovlivněni vzpomínkami či touhami a dalšími subjektivními hodnotami. Výzkum není aktivita odtržená od okolního světa, ale naopak znamená specifické angažování se (Hare-Mustin, Marecek, 1990), není omezený pouze na osoby vědců a vědeckou praxi, ale je ovlivněn řadou dalších participantů a vlivů nezahrnujících pouze lidské bytosti (Law, 2004). Sociální konstrukcionismus tak věnuje pozornost sociální praxi utváření významů.

Přínosy sociálně konstrukcionistického přístupu podle Burr (1999) jsou především:

- veškeré znalosti jsou historicky a kulturně specifické, je nutné kriticky nahlížet pozice, ze kterých je „hlášána pravda/vědecká fakta“, objektivní věda skrývá rizika maskování uspořádání mocenských vztahů ve společnosti
- je výzvou esencialismu a individualismu, které prostupují západní psychologii
- předkládá revoluční pojetí jazyka, upozorňuje na to, jak jsou moc a odpor neustále ve hře

Ukažme si na příkladu sexuality, jak může sociálně konstrukcionistické myšlení vypadat (upraveno podle Burr, 2003): Ženy a muži jsou často popisováni jako zásadně odlišní právě kvůli různé roli, kterou hrají při reprodukci. Evoluční a sociobiologické teorie vysvětlují sexualitu na základě touhy po zachování rodu. Interpretace mužského promiskuitního chování snahou rozptýlit geny, volby mladších partnerek jako snahy zajistit plodnost či ženské inklinace k starším a zkušenějším mužům majícím vyšší potenciál zaopatřit je i potomky, si běžně nárokují status vědecké pravdy a upevňují představy o tom, co je či není přirozené pro ženské či mužské chování. Sociálně konstrukcionistické přemýšlení nad sexualitou se vydává jiným směrem. Pokud by sex byl pouze o reprodukci, jak je možné vysvětlit masivní využívání antikoncepčních prostředků, zejména v západních zemích? Jak je možné, že existuje široká škála sexuálních projevů a praktik, které slouží k potěšení a uspokojení jiných potřeb, než je reprodukce? Konstrukcionistické uvažování se bude spíše zaměřovat na porozumění smyslu, který nejen v našem sexuálním životě hraje významnou roli a který je utvářen jako sociální praxe – v průběhu mezilidské interakce – a může být proměnlivý a nestálý. Do hry vstupují i společenské normy, zejména sexualita je oblastí prostoupenou pravidly, která nám říkají, jak je vhodné, popřípadě normální se projevovat. Nejedná se o náhodné požadavky, naopak jsou součástí sociálních a ekonomických struktur, ve kterých žijeme a které se také stávají předměty analýzy.

S ohledem na formování subjektivity je pozornost věnována procesům vyjednávání, konstrukce či odporu vůči dostupným diskursivním pozicím (Burr, 1999). Nikdy nejde o pouhé zobrazení diskursů a praktik, skrze které subjekt naplňuje svůj život, vždy existuje prostor pro tenze mezi diskursem a pozicemi, které jsou nabízeny, a subjektivní interpretaci přinášející v podstatě neomezené možnosti použití (Sondergaard, 2002). Moc je v tomto ohledu, opět v návaznosti na Foucalta, nahlížena jako interní sebe-regulace, není vnímána pouze jako negativní zákaz, ale také jako okamžik, kde jednotlivec přistoupí na určité chování. Techniky legitimizace moci jsou potom ve středu zájmu feministek, což platí i pro psychologii a terapii (Seu, 1998). Precizní analýza moci je součástí dosahování feministických politických cílů.

Nicméně můžeme se setkat s minimálně dvěma směry kritiky konstrukcionistického myšlení, jak uvádí Burr (2003):

Jednou rovinou je neschopnost vysvětlit touhy, přání, naděje či fantazie spojená s přílišným zaměřením na jazyk a diskursy. Nevíme příliš o tom, jak procesy vyjednávání identity probíhají, kam směřují, váháme nad vysvětlením vnitřních pochodů, kdy například člověk vnímá konkrétní diskurs jako utlačující, přesto mu podléhá a touží po něčem zdánlivě zcela rozporuplném. Někteří autoři a autorky se tento problém pokouší vyřešit zapojením psychoanalýzy, příkladem mohou být psychosociální studia (Frosch, 2003, Henwood, Procter, 2003, Hollway, Jefferson, 2005). Rizikem psychoanalytického pojetí ovšem může být návrat k esencialismu. Na druhou stranu psychoanalýza sociálnímu konstrukcionismu vyhovuje v tom, že lidský subjekt nikdy nechápala jako unifikovaný a koherentní. Frosch (2003) uvádí jako základní rys psychosociálního přístupu snahu kriticky studovat psychologický subjekt. Výchozím bodem je vnímání ambivalentní pozice subjektu: zároveň je místem aktivního jednání i subjektem vnějších vlivů. Subjekt nechápe jako předem danou entitu, ale jako prostor, kde se střetávají tyto různé vlivy. Subjekt je vždy sociální. Psychosociální přístup zahrnuje pozornost nevědomým impulsům, aniž by se utíkal k mentalistickému zjednodušení, které předcházelo sociálně konstrukcionistické kritice. Jak bylo zmíněno výše, myšlenka, že sociální diskursy vytvářejí určité pozice dostupné jednotlivcům, nedostatečně vysvětluje, proč se lidé rozhodují zabrat právě tu či onu konkrétní pozici (Hollway, Jefferson, 2005). Jako zdroje pro psychosociální přístup Frosch jmenuje kromě psychoanalýzy i systemiku, feministickou teorii a fenomenologii, výrazný je též příklon ke kvalitativnímu zkoumání. Paradoxem je, že tyto přístupy jsou navzájem vůči sobě v mnoha ohledech kritické a rozhodně nenabízejí jednoznačné partnerství. Nicméně právě zaangažování fenomenologie a rekonceptualizace pojetí těla umožňuje psychosociálnímu přístupu reagovat i na druhou rovinu kritiky sociálního konstrukcionismu, kterou je redukce těla (Burr, 2002).

Zatímco v psychologii je pojetí těla často omezeno na fyziologické procesy, v sociálním konstrukcionismu a diskursivních přístupech dochází k redukci na formu textuality. Jsme však

součástí vztahů, které simultánně mají co do činění se smyslem i materialitou (Law, 2004). V poststrukturalistických přístupech je věnována pozornost sociální regulaci těla, zároveň mu však je přisuzována podřízená role (Yardley, 1996). Spolu s Burr (1999) se můžeme ptát, jak znovu objevit „materiální tělo“, tělesnou realitu, jako důležité médium významů a vyjádření. Je nutné vyvarovat se jednoduchého sklouznutí do tradičního esencializujícího pojetí těla, které není kompatibilní se sociálním konstrukcionismem. Nové pojetí těla naznačuje možnosti resistance vůči moci zakotvené v diskursu.

Pod vlivem fenomenologické filozofie, zejména v podání Merleau-Pontyho, se pozornost obrací k tělesným způsobům prožívání. Fenomenologický přístup upozorňuje na definování materiálního bytí prostřednictvím záměrných interakcí s prostředím (Yardley, 1996). Řada důležitých lidských zkušeností se odehrává mimo diskurs a má kvalitu relativní resistance vůči vyjádření v jazyce, patří k nim například umění, tanec či hudba (Burr, 1999) nebo mystické a spirituální zážitky (Law, 2004). Obrát k mimodiskursivním zkušenostem rozhodně neznamená zavrhnutí diskursivních praktik, ale úsilí o prozkoumání dalších možností překlenutí karteziánské dichotomie tělo-mysl a vytvoření přístupů, které umožní studium recipročních vztahů mezi sociolingvistickými a fyzickými aspekty života. V metodologii sociálních věd je totiž nutné přiznat si, že mnohé reality jsou materializovány jinak než lingvisticky (Law, 2004).

Lidé a svět, který obývají, nejsou dvě odlišné mezi sebou interagující entity. Žijeme v materiálním světě, nejsme jeho pouzí pozorovatelé: prostřednictvím tělesnosti máme přímý přístup do materiálního světa (Burr, 1999). Sociální může existovat jen tehdy, je-li tělesně nařízeno (Yardley, 1996), není možné jedno redukovat na druhé a naopak. Naše fyzická existence tvoří součást materiálně-kulturního systému a je partnerem porozumění subjektivní zkušenosti zakotvené v sociálních vztazích a diskursu. Vztah mezi tělesnou zkušeností a jazykem je dialektický proces vzájemné závislosti (Burr, 1999).

Pro postmoderní přístupy typická analýza mocenských vztahů je aplikována i na tělesnou zkušenost. Specificky lokalizovaná těla v síti vztahů mohou být zdrojem pro rezistenci vůči dominantním diskursům. Hlasy marginalizovaných mohou být zneužity, to je riziko typické-

ho feministického požadavku „dát hlas ženám/utlačovaným“, které nedostatečně reflektuje zakotvenost jazyka všech v mocenském diskursu. Je výzvou hledat prostřednictvím nového uchopení tělesnosti způsoby, jak je možné odpovědět moci a transformovat její vliv (Burr, 1999).

Sociokulturní a materiální aspekty našich lidských zkušeností jsou vnitřně propojené, a přestože mohou být a jsou studovány samostatně, je užitečné zkoumat jejich vzájemný vliv (Yardley, 1997). Jak jsme zmínili výše, apelem je zaměření pozornosti právě na procesy spíše než rysy či omezené okamžiky. V takovém pojetí se kauzální vysvětlení chování typické pro vědu založenou na pozitivismu jeví neadekvátně (Yardley, 1996). Vynořuje se zároveň potřeba interdisciplinárního studia a propojování poznatků vědních oborů ze sociální i přírodovědné oblasti.

Ženy, gender, intersekcionalita

Feministická teorie i praxe prodělaly od svého počátku klíčové změny s ohledem na pojetí svých „cílových skupin“. Původní feministické hnutí je založeno pro ženy, o ženách a s ženami, oslavuje kolektivní ženské sesterství a usiluje o změnu společenských podmínek tak, aby lépe reflektovaly potřeby žen a dívek. Postupem času však tato unifikovaná podoba žentství dostává zásadní trhliny kritikou z vlastních řad – revize kategorie žena přichází především na základě impulsů od marginalizovaných skupin žen, například žen různé barvy pleti, žen žijících v postkoloniálních společnostech, lesbických a bisexuálních žen, žen se zdravotními omezeními, žen z dělnické třídy (Broido, Manning, 2002, Young, 2008).

Jak konstatuje Greene (2005), mnohé z původních feministických iniciativ a proklamací byly slepé k tomu, jak samy utlačovaly další skupiny žen. Například pouze ženy ze střední a vyšší třídy mohly chápat právo na práci jako důkaz emancipace žen, pro mnohé ženy nutnost zaměstnání mimo rodinu byla vždy každodenní realitou. V tomto smyslu druhá vlna feministického hnutí (60. léta 20. století) reflektovala identitu těch, kdo ji v první řadě tvořily – bílých žen ze střední třídy (West, Fenstermaker, 1995). Tento vývoj v rámci feministického přístupu tak nejen zřetelně poukazuje na propojení mezi subjektivními faktory a vytvářením poznání, ale také na význam diskuse, zahrnutí pluralitních perspektiv a nabízí jednu z možností vytváření

vědy a poznání, která reflektuje mocenské faktory a integrováním kritiky směřuje k přesahování sebe sama.

Feministické hlasy na konci 60. a na začátku 70. let byly zaměřeny především proti „přirozenosti“ mužské normy a proti utlačujícím mužským praktikám. Například první sestavení statistik domácího násilí vedlo k nabourání mýtu o mužích ochráncích rodiny (Gough, McFadden, 2001). Nicméně i mezi muži se našly kritické hlasy a začaly vznikat skupiny mužů reflektujících tradiční očekávání spojená s mužskou rolí a identitou, postupně vzniklo množství vědecké literatury kriticky se zabývající různými podobami maskulinity (viz např. Connell, 1995, Edley, Wetherell, 1995, Hearn, Pringle, 2006). Kromě ženských a feministických studií se tak rozvíjejí samostatné obory mužská studia i studia genderu. Na rozdíl od ženských studií se však genderová studia ne vždy hlásí k návaznosti na feministický původ. Ženská studia také nezřídka věnují pozornost genderové problematice, ne pouze postavení žen. Přičemž se, jak bude uvedeno dále, zhruba od 80. let 20. století stále více rozvíjí uplatňování intersekcionalní perspektivy, která rozšiřuje gender o prolínání s dalšími kategoriemi (Bondi, Burman, 2001).

Vrátíme-li se k původnímu poselství vůči ženám, je možné vidět, že již některé rané feministky a terapeutky se minimálně v náznacích tématem intersekcionality zabývají. Například Contratto a Rossier (2005) citují ve svém článku o kořenech feministické terapie Hannah Lehrman:

„Musíme být zejména opatrní v rozpoznání, že třída, rasa, sexuální preference a etnická identifikace stejně jako životní styl (ve všech svých dimenzích) mohou být zohledněny ve všech teoriích, které vytváříme.“ (Lehrman, 1986: 174, cit. podle Contratto, Rossier, 2005: 11.)

Nesmí se však jednat o zjednodušující pochopení sociálních kategorií, které zároveň vylučuje určité aspekty z analýzy. Problematické pojetí uvádí Burman, Gowrisunkur a Sangha (1998) či West a Fenstermaker (1995) na příkladu etnicity, kdy často zcela chybí tematizace „bílé“ (whiteness) jakožto známky etnického původu. To poukazuje na chápání bílé barvy pleti jako přirozené normy, která v jazyce a myšlení následně absentuje a není chápána jako sama o sobě odlišná. V čes-

kém prostředí upozorňuje psycholožka Gjuričová (2006) na to, že lidé s většinovou etnicitou tuto nereflektují, protože pro ně nemá viditelné důsledky. Porozumění sociálním kategoriím by tak mělo být komplexní, citlivé na mocenské nerovnosti a zahrnující nejen marginalizovanou, ale i dominantní skupinu.

Uvedme ještě jeden příklad z diskuse feministických psycholožek Williams a Lehrman (cit. podle Contratto, Rossier, 2005). Williams navrhuje jako jedno z možných řešení konkrétní kasuistiky, aby si klientka sehnala chůvu, která bude bydlet v domácnosti a pomáhat s péčí o děti, zatímco ona půjde do zaměstnání. To je ale kritizováno právě Lehrman, která se ptá: Jak toto řešení pomůže oné chůvě? Kdo se postará o její děti? V praxi obvykle podobná povolání vykonávají ženy z ekonomicky slabších rodin, často s minoritním etnickým původem a v mnohých případech s nejistým imigračním statutem, čímž se reprodukuje některé společenské nerovnosti, ale i vytvářejí nové problémy.

Systematicky je pozornost tématu intersekcionality věnována od 90. let, kdy tento termín vymezila Kimberlee Crenshaw v analýze neviditelnosti černých žen v americkém právním systému a na příkladu domácího násilí poukázala na odlišné prožívání násilí, znásilnění a jejich nápravy u žen bílé a černé barvy pleti (Yuval-Davis, 2006, Sondergaard, Staunæs, 2009, v tisku). Pojem intersekcionalita byl a je používán v kontextu politicko-vědeckých a právních diskusí o občanských právech žen, etnických a rasových minorit, postižených a homosexuálů; a je používán ke zdůraznění toho, jak jsou lidé, kteří zapadají do určité kombinace kategorií, často v pozicích, kdy jim chybějí určitá práva, ochrana a pravidla, kterých užívají jiní lidé. Sociální kategorie nejsou chápány jako příčina určitého chování, ale naopak jako výsledek (Staunæs, 2003). Také Sondergaard a Staunæs (2009, v tisku) zdůrazňují potenciál konceptu k analýze procesů majorizace a utváření dominance, nejenom ke studiu souvisejícímu s pozicí minoritních skupin.

V uvedeném pojetí intersekcionalita zahrnuje porozumění sociálním kategoriím v jejich umístění v hierarchii mocenských struktur a jejich vliv na procesy inkluze a exkluze, což implikuje, že jednotlivé kategorie mohou zdůraznit či překonat jiné, mohou je i zcela potlačit. Je nutné zdůraznit, že kategorie se nesčítají,

pozornost je věnována jejich vzájemnému spolupůsobení, tedy právě intersekcí (Lykke, 2003, cit. podle Sondergaard a Staunæs, 2009, v tisku, Staunæs, 2005, Kofoed, 2008). Analytická příležitost spočívá ve studování procesů jejich vzájemného ovlivňování, zaměňování, potvrzování, vyzývání... Tedy zaměření na dynamické procesy utváření a lokalizace a vykonávání dané pozice s cílem překonat homogenizaci sociálních kategorií a jejich porozumění v lokálním kontextu (Kofoed, 2008, Yuval-Davis, 2006). Analýza by však měla reflektovat i odlišné makro- a mikroúrovně – instituce a politiky, mezilidské vztahy, individuální prožívání inkluze a exkluze a symbolické reprezentace (Yuval-Davis, 2006). Zde můžeme spatřovat prostor pro sociálně psychologickou analýzu, která zároveň reflektuje působení makroúrovně společenských institucí.

Ve světle současného vývoje v oblasti teorie tak přívlastek feministický odkazuje především na historickou perspektivu studia souvislostí mezi genderem a dalšími oblastmi života jako přijímané výchozí pozice, aktuální feministická praxe však zahrnuje mnohem širší pojetí procesů utváření jinakosti.

Souhrn hlavních myšlenek

Všechny uvedené přístupy je třeba v první řadě chápat jako sociální epistemologie, vždy uvažující člověka jako sociálního, neredukující studované procesy na úzce vyhraněnou individuální rovinu. Vzhledem k tradici moderní vědy, která je založena na oddělení jednotlivce a společnosti, hledají nové způsoby rekonceptualizace vzájemných vztahů. Následně hlavní kritika vůči sociálnímu konstrukcionismu směřuje k redukci tělesnosti na textualitu, zde se tedy otevírá prostor pro zaangažování dalších myšlenkových proudů, jako je například fenomenologie.

S ohledem na feministický přístup je hlavním imperativem pozornost sociálním problémům dnešní společnosti. Sociální vědy mají vyhodnocovat svou pozici a zvažovat, jakou roli hrají v produkci poznání s ohledem na potřeby lidí v běžném životě, uvažovat, že žijí v systému nerovnoměrného sdílení moci, a věnovat pozornost praxím dominance i resistance.

Od původního vyhraněného zaměření na postavení žen se feministický přístup rozvinul do poloh reflektujících multiplicitu našich identifikací a společenských pozic a intenzivně diskutuje

intersekcionalní charakter sociálních kategorií. Pozornost vůči postavení žen je stále odrazovým můstkem feministického přístupu, ale v souladu s postmoderním smýšlením ženy (ani muži) nejsou chápány jako unifikovaná skupina sdílející podobné vlastnosti. V tomto smyslu feminismus usilovně překonává vyhraněné dichotomie a zaměřuje se na analýzu a porozumění proměnlivým a kontradiktorním procesům konstruování sociálního světa a subjektivit.

Konečně postmoderní reflexe propojení subjektivity s procesy tvorby vědy má přinést ne zavržení dosavadních tradic, ale nový pohled a otevřenost vůči jiným a novým metodám poznání.

Poznámky

- 1 Fakulta sociálních studií MU, katedra psychologie, e-mail: 14836@mail.muni.cz.
- 2 V literatuře se obvykle setkáváme s odlišením pojmu gender (poukazujícího na sociálně-kulturně-historické aspekty související s mužstvem a ženstvem) a pohlaví (poukazujícího na biologické aspekty). Toto odlišení nepovažuji pro svou práci za užitečné, neboť se domnívám, že biologické a sociální faktory jsou v neustálé interakci, překrývají se a pro sociální analýzu není užitečné konceptualizovat je takto odděleně a dichotomizovat uvažování. Používám pojem gender v širším smyslu usilujícím o reflexi prolínajících se a proměnlivých prvků různého původu, toto pojetí také překračuje někdy příliš úzké vymezení genderu na mužské a ženské charakteristiky.
- 3 Dekonstrukce je termín, jehož zavedení do praxe filozofie, literárních i sociálních věd je připisováno Derridovi. Ve stručnosti se jedná se o strategii kritické analýzy zaměřenou na odhalení latentních předpokladů a vnitřních kontradikcí (Lawlor, 2006).
- 4 Esencialismus je pohled proklamující existenci nevyhnutelných, a priori existujících, a tudíž „esenciálních“ podstat jednotlivců a věcí. Předpokladem je, že tyto mohou být vědecky identifikovány. Je to přístup, který tvrdí, že reality jsou nadčasové esenciální „věci“ a my je odrážíme (reprezentujeme) v jazyce. Každé odvolání se na lidskou podstatu je esencialistickým vysvětlením. Často je tento myšlenkový rámec používán v argumentaci přirozených rozdílů mezi ženami a muži (Bačová, 2000, Gough, McFadden, 2001).

Seznam literatury:

- ANDERSON, E. **Feminist Epistemology and Philosophy of Science**. Stanford Encyclopedia of Philosophy, <http://plato.stanford.edu/entries/feminism-epistemology/> [on-line] [18. 12. 2008]
- BAČOVÁ, V. **Súčasný smery v psychológii**. Prešov: Prešovská univerzita, 2000.
- BONDI, L., BURMAN, E. **Women and mental health: a feminist review**. *Feminist Review*, 2001, č. 68, s. 6–33.
- BROIDO, E. M., MANNING, K. **Philosophical Foundations and Current Theoretical Perspectives in Qualitative Research**. *Journal of College Student Development*. 2002, roč. 43, č. 4, s. 434–445.
- BURMAN, E. **Identification, Subjectivity, and Power in Feminist Psychotherapy**. In SIEGFRIED, J. *Therapeutic and Everyday Discourse as Behavior Change*. Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1995.
- BURMAN, E. **Deconstructing Feminist Psychology**. In BURMAN, E. (Ed.). *Deconstructing Feminist Psychology*. London: SAGE, 1997.
- BURR, V. **The Extra-discursive in Social Constructionism**. In NIGHTINGALE, D. J., CROMBY, J. *Social Constructionist Psychology. A Critical Analysis of Theory and Practice*. Buckingham: Open University Press, 1999.
- BURR, V. **The Person in Social Psychology**. Hove: Psychology Press, 2002.
- BURR, V. **Social constructionism**. 2nd edition. London: Routledge, 2003.
- CONNELL, R.W. **Masculinities**. Cambridge: Polity Press; Sydney: Allen & Unwin; Berkeley: University of California Press, 1995.
- CONTRATTO, S., ROSSIER, J. **Early Trends in Feminist Therapy Theory and Practice**. *Women & Therapy*, 2005, roč. 28, č. 3–4, s. 7–26.
- COSGROVE, L., MCHUGH, M. C. **Deconstructing Difference: Conceptualizing Feminist Research from Within the Postmodern**. In COLLINS, L. H. *Charting a New Course for Feminist Psychology*. Westport: Greenwood Publishing Group, 2002.
- COSGROVE, L. **Feminism, postmodernism, and psychological research**. *Hypatia*, 2002, roč. 18, č. 3, s. 85–112.
- EDLEY, N., WETHERELL, N. **Men in Perspective. Practice, Power and Identity**. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 1995.
- FROSCH, S. **Psychosocial studies and psychology: Is a critical approach emerging?** *Human Relations*, 2003, roč. 56, č. 12, s. 1545–1567.
- GERGEN, K. J. **Psychological Science in a Postmodern Context**. *The American Psychologist*. 2001, č. 56. <http://www.swarthmore.edu/SocSci/kgergen1/web/page.phtml?id=manu25&st=manuscripts&hf=1> [on-line] [5. 11. 2005]
- GERGEN, M. **Qualitative Methods in Feminist Psychology**. In WILLIG, C., STAIN-TON-ROGERS, W. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. London: SAGE, 2008.
- GJURIČOVÁ, Š. **Vlastní a cizí, cizinec a nášinec: významy etnicity v rodinných vztazích**. Kazuistika ke Dni rodinných terapeutů s tématem Transgenerační vztahy dne 16. 5. 2006, <http://www.rodinnaterapie.cz/index.php?page=kazuistika> [on-line] [10. 12. 2008]
- GOUGH, B., MCFADDEN, M. **Critical social psychology**. Basingstoke: Palgrave, 2001.
- GREENE, B. **Psychology, Diversity and Social Justice: Beyond Heterosexism and across the cultural divide**. *Counselling Psychology Quarterly*, 2005, roč. 18, č. 4, s. 295–306.
- HEARN, J., PRINGLE, K. **European Perspectives on Men and Masculinities**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2006.
- HENWOOD, K., PROCTER, J. **The 'good father': Reading men's accounts of paternal involvement during the transition to first-time fatherhood**. *British Journal of Social Psychology*, 2003, č. 42, s. 337–355.
- HEPBURN, A. **Postmodernity and the Politics of Feminist Psychology**. *Radical Psychology*, 1999, roč. 1, č. 2. <http://www.radpsynet.org/journal/vol1-2/index.html> [on-line] [5. 10. 2004]
- HOLLWAY, W., JEFFERSON, T. **Panic and Perjury: A psychosocial Exploration of agency**. *British Journal of Social Psychology*, 2005, č. 44, s. 147–163.
- KOFOED, J. **Appropriate Pupilness: Social categories intersecting in school**. *Childhood*, 2005, roč. 15, č. 3, s. 414–430.

- LAW, J. **After Method. Mess in social science research.** London: Routledge, 2004.
- LAWLOR, L. **Jacques Derrida.** 2006. <http://plato.stanford.edu/entries/derrida/> [on-line] [19. 12. 2008]
- MENS-VERHULST, J. **Beyond Innocence: Feminist Mental Health Care and the Post-modernist Perspective.** In HENWOOD, K., GRIFFIN, C., PHOENIX, A. **Standpoints and Differences. Essays in the Practice of Feminist Psychology.** London: Sage, 1998.
- PLICHTOVÁ, J. **Metódy sociálnej psychológie zblízka. Kvalitatívne a kvantitatívne skúmanie sociálnych reprezentácií.** Bratislava: Média, 2002.
- PRILLELTENSKY, I. **The Role of Power in Wellness, Oppression, and Liberation: The Promise of Psychopolitical Validity.** *Journal of Community Psychology*, 2008, roč. 36, č. 2, 116–136.
- RICHARDSON, L. **New writing practices in qualitative research.** *Sociology of Sport Journal*, 2000, č. 17, s. 5–20.
- SEU, I. B. **Change and Theoretical Frameworks.** In SEU, B. I., HEENAN, C. **Feminism & Psychotherapy.** London: SAGE, 1998.
- STAUNÆS, D. **Where have all the subjects gone? Bringing together the concepts of intersectionality and subjectification.** *NORA – Nordic Journal of Feminist and Gender Research*, 2003, roč. 2, č. 11, s. 101–110.
- STAUNÆS, D., SØNDERGAARD, D. M. **Intersectionality – a theoretical adjustment.** In LYKKE, N., GRIFFIN, G., BUIKEMAE, R. **Researching differently.** Vadstena: Polity Press, 2009, v tisku.
- VYBÍRAL, Z. **Psychologie jinak.** Praha: Academia, 2007.
- WEST, C., FENSTERMAKER, S. **Doing Difference.** *Gender & Society*, 1995, roč. 9, č. 1, s. 8–37.
- YARDLEY, L. **Reconciling Discursive and Materialist Perspectives on Health and Illness: A Reconstruction of the Biopsychosocial Approach.** *Theory Psychology*, 1996, roč. 6, č. 3, s. 485–508.
- YARDLEY, L. **Introducing material-discursive approaches to health and illness.** In YARDLEY, L. **Material Discourses of Health and Illness.** London: Routledge, 1997.
- YOUNG, I. M. **Serialita genderu: úvahy nad ženami jako sociálním kolektivem.** *Sociální studia*, 2008, roč. 5, č. 1, s. 121–142. Brno, Fakulta sociálních studií. (Původní verze: YOUNG, I. M. **Gender as seriality.** In *Signs*, 1994, roč. 19, č. 3.)
- YUVAL-DAVIS, N. **Intersectionality and Feminist Politics.** *European Journal of Women's Studies*, 2006, roč. 13, č. 3, s. 193–209.
- ZÁBRODSKÁ, K. **Rodová analýza jako prostor pro nové epistemologie: poststrukturalismus a diskursivní analýza v psychologii.** *Československá psychologie*, 2007, roč. 50, č. 2, s. 105–118.

STUDENTSKÉ PRÁCE

Potřeba volnočasového centra pro seniory a možnosti využití seniorů jako dobrovolníků: Průzkum ve městě Jihlava

Necessity of Leisure-time Centre for Seniors and Volunteer Potentialities: Survey in Jihlava

Pavla Radová

Mgr. Pavla Radová je absolventkou Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, oboru sociální práce.¹

Abstrakt

Tato práce se opírá o poznatky o zahraničních komunitních či seniorských centrech, která nabízejí uživatelům řadu služeb a programů. V tomto textu je však akcentována zejména složka trávení volného času seniorů. Práce se zabývá tím, zda senioři chtějí volnočasové centrum na konkrétním sídlišti ve městě Jihlava, a pokud ano, jaký program by takové centrum podle jejich preferencí mělo nabízet. Protože v komunitních centrech je zpravidla využíváno dobrovolníků jako významného zdroje při zajištění chodu centra, ani toto téma nezůstane bez povšimnutí. Pro účely tohoto výzkumu byla použita technika dotazníku. Data byla získána od 204 respondentů.

Klíčová slova

senioři, komunitní centra, volnočasové aktivity, město Jihlava

Abstract

The work is based on information about the foreign community or senior centres which offer a number of services and programmes to their clients. The text stresses above all the element of how seniors spend their leisure time. The work deals with the fact if seniors want a leisure-time centre in one particular residential area in Jihlava and if so, what programme should a centre like that offer. The community centres usually use volunteers as an important source in provision of centre running, that is why the work deals with this topic as well. Form of questionnaire was used for this research purpose. Datas were acquired from 204 quizees.

Keywords

seniors, community centres, leisure time activities, Jihlava town

Úvod

V našich podmínkách existuje řada možností, jak mohou příslušníci starších generací naplnit zvýšené množství volného času, které se pojí s nástupem a průběhem penzionování. Stále však není všeobecným standardem nabízet seniorům všechny služby, jež jsou těmto lidem dostupné v jiných zemích. V západní Evropě a v Severní Americe jsou běžnou výbavou měst tzv. komunitní nebo také seniorská centra. Ta nabízejí programy pro trávení volného času, vzdělávací programy, mo-

hou nabízet služby zacílené na podporu zdraví a prevenci onemocnění, poskytování stravy během dne i dovoz seniorů z domova do komunitního centra a zpět. Zároveň tato centra zpravidla využívají angažovanosti dobrovolníků jako jednoho z možných zdrojů. V České republice mnoho takových center nenajdeme. Ve většině větších měst fungují kluby důchodců, které poskytují jen velmi omezené možnosti pro trávení volného času. A ani tyto kluby nejsou ve všech velkých městech. Absence komunitních center v našich podmínkách,

zkušenost s životem seniorů v zahraničí a znalost některých klubů důchodců v naší republice i s jejich úzkou činností mne přivedly k otázce, proč se u nás komunitní centra pro seniory na rozdíl od ostatních služeb nerozvíjejí.

Cílem tohoto textu je zjistit, zda mají penzisté zájem o nové volnočasové centrum, a jestli ano, jaké varianty pro volný čas by podle jejich přání mělo nabízet. Samozřejmě podstatnou složkou volnočasového centra, jak bylo popsáno v širším pojetí komunitního centra, je také dobrovolnictví. Seniori byli v rámci výzkumu tázáni, zda by uvažovali o dobrovolnické činnosti v tomto centru. Bez povšimnutí nezůstanou ani možnosti nabízené ze strany seniorů a důvody, proč se někteří penzisté nechťejí dobrovolně účastnit na zajištění programu centra.

K výzkumu jsem zvolila techniku dotazníku. Data byla získána celkem od 204 starobních důchodců, kteří žijí v dané lokalitě. Podrobnější popis vzorku i aplikace metody samozřejmě obsahuje následující text.

1. Aktivní stáří

V období stáří hraje aktivita nezastupitelnou roli. Odchodem z pracovního procesu člověk získává velké množství volného času a je jen na něm samotném, zda jej pojme jako prostor a příležitost zabývat se něčím zajímavým, nebo se pro něj čas stane přítěží. Člověk je přirozeně činný a činnost je považována za jedno z kritérií zdravé lidské osobnosti. Opak je považován za nežádoucí, neboť nečinnost může být projevem chorobného stavu. „Činnost je významným geriatrickem.“ (Pacovský, 1997: 102.) Podle Zicha (1978) je subjektivní pocit smysluplného využití volného času důležitým faktorem spokojeného života. Tím, že člověk vstupuje do důchodu, přichází velká změna v proporcích volného a zaplněného času. Čerstvý penzista je postaven před otázku, co si s takovým množstvím času počít, a dříve nebo později je nucen dát svým dnům strukturu.

V životě seniora hraje důležitou roli aktivita sociální, duševní i fyzická. Nejčastěji je aktivita přímo spojována například s osobní spokojeností (Lampinen, Heikkinen, Kauppinen, Heikkinen, 2006, Warr, Butcher, Robertson, 2004, a další), rezistencí vůči stresu (Coleman, 1993) a oddálením předčasného stárnutí (Zavázalová, Zikmundová, Zaremba, Jurašková, Holmerová, 2007). Pacovský a Heřmanová (1981) dodávají, že nejen že ztráta programu urychluje proces stárnutí, ale výjimečně může vést ke „smrti z penzionování“.

V období penzionování se člověk může věnovat tomu, o co má právě zájem a na co mu dříve nezbýval čas. Některé výzkumy ukazují, že tendence vyhledávat nové volnočasové aktivity s postupujícím věkem klesají. Ve stáří lidé inklinují spíše ke stabilitě a udržování již známých a osvědčených činností. Co se týče novot v zájmových aktivitách, starší lidé se spíše zapojují do různě pozměněných typů již známých činností, než by vyhledávali úplně nový typ možnosti, jak trávit volný čas (Iso-Ahola, Jackson, 1994).

Mnohé aktivity může člověk vykonávat o samotě, jiné by v ústraní byly vcelku nudné a neplnily by svůj účel, neboť častou motivací účasti na různých aktivitách je snaha přijít do kontaktu s druhými lidmi (Auld, Case, 1997, Coleman, Iso-Ahola, 1993, Radová, 2007, a další). Pokud člověk nemá někoho, s nímž by takovou aktivitu provozoval, může najít spojence v některé z organizací, které se zaměřují na trávení volného času a poskytují pro různé činnosti vhodné podmínky.

Například Zavázalová (2001) přímo doporučuje, aby se lidé v důchodu zapojovali do zájmových činností. Podle Matouška (2007) jsou na tomto poli „službou budoucnosti“ tzv. komunitní centra (Matoušek, 2007: 175). Ta poskytují různé programy s možností výběru a realizace aktivit samotnými seniory. V naší republice však stále ještě chybějí. Tato skutečnost může být spatřována jako jeden z důvodů, proč se lidé málo účastní aktivit organizovaně. Nabídka činností je dosti omezena a ne každý si v ní může vybrat podle svých potřeb a přání.

2. Definování důležitých pojmů

Prvním zde zmíněným je pojem potřebnost, jenž vychází ze slova potřeba. Tu Matoušek (2003b) definuje jako „motiv k jednání. [...] V kontextu sociální práce potřeba může být konstrukt popisující něco, co pociťuje klient nebo definuje expert, resp. agentura nebo stát.“ (Matoušek, 2003b: 157.) Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost (2000: 229) definuje potřebu jako „stav, v kterém je něco žádoucí nebo nezbytné“.

V níže popsaném výzkumu budu používat pojmu potřeba ve smyslu potřeby pociťované. Jedním z hlavních cílů výzkumu je zde zjistit, zda tento druh potřeby v dané lokalitě a konkrétní populaci existuje. Jak uvádí Matoušek (2003b), „[...] klientem pociťovaná potřeba by měla být ve všech případech, kdy je možné, východiskem práce s ním“ (Matoušek, 2003b: 158).

Druhým, pro tento článek významným pojmem je volnočasové centrum. Jedná se o místo určené k trávení doby, po kterou jedinec neplní pracovní a jiné povinnosti či další nezbytné úkony. Volnočasové centrum tedy jinými slovy poskytuje lidem příležitost a zázemí pro trávení volného času podle jejich uvážení a nabídky centra. To, jaké služby by volnočasové centrum mělo ve vztahu k pocítované potřebě nabízet, je předmětem následujícího výzkumu.

Dalším pojmem, se kterým tento článek operuje, je dobrovolnictví. Dobrovolnictví je „neplicená a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti“ (Matoušek, 2003b: 55). Zajímavou definici přináší také Wilson (2000), podle kterého je dobrovolnictví „jakákoli aktivita, ve které je zdarma věnován čas ve prospěch jiných osob, skupin a organizací. [...] Dobrovolnictví je součástí množiny pomáhajícího chování, které znamená větší závazek než spontánní pomoc, ale v užším rozsahu než péče poskytovaná rodinou a přáteli.“ (Wilson, 2000: 215.) V západních státech je dobrovolnictví jako jedna z forem prospěšných činností hojně využíváno. Na přerušenou tradici dobrovolnictví po roce 1989 začíná navazovat také Česká republika. Dobrovolnická činnost zde však stále ještě není běžnou záležitostí jako v některých jiných zemích vyspělého světa. Vztah veřejnosti k dobrovolnictví, jak uvádí Matoušek (2003a, 2003b), je ovlivněn praktikami období před rokem 1989, kdy se občané účastnili dobrovolných aktivit, organizovaných státními a stranickými orgány. Neúčast na těchto činnostech jedince penalizovala (Matoušek, 2003a, 2003b).

Dobrovolnickou činnost je možné rozdělit podle několika hledisek. Setkáváme se s dobrovolnictvím na poli ochrany přírody a zvířat, v oblasti zájmové, sportovní, humanitární, kulturní i politické. Nezanedbatelnou roli hrají i dobrovolníci ve zdravotnictví a v sociálních službách. Dnes již velká část sociálních služeb využívá při své práci nadšení a schopnosti dobrovolníků. Práce dobrovolníků zde vyžaduje profesionální přístup, výběr a vyškolení vhodných kandidátů (Tošner, Sozanská, 2002).

Dobrovolník v sociálních službách je člověk „poskytující podporu a pomoc bez nároku na odměnu – někdy po patričním zaškolení – buď samostatně, nebo ve spolupráci s placenými profesionály“ (Matoušek, 2003b: 54).

Výkon dobrovolnické činnosti má pro jednotlivé aktéry různé funkce, snaha vykonávat něco pro druhé je hnána rozmanitými motivy.

Tak například Batson, Ahmad a Tsang (2002) hovoří o čtyřech základních motivech k dobrovolnictví. Jedná se o egoismus (dobrovolnictví jakonástroj dosažení výhod pro sebesamého), altruismus (nejčastějším zdrojem je zde empatické cítění), kolektivismus (snaha zajistit blaho nějaké skupiny osob – rodina, sousedství, národ, rasa, pohlaví) a principialismus (podporuje určité morální principy, jako je například spravedlnost).

Zajímavý příspěvek k funkcím dobrovolnictví ve vztahu k seniorům přináší Haškovcová (1990), která hovoří o tom, že koníčky se nemohou stát plnohodnotným druhým programem stáří. V naší společnosti totiž mají charakter doplňkovosti a až lacině vnímané zábavy. Autorka navrhuje zájmovou činnost integrovat do společenského dění a využívat ji ve prospěch dalších osob. Tímto způsobem pak bude podpořeno příznivější vnímání seniorů jako rovnocenných partnerů (Haškovcová, 1990). Autorka tak poukazuje na to, že aktivity ve prospěch druhých, tedy například dobrovolnictví, jsou výhodné i pro samotné starší osoby, které tuto činnost vyvíjejí. V tomto pojetí je patrné, že funkce dobrovolné činnosti u seniorů může obsahovat společenské uplatnění a s tím související uznání a vlastní sebehodnocení.

3. Výzkum potřebnosti volnočasového centra pro seniory a možnosti využití seniorů jako dobrovolníků

Výzkum vyplynul ze skutečnosti, že v dané oblasti (konkrétní sídliště v Jihlavě) takové centrum absentuje, a také z mého přesvědčení o životnosti a reálnosti naplnění hesla Svazu důchodců České republiky „Senioři seniorům, aneb aby člověk nikdy nebyl sám“.

Cíli výzkumu bylo zjistit v prvé řadě, zda by senioři uvítali vznik nového volnočasového centra, a pokud ano, jak by takové centrum mělo vypadat, resp. jaké programy trávení volného času by mělo podle jejich představ nabízet.

Druhý významný cíl byl rozpracován do okruhu otázek zaměřených na možnosti dobrovolnictví. Záměrem zde bylo zjistit, jestli by senioři v případě vzniku volnočasového centra uvažovali o možnosti zapojení do aktivit centra formou dobrovolnictví. Zjišťovány byly

Tabulka č. 1: Charakteristiky výzkumného souboru podle pohlaví a věku v absolutních počtech							
Věk	<60	61–65	66–70	71–75	76–80	81 a více	Celkem
Muži	4	24	22	14	11	4	79
Ženy	8	23	20	25	29	20	125
Celkem	12	47	42	39	40	24	204

také možnosti potenciální „nabídky“. Jednalo se o konkrétní činnosti, které senioři ovládají a podle jejich názoru by bylo možné je pro dobrovolnickou činnost využít.

Místem, kde byl výzkum proveden, je Jihlava, nejstarší horní město českých zemí, jež se rozkládá po obou stranách bývalé zemské hranice mezi Čechy a Moravou. Dnes je město Jihlava sídlem kraje Vysočina (www.jihlava.cz).

Ovšem šetření bylo zaměřeno pouze na obyvatele jednoho z největších jihlavských sídlišť, nazývaného Březinky. Jedná se o ulice Březinova, Na kopci, Okružní, Demlova a další ulice jim přilehlé. Na tomto sídlišti najdeme výlučně panelové domy a v jeho středu pak nákupní centrum. V této oblasti také již po mnoho let funguje klub důchodců. Přestože jeho výhody pro členy jsou nesporné, možnosti trávení volného času jsou zde velmi omezené.

3.1 Metodika výzkumu

Pro účel tohoto výzkumu jsem zvolila techniku dotazníku, neboť ta umožňuje získat větší množství informací. Zich (2004) jmenuje mezi výhodami této techniky skutečnost, že respondent vyplňuje dotazník sám, a jsou tedy eliminovány vlivy tazatele na dotazovaného. Na druhou stranu má tato technika i své nevýhody. Jmenovaný autor hovoří o tom, že se zpravidla nedaří hlubší prozkoumání problému a jeho postavení v mysli respondenta (Zich, 2004).

Šetření „Potřeba volnočasového centra pro seniory a možnost využití seniorů jako dobrovolníků“ proběhlo v měsících lednu až březnu 2008. Dotazník byl použit ve většině případů k přímému dotazování. Jedná se o variantu, kdy je respondentovi předložen dotazník za přímé účasti tazatele, jenž mu poskytuje potřebné instrukce (Zich, 2004). Menší části respondentů byl dotazník ponechán k možnosti vyplnit jej doma a později odevzdat. Jednalo se o 23 osob. Rozdání dotazníků předcházelo informování respondentů o účelu výzkumu a vysvětlení pojmu dobrovolník, u kterého byl předpoklad, že ne všichni dotazovaní vědí, co označuje. Samotné

dotazníky také definici dobrovolníka obsahovaly. Bylo tomu tak zejména kvůli respondentům, kteří si dotazník vzali domů.

Ke sběru dat bylo využito osob angažovaných v seniorských organizacích. Jednalo se o předsedkyni Svazu důchodců České republiky, o. s., místní organizace Jihlava a vedoucí výše zmíněného klubu důchodců. Díky jejich sociálnímu kapitálu, a tedy znalosti konkrétních respondentů, se podařilo dosáhnout toho, že vráceno nebylo pouze 5 z celkových 209 rozdaných dotazníků. Dotazníky byly vyplňovány anonymně. Data byla zpracována anonymně a statisticky uspořádána v programu Microsoft Office Excel 2003. Tentýž program byl využit pro vytvoření grafického znázornění výsledků výzkumu.

3.2 Výběrový soubor

Na výzkumu participovalo celkem 204 osob ve starobním důchodu, z nichž bylo 79 mužů a 125 žen. Všichni z respondentů žijí na výše zmíněném sídlišti nebo zde navštěvují klub důchodců.

Na sídlišti, z jehož obyvatel byl získán výběrový soubor, žilo k 31. 12. 2007 celkem 724 osob starších 65 let (Český statistický úřad, 2008). Ve výběrovém souboru bylo z celkového počtu 204 respondentů 12 osob mladších 60 let. Další 47 osob se zařadilo do věkové kategorie 61–65 let. U těchto dotazovaných není tedy možné zjistit, zda již dosáhli věku 65 let. Zahrnuli však i tuto skupinu do výpočtu poměru mezi celkovým počtem obyvatel dané oblasti ve věkové skupině 65 a více let a výzkumným souborem, mohu říci, že na jednoho zkoumaného seniora připadají 2,8 osoby, které se výzkumu neúčastnily. Vzhledem k tomu, že každý čtvrtý obyvatel sídliště ve věku 65 a více let participoval na výzkumu, lze předpokládat, že výběrový soubor dostatečně reprezentuje soubor základní. Jinými slovy lze konstatovat, že výzkum je pro danou oblast reprezentativní.

Navazujícím tématem a další charakteristikou výběrového souboru je jeho struktura podle věku. Vzhledem k tomu, že v naší republice je

Tabulka č. 2 Preferované aktivity volnočasového centra

Činnost	Odpovědi ano		Odpovědi ne		Celkem %
	Absolutní počty	Procenta řádková	Absolutní počty	Procenta řádková	
Kroužek ručních prací	47	23,5	153	76,5	100
Truhlářská dílna	17	8,5	183	91,5	100
Práce s kovem	7	3,5	193	96,5	100
Kroužek malování	23	11,5	177	88,5	100
Kroužek vaření	33	16,5	167	83,5	100
Hudební kroužek	33	16,5	167	83,5	100
Taneční kroužek	28	14	172	86	100
Trénování paměti	78	39	122	61	100
Hry	25	12,5	175	87,5	100
Cvičení	55	27,5	145	72,5	100
Zahradkářské práce, péče o rostliny	67	33,5	133	66,5	100
Četba	54	27	146	73	100
Prostor pro setkávání se se známými	79	39,5	121	60,5	100
Promítání filmů	39	19,5	161	80,5	100
Výstavy	57	28,5	143	71,5	100
Přednášky, besedy	76	38	124	62	100
Sport	24	12	176	88	100
Počítače, internet	4	2	196	98	100
Jiné	4	2	196	98	100
Celkem	750		3 050		

možné v roce 2008 získat starobní důchod již ve věku 56 let a 4 měsíců (a to ještě pomineme-li možnost tzv. předčasného odchodu do důchodu), věkové rozpětí respondentů se pohybuje v řádu desítek roků. Rozložení výzkumného souboru podle věkových kategorií a pohlaví ukazuje tabulka č. 1.

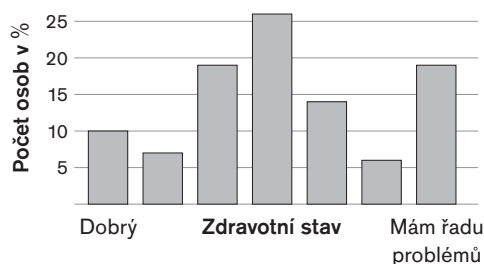
Co se týče bydlení s druhou osobou či osobami versus bydlení o samotě, respondenti žijí nejčastěji v domácnosti s manželem či manželkou nebo druhem či družkou. Jednalo se o 51 % dotazovaných. Dalších 10 % bydlí s jiným rodinným příslušníkem a celých 39 % žije v jednočlenné domácnosti.

Další zjišťovanou charakteristikou výzkumného souboru bylo vzdělání. Nejvíce osob se zařadilo do kolonky středoškoláků s maturitou. Jednalo se o celou polovinu dotazovaných. Vyučených bylo v souboru 30 %, osob se základním vzděláním 13 % a respondenti s dosaženým vy-

sokoškolským vzděláním tvořili 7 % z celkového počtu dotázaných.

Vzhledem k povaze zkoumaného jevu byly do identifikační části dotazníku zařazeny také otázky na velikost pracovního úvazku. Něco málo přes 4 % dotazovaných pracuje na plný úvazek. Dalších 14 % pracuje na částečný úvazek a drtivá většina – více než 81 % nepracuje.

Pro kvalitu života člověka a šíři jeho možností uplatnění ve volném čase hraje důležitou roli zdravotní stav. Proto také dotazník v tomto šetření nemohl postrádat položku týkající se úrovně zdravotního stavu. Vzhledem k tomu, že odpovídali sami senioři, nutno podotknout, že se jedná o subjektivní hodnocení. Senioři se při hodnocení svého zdravotního stavu pohybovali na škále v rozmezí výroků „zdravotní stav je dobrý“ a „mám řadu zdravotních problémů“. Procentuální shrnutí škály ukazuje graf č. 1.

Graf č. 1 Subjektivní hodnocení zdravotního stavu respondentů

3.3 Výzkumné výsledky

První úsek meritorní části dotazníku byl zaměřen na samotný zájem seniorů o volnočasové centrum. Druhá část se zabývala možnostmi účasti seniorů jako dobrovolníků při realizaci činnosti tohoto centra.

Vzhledem k tomu, že podíl nezodpovězených otázek a nepatřičných odpovědí byl zpravidla velmi nízký (u jednotlivých položek se pohyboval asi mezi 0,5–2 %), ve výzkumných výsledcích tato skutečnost není uváděna. Výsledky jsou zaokrouhlovány podle matematických pravidel a zohledňují pouze validní data.

Zájem seniorů o volnočasové centrum

Seniři byli vyzváni, aby si představili volnočasové centrum, které poskytuje své služby zdarma nebo za symbolický poplatek. V souvislosti s tímto centrem byli dotázáni na aktivity, které by podle jejich názoru a zálib mělo nabízet.

Nejvíce vyžadovanou možností, kterou by mělo toto centrum podle seniorů zajišťovat, je prostor pro setkávání se s přáteli a známými. V této volbě se patrně odráží zkušenost s kluby důchodců, které poskytují převážně právě tuto výhodu pro trávení volného času, a jejich vnímání jako dobré varianty, kam si jít „posedět“. Kluby důchodců, poskytující pro některé seniory jakýsi vzor volnočasové organizace, nabízejí tedy spíše prostory než program. Z předchozího šetření vyplynulo, že seniři navštěvující kluby důchodců v první řadě opravdu hledají prostor pro realizaci sociálních kontaktů a až poté nějaké konkrétní zájmové činnosti (Radová, 2007).

Všechny varianty, které by seniři považovali za vhodné zařadit do programu volnočasového centra, jsou uvedeny v tabulce č. 2. Odpověď ano znamená, že by aktivita měla být zařazena do repertoáru činností centra. Odpověď ne znamená opak, tedy že seniři o tuto činnost nemají zájem.

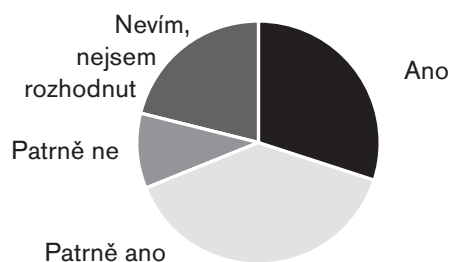
Z tabulky 2 je patrné, že nejvíce požadovanou výhodou volnočasového centra je poskytnutí prostoru pro setkávání se s přáteli a známými. Druhou nejvíce preferovanou možností potenciálního volnočasového centra je pro seniory trénování paměti, dále pak přednášky a besedy na různá témata, zahrádkářské práce a péče o rostliny, výstavy, cvičení a četba. Již méně, stále ne však zanedbatelně, byly zastoupeny odpovědi žádající specifické kroužky. Jedná se například o hudební kroužek nebo kroužek ručních prací, zahrnující šití, vyšívání apod.

Z hlediska zájmu o účast na formování volnočasových činností je patrné, že pouze malá část dotazovaných by chtěla do těchto aktivit a jejich podoby zasahovat. Pouze 25 % respondentů uvažuje o tom, že by v této oblasti byli aktivní. Další 34 % nemá jasno, zda by se na této činnosti chtěli podílet, a největší skupinu tvoří ti, kteří jednoznačně říkají, že o participaci na procesu formování volnočasových aktivit nemají zájem – 41 % dotazovaných.

Klíčovou otázkou tohoto šetření je, zda seniři vůbec uvažují o tom, že by bylo zřízení takového centra vhodné. Procentuální rozložení odpovědí ukazuje graf č. 2.

Z grafu vyplývá jednoznačná převaha pozitivních odpovědí. Celých 69 % dotázaných seniorů by patrně přivítalo vznik nového volnočasového centra, poskytujícího řadu možností trávení volného času s přispěním samotných seniorů. Na druhé straně pouhých 10 % respondentů se domnívá, že takové centrum není potřeba, a dalších 21 % si není jisto, zda se přiklonit k té či oné odpovědi.

Co se týče rozdělení odpovědí podle pohlaví, v nepatrně větší míře by volnočasové centrum ocenily spíše ženy. Ovšem zde je také nutné přihlídnout ke skutečnosti, že ženy jsou ve

Graf č. 2 Zájem o vznik volnočasového centra – Odpovědi na otázku, zda by respondenti uvítali vznik tohoto centra

Tabulka č. 3 Vztah mezi pohlavím a odpověďmi na otázku, zda by respondenti uvítali vznik volnočasového centra

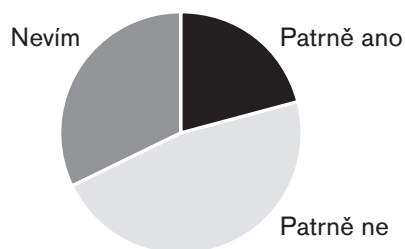
Odpověď		Ano	Patrně ano	Patrně ne	Nevím, nejsem rozhodnut	Celkem
Pohlaví						
	Absolutní počty	24	36	4	13	77
Muži	% řádková	31,2	46,8	5,2	16,9	
	% sloupcová	41,4	48	25	27,7	
	% celkem	12,2	18,4	2	6,6	39,3
	Absolutní počty	34	39	12	34	119
Ženy	% řádková	28,6	32,8	10,1	28,6	
	% sloupcová	58,6	52	75	72,3	
	% celkem	17,3	19,9	6,1	17,3	60,7
Celkem	Absolutní počty	58	75	16	47	196
	% celkem	29,6	38,3	8,2	24	100

výběrovém souboru zastoupeny vyšším podílem. Podíváme-li se na rozložení odpovědí ve skupinách podle pohlaví, až 78 % mužů by vznik takového centra patrně přivítalo. Ze souboru žen by pak nové volnočasové centrum ocenilo 61 %.

Podrobnější popis rozložení odpovědí podle pohlaví nabízí tabulka č. 3.

Další tabulka zobrazuje rozložení odpovědí podle věkových kategorií. Je z ní mimo jiné patrné, že zhodnotíme-li jednotlivé věkové skupiny odděleně, největší zájem o volnočasové centrum je mezi respondenty v nejmladší věkové skupině. Ta je ale také zastoupena minimálně.

Možnost uplatnění seniorů jako dobrovolníků
Druhý blok výzkumného šetření se zaměřil již přímo na potenciální nabídku dobrovolnické činnosti ze strany seniorů. Zjišťována byla ochota seniorů přemýšlet o zapojení se do dobrovolnictví ve volnočasovém centru. Z hlediska prak-

Graf č. 3 Potenciální působení seniorů jako dobrovolníků

tické využitelnosti výzkumu jsou odpovědi na tuto otázku jedny z klíčových.

Téměř jedna polovina (47 %) dotazovaných seniorů uvedla, že by o dobrovolném působení v tomto centru neuvažovala, a pouhých 21 % respondentů se vyjádřilo v opačném smyslu, tedy že by dobrovolnou účast byli ochotni zvážít. Odpovědi na otázku „Kdyby zde fungovalo volnočasové centrum, uvažoval/a byste o tom, že byste v něm působil/a jako dobrovolník/ce?“ zobrazuje graf č. 3.

Z celkového počtu kladných odpovědí tvořili muži i ženy zhruba polovinu. Ovšem zvážíme-li, že ve výběrovém souboru byly ve větší míře zastoupeny ženy, ve skupině mužů byla tato odpověď častější. Téměř 26 % dotázaných mužů odpovědělo, že by zvážili účast na činnosti volnočasového centra v podobě dobrovolnictví. Ve skupině žen bylo osob zvažujících dobrovolnou činnost 17 %. Počet těch, kteří by o dobrovolnickém působení neuvažovali, byl o poznání vyšší. Celkem se jednalo o 47 % respondentů. Ve skupině žen byla tato odpověď zastoupena téměř 46 % a ve skupině mužů se jednalo o celou polovinu dotázaných.

Lze předpokládat, že na ochotu zapojit se do dobrovolnictví bude mít také vliv míra volného času respondentů, a tedy i velikost pracovního úvazku. V tomto směru je překvapující, že až téměř 38 % osob, které pracují na plný úvazek, by podle svého vyjádření zvážilo zapojení do dobrovolnické činnosti. Nutno ale také dodat, že zkoumaný vzorek je v tomto případě příliš

Tabulka č. 4 Vztah mezi věkem a odpověďmi na otázku, zda by respondenti uvítali vznik volnočasového centra

Odpověď ►		Ano	Patrně ano	Patrně ne	Nevím, nejsem rozhodnut	Celkem
Věk ►						
	Absolutní počty	8	3	1	0	12
60 a	% řádková	66,7	25	8,3	0	
méně	% sloupcová	13,8	4	6,3	0	
	% celkem	4	1,5	0,5	0	6,1
	Absolutní počty	12	20	2	12	46
61–65	% řádková	26,1	43,5	4,3	26,1	
	% sloupcová	20,7	26,7	12,5	24,5	
	% celkem	6,1	10,1	1	6,1	23,2
	Absolutní počty	15	13	2	10	40
66–70	% řádková	37,5	32,5	5	25	
	% sloupcová	25,9	17,3	12,5	20,4	
	% celkem	7,6	6,6	1	5,1	20,2
	Absolutní počty	8	17	3	10	38
71–75	% řádková	21,1	44,7	7,9	26,3	
	% sloupcová	13,8	22,7	18,8	20	
	% celkem	4	8,6	1,5	5,1	19,2
	Absolutní počty	8	12	4	15	39
76–80	% řádková	20,5	30,8	10,3	38,5	
	% sloupcová	13,8	16	25	30,6	
	% celkem	4	6,1	2	7,6	19,7
	Absolutní počty	7	10	4	2	23
81 a	% řádková	30,4	43,5	17,4	8,7	
více	% sloupcová	12,1	13,3	25	4,1	
	% celkem	3,5	5,1	2	1	11,6
Celkem	Absolutní počty	58	75	16	49	198
	% řádková	29,3	37,9	8,1	24,7	100

nízký. To se ovšem netýká skupiny respondentů, kteří nepracují. Z této skupiny 50 % jednoznačně udává, že by seberealizaci formou dobrovolnictví ani neuvážili. Pouhých 17 % ze skupiny nepracujících by naopak o dobrovolnické činnosti bylo ochotno přemýšlet. Co se týče dotázaných osob, které pracují na částečný úvazek, 37 % by dobrovolnickou činností zvážilo a 30 % patrně nikoli. Zbývajících 33 % v této věci nemá jasno.

Posledním tématem vztaženým k ochotě seniorů zapojit se do aktivit volnočasového centra formou dobrovolnictví je vzdělání. Zatímco žád-

ný respondent se základním vzděláním neodpověděl, že by uvažoval o dobrovolnictví, ve skupině vysokoškoláků byla odpověď „patrně ano“ zastoupena 31 % a ve skupině osob se středním vzděláním s maturitou 27 %.

Již zmíněných 47 % osob (viz graf č. 3), které uvedly, že neuvažují o zapojení se do dobrovolnické činnosti ve volnočasovém centru, udává jako hlavní příčinu tohoto tvrzení nepříznivou úroveň zdravotního stavu a nedostatek času. Zdravotní stav, který seniorům nedovoluje účastnit se dobrovolnických činností, subjektivně vykazuje 56 % těch, kteří o tuto práci

nemají zájem. Druhá příčina nezájmu o dobrovolnictví – tedy nevhodné časové dispozice – je spatřována jako stěžejní ve 44 % případů. Jiné varianty bránící seniorům v účasti na dobrovolnictví v rámci volnočasového centra se v šetření nevyskytly.

Následující část textu se bude věnovat odpovědím osob, které jsou ochotny zvážit účast na dobrovolnické činnosti. Jedná se tedy o 21 % respondentů z celkového výběrového souboru. Tito lidé byli po nezávazném souhlasu s účastí na dobrovolnictví dále dotazováni na možnosti jejich působení.

Prvním zkoumaným tématem byly samotné činnosti, které by pro dobrovolnickou činnost mohli senioři nabídnout. Nejčastěji nabízenými aktivitami byly kroužek ručních prací, besedy a přednášky, tělesné cvičení a pomocné práce při zajišťování dalších činností. Dále se pak v odpovědích objevily hudební program, zpěv a tanec, zahrádkaření a práce na počítači.

Dalším hlediskem potenciální dobrovolnické činnosti seniorů je její frekvence. Pouhých 19 % osob, které odpověděly, že by uvažovaly o dobrovolnictví, by bylo ochotno tuto činnost vykonávat pravidelně každý týden. Naopak drtivá většina, představující 82 %, by podle svého vyjádření mohla nabízet dobrovolnické služby nepravidelně, jen občas.

Závěr

Tento článek předkládá informace o vhodné podobě volnočasového centra a jím nabízených aktivit z pohledu samotných seniorů. Podává také základní přehled o nabízených možnostech dobrovolnictví osob ve starobním důchodu.

Budeme-li pro účely této práce pohlížet na potřebu ve smyslu potřeby pocítované, je možné konstatovat, že potřeba volnočasového centra na sídlišti Březinky v Jihlavě existuje. Na otázku, zda by respondenti uvítali vznik nového volnočasového centra, převažovaly kladné odpovědi. Více než dvě třetiny z celkového počtu dotazovaných seniorů by patrně vznik takového centra uvítaly. V preferencích nabízených aktivit se odráží mimo jiné chápání klubů důchodců jako jakéhosi vzoru volnočasového centra a také samozřejmě specifické zájmy jednotlivých seniorů a trendy v práci se seniory. Poslední jmenovaný faktor se podle mého názoru odrazil například v zájmu o tréno-
vání paměti. Ač jsou senioři schopni sami definovat své preference v oblasti trávení volného času

a nabídky činnosti volnočasového centra, pouhá čtvrtina participantů výzkumu by se chtěla na podobě nabídky centra přímo angažovat.

Pouze 21 % dotázaných seniorů jednoznačně uvedlo, že by byli ochotni zvážit dobrovolnickou činnost v rámci volnočasového centra. Další skupina osob, tedy ti, kteří by dobrovolnickou činnost vykonávat jistě nechtěli, uváděla jako důvod svého rozhodnutí v první řadě nepříznivý zdravotní stav a dále pak nedostatek času.

Poznatky šetření o frekvenci nabízené dobrovolnické činnosti jsou takové, že drtivá většina seniorů o ní uvažující by byla ochotna vykonávat činnosti ve prospěch druhých ve volnočasovém centru pouze nepravidelně.

Shrnu-li tedy celkově závěry šetření, mohou říci, že senioři by sice chtěli nové volnočasové centrum, ovšem vykazují pasivitu v zájmu o jeho formování. V předchozím šetření malého výběrového souboru v klubu důchodců senioři spíše uváděli, že žádné další aktivity, kromě těch, které klub již nabízí, nechtějí (Rádová, 2007). V tomto výzkumu však bylo zjištěno, že nabídneme-li seniorům konkrétní varianty možného způsobu trávení volného času, mnoho z nich shledávají jako přitažlivé. Jinými slovy – senioři si nejsou vědomi možností, kterých by mohli ve volném čase využívat kromě těch, kterých sami nebo někdo z okolí již využívá. Nabídnutím konkrétních činností aplikovatelných v rámci volnočasového využití patrně bylo podnětno přemýšlení o tomto tématu a respondenti se tak mohli vymanit z omezeného prostoru chápání volnočasového centra jako instituce totožné s kluby důchodců. Svou roli zde podle mého názoru hrají také přetrvávající tendence vnímání období penzionování jako doby chátrání, pasivity a zbytečnosti. Jestliže ve společnosti jsou vodítkem jednání a myšlení všech generací, včetně té seniorské, ageistické stereotypy, není pasivita zjištěná v tomto výzkumu nijak překvapující. Nutno zmínit, že pasivita převažuje nejen v již zmíněné oblasti formování podoby volnočasového centra, ale také v samotném zajištění jeho chodu. Pouze malá část respondentů by zvážila svou účast formou dobrovolnictví. Z podrobnějších výsledků šetření, které jsou uvedeny v předšlém textu, tedy vyplývá jednoznačný závěr: Dotazovaní senioři, resp. jejich významná část chce, aby na jejich sídlišti fungovalo volnočasové centrum, nabízející rozmanité způsoby trávení všedního dne, to ovšem za předpokladu, že od

nich nebude vyžadována aktivita a angažovanost nad rámec role konzumentů služby. Pouze malá část dotazovaných (21 %) se tomuto tvrzení vymyká a byla by ochotna uvažovat o zapojení se do dobrovolnické činnosti v zájmu zajištění programu tohoto centra.

V případě vyvíjení snah o zavedení volnočasového centra je možno jít dvěma směry. Za prvé by bylo možné využít prostor stávajícího klubu důchodců. Tato alternativa by spočívala vlastně v transformaci klubu důchodců na modernější, vybavenější a flexibilnější variantu centra pro volný čas. Druhou variantou je zřízení zcela nového volnočasového centra. Nepopiratelnou výhodou zde je skutečnost, že by bylo možné vybrat vyhovující prostory, například v budově se zahradou. Nevýhodou naopak, že tento krok je značně finančně náročný a vyžaduje více angažovanosti a úsilí.

Poznámky

1 Kontakt na autorku: pavla.rada@seznam.cz.

Seznam literatury:

- AULD, C. J., CASE, A. J. **Social exchange processes in leisure and non-leisure settings: a review and exploratory investigation.** *Journal of Leisure Research*, 1997, č. 2, s. 183–200.
- BATSON, C. D., AHMAD, N., TSANG, J.-A. **Four motives for community involvement.** *Journal of Social Issues*, 2002, č. 3, s. 429–445.
- COLEMAN, D. **Leisure based social support, leisure dispositions and health.** *Journal of Leisure Research*, 1993, č. 4, s. 350–361.
- COLEMAN, D., ISO-AHOLA, S. E. **Leisure and health: the role of social support and self-determination.** *Journal of Leisure Research*, 1993, č. 2, s. 111–128.
- HAŠKOVCOVÁ, H. **Fenomén stáří.** Praha: Panoráma, 1990.
- ISO-AHOLA, S. E., JACKSON, E. **Starting, ceasing, and replacing leisure activities over the life-span.** *Journal of Leisure Research*, 1994, č. 3, s. 227–249.
- LAMPINEN, P., HEIKKINEN, R.-L., KAUPPINEN, M., HEIKKINEN, E. **Activity as**

a predictor of mental well-being among older adults. *Aging and Mental Health*, 2006, č. 10, s. 454–466.

MATOUŠEK, O. **Dobrovolnická práce.** In MATOUŠEK, O., A KOL. **Metody a řízení sociální práce.** Praha: Portál, 2003a, s. 61–63.

MATOUŠEK, O. **Slovník sociální práce.** Praha: Portál, 2003b.

MATOUŠEK, O. **Očekávatelný vývoj sociálních služeb.** In MATOUŠEK, O., A KOL. **Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.** Praha: Portál, 2007, s. 173–177.

PACOVSKÝ, V. **Proti věku není léku? Úvahy o stárnutí a stáří.** Praha: Karolinum, 1997.

PACOVSKÝ, V., HEŘMANOVÁ, H. **Gerontologie.** Praha: Avicenum, 1981.

RADOVÁ, P. **Využití zájmových organizací pro seniory.** *Sociální práce/Sociální práce*, 2007, č. 4, s. 111–116.

Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost. Praha: Academia, 2000.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. **Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.** Praha: Portál, 2002.

WARR, P., BUTCHER, V., ROBERTSON, I. **Activity and psychological well-being in older people.** *Aging and Mental Health*, 2004, č. 8, s. 172–183.

WILSON, J. **Volunteering.** *Annual Review of Sociology*, 2000, č. 1, s. 215–240.

ZAVÁZALOVÁ, H., A KOL. **Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie.** Praha: Karolinum, 2001.

ZAVÁZALOVÁ, H., ZIKMUNDOVÁ, K., ZAREMBA, V., JURAŠKOVÁ, B., HOLMEHOVÁ, I. **Stárnout aktivně v 21. století – jak v předdůchodovém věku.** *Česká Geriatrická Revue*, 2007, č. 5, s. 241–246.

ZICH, F. **Co s volným časem?** Praha: Pressfoto – vydavatelství ČTK, 1978.

ZICH, F. **Úvod do sociologického výzkumu.** Praha: EUPRESS, 2004.

Internetové zdroje:

Český statistický úřad, informace o počtu obyvatel, e-mail ze dne 9. 5. 2008
www.jihlava.cz [1. 7. 2008]

ŠKOLY SE PŘEDSTAVUJÍ

Katedra sociálnej práce na škole sv. Alžbety sa zameriava na humanitárne misie v rozvojových krajinách

Po viac než ročnej pauze prezentujeme v našej stálej rubrike slovenský vzdelávací inštitút. Neziskovú organizáciu Vysokú školu zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety (VŠZaSP) predstavujú doc. PhDr. **Michal Oláh**, PhD., vedúci katedry sociálnej práce pre dennú formu, a PhDr. **Zlatica Ondrušová**, PhD., vedúca študijného oddelenia.

Kdy byla vaše škola založena? Kdo stál u jejího zrodu?

Dlhodobým zámerom VŠ je napomôcť integrácii SR do Európskej únie v oblasti zdravotníckeho vysokého školstva a výchova zdravotníckych pracovníkov, najmä v oblasti sociálnej práce a verejného zdravotníctva, ošetrovateľstva, rehabilitácie, laboratórnych vyšetrovacích metód pre domáce, štátne, verejné, súkromné, cirkevné a zahraničné zariadenia a štátne, verejné, súkromné, cirkevné zariadenia sociálnej práce a misie v zahraničí.

Zakladateľom VŠ je rektor, prof. MUDr. Vladimír Krčméry, DrSc., Dr. h. c. mult. VŠ je oprávnená pôsobiť ako súkromná vysoká škola na základe udelenia štátneho súhlasu vládou Slovenskej republiky od 24. 9. 2003.

Od vzniku vysokej školy je najväčším odborom s najvyšším počtom študentov katedra sociálnej práce. V tomto odbore je dnes VŠZaSP sv. Alžbety najväčším vzdelávateľom v celej SR. Katedra sa dnes rozdeľuje do dvoch foriem štúdia, denného a externého. Vedúcim katedry pre externé štúdium je prof. Mgr. René Lužica, PhD., vedúcim katedry pre denné štúdium je doc. PhDr. Michal Oláh, PhD.

Jaké je zaměření školy?

Sociálna práca ako každodenná oblasť praktickej realizácie špeciálnymi pracovnými metódami pomáha pri zvládaní takých sociálne problémových situácií občanov, akými sú: potreba realizácie rodinnej starostlivosti, vrátane foriem náhradnej rodinnej starostlivosti, pomoc pri riešení hmotnej núdze, pomoc a podpora zdravotne znevýhodneným občanom, pomoc a podpora občanom vyššieho veku, pomoc a podpora nezamestnaným občanom, práca s deťmi s porucha-

mi správania, práca s občanmi v penitenciárnej a postpenitenciárnej starostlivosti, práca so závislými občanmi.

Katedra pripravuje uchádzačov pre praktickú pomoc človeku na úrovni jednotlivca, skupiny a komunity v období postmodernity a hlbokých štrukturálnych zmien v postindustriálnej spoločnosti, kedy možno vnímať zmenu chápania samotného „sociálna“. Zámerom učiteľov je komunikovať a hľadať spolu so študentmi odpovede na otázky týkajúce sa rozporuplnosti sociálnej práce ako vedného odboru, vzhľadom na absentujúcu tradíciu, a praktickej činnosti pri hľadaní miesta sociálnej práce a sociálneho pracovníka v živote občana. Usilujeme sa presadzovať profesionalizujúci trend sociálnej práce pred stále pretrvávajúcim administratívno-ekonomickým a čisto filantropickým chápaním v slovenskej spoločnosti.

Jaká je podoba praxe na vaší škole?

Podoba odbornej praxe je diferencovaná rozsahom, obsahom a formou štúdia. Univerzálne je odborná prax počas štúdia rozdelená do štyroch etáp. V prvej etape je požadovaná prax v inštitúciách verejnej sociálnej správy, kde sa oboznámi študenti s fungovaním jednotlivých orgánov v rezorte MPSVaR SR. V druhej etape prax orientujeme na skúsenosť v zariadeniach sociálnych služieb, v tretej etape v zariadeniach sociálno-právnej ochrany. V poslednej etape sa vyžaduje výkon odbornej praxe podľa voľby študenta v poradenskej práci s reálnym klientom pod supervíziou. Prax je požadovaná v rozsahu 40 až 80 hodín za semester, vyhodnotenie realizujeme podľa správy z odbornej praxe a prezentácie študentov v Power-Pointe o skúsenostiach, silných a slabých stránkach praxe.

Spolupracujete s niektorou ďalšou školou podobného zaměření? Jak?

Katedra sociálnej práce VŠZaSP sv. Alžbety úzko spolupracuje najmä s Asociáciou vzdelávateľov v sociálnej práci, Inštitútom ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov v SR a viacerými pracoviskami na Slovensku, napr. Katedrou sociálnej práce Katolíckej univerzity v Ružomberku či Katedrou špeciálnej pedagogiky Prešovskej univerzity v Prešove a pod. Spolupráca pozostáva najmä zo spoločnej vedecko-výskumnej činnosti – projekty VEGA, organizovanie konferencií, vydávanie odborných a učebných textov, viacej informácií nájdete napr. na www.supervizia.yw.sk.

Můžete přiblížit specifika, odlišnosti školy?

Špecifikum katedry sociálnej práce vyplýva najmä zo samotného zamerania školy na humanitárne misie v rozvojových krajinách. Ako jediná má do svojho študijného programu zaradenú misionológiu a tropické verejné zdravotníctvo. Realizovala desiatky projektov v 15 najchudobnejších krajinách a na miestach postihnutých vojnou a prírodnými katastrofami. Pracovníci, učitelia a študenti tohto študijného odboru si vyberajú také krajiny, kde je situácia najhoršia. V mnohých krajinách práve kvôli veľkej chudobe hrozia sociálnym pracovníkom prepadnutia, krádeže a dokonca únosy, mnohí v tomto prostredí strávil už niekoľko rokov.

Ďalším miestnym špecifikom štúdia na tejto katedre je kvalita pedagógov. Ako jedni z mála na Slovensku sa môžeme pochváliť, že u nás pôsobí viacero zahraničných učiteľov, medzi ktorými nechýba ani kandidát na Nobelovu cenu či učitelia vracajúci sa z vojnou a chudobou zmietaných krajín rovno za katedru pred študentov v duchu hesla „*Slova podnecujú, príklady tiahnu*“.

Ako ďalšiu výhodu možno spomenúť vysokú dostupnosť štúdia. Vzdelávanie vnímame ako službu pre občanov, ktorú sa im snažíme priblížiť do všetkých regiónov Slovenska. Vzdelanie nevnímame elitársky, šancu študovať má takmer každý, kto spĺňa základné kritériá stanovené zákonom a školou.

Jak vypadá život vašich studentů v prostorách školy?

Študenti sociálnej práce sú afiliovaní do viacerých projektov realizovaných VŠ, najmä na pracoviskách, ktoré priamo zriadila alebo sú

našími partnermi. Patria medzi ne hlavne: Útulok Mea Culpa, Bratislava; Inštitút Krista Veľkého, Žakovce; Útulok pre rodiny Božieho milosrdenstva, Bardejov; Rómske centrum sv. Don Bosca, Poštárska, Bardejov; Sirotinec bl. Sára Salkhaziovovej, Rutova, Burundi; Sirotinec Božieho milosrdenstva, Seredneje, Ukrajina; Dom pre bezprizorné deti, Perm, Rusko; Sirotinec sv. Jozefíny Bakhity Sudánskej, Sudán; Útulok pre týrané ženy bl. Edity Steinovej a Natálie Tulaszewiczovej a mnoho iných.

Každé dva mesiace sa podľa svojho výberu môžu stretnúť s osobnosťou sociálnej práce a sociálnej politiky v otvorenej diskusii na akademickej pôde. Poslucháči majú k dispozícii učebne v centre Bratislavy. Praktizujeme tiež politiku „otvorených dverí“ – každý študent má priamu telefónnu linku na pracovníkov zodpovedných za chod katedry ako aj študijné oddelenie. Komunikácia medzi vedúcim katedry a študentmi je realizovaná tiež hromadnou mailovou poštou.

Navázali jste spolupráci s některou zahraniční školou?

VŠZaSP sv. Alžbety je zameraná najmä na spoluprácu s univerzitnými pracoviskami v Českej republike, Nemecku, Srbsku, Ukrajine a Rumunsku.

Co všechno bude umět a znát váš absolvent?

Študijný program je zameraný na získanie vedomostí a osvojenie zručností, ktoré oprávňujú absolventa štúdia vykonávať praktickú sociálnu prácu v inštitúciách, organizovať, riadiť a zabezpečovať rozvoj sociálnej práce zameranej najmä na nasledovné úseky: sociálnu prevenciu, sociálne poradenstvo, sociálne služby, sociálnoprávnu ochranu, supervíziu, mediáciu, pracovať v odborných multidisciplinárnych tímoch, podieľať sa na výskume v sociálnej práci, sledovať, hodnotiť a navrhovať riešenia k závažným sociálno-patologickým javom v spoločnosti, ako je nezamestnanosť, chudoba, kriminalita.

Obsah štúdia pozostáva z teoretických prednášok, prípravy zameranej na metódy a teóriu sociálnej práce, psychológiu, filozofiu a etiku, pedagogiku, právo, sociológiu, ale tiež na vybraný okruh informácií zo zdravotníckych orientovaných predmetov, ktoré tvoria tzv. širší všeobecný základ štúdia, a odborné predmety zamerané na získanie potrebných vedomostí a zručností z oblasti sociálnych služieb,

Informace o přijímacím řízení:

VŠ realizuje přijímacie konanie dvoma spôsobmi, buď prijímacím pohovorom, alebo prijímacím konaním bez účasti uchádzača. Hlavným kritériom pre prijatie záujemcu o štúdium, okrem zákonom stanovených podmienok, je priemer z najvyššie ukončeného vzdelania uchádzača. Viac informácií aj na: www.vssvalzbety.sk.

Počty uchazečů a studentů:

Na všetkých detašovaných pracoviskách VŠZaSP sv. Alžbety študuje v odbore sociálna práca 7 000 študentov v dennej a externej forme. Na štúdium v uvedenom odbore sa hlási 4 800 uchádzačov spĺňajúcich kritériá pre prijatie na externé a denné štúdium.

Informace o oboru, formě, době studia:

Sociálna práca je multidisciplinárnou oblasťou vedeckého poznania, ktorá sa zaoberá vedeckým poznávaním sociálnych problémov – ich vznikom, príčinami, možnosťami riešenia, otázkou zodpovednosti občana aj štátu, optimálnou mierou a formami pomoci pre jednotlivca, skupinu či komunitu.

Na našej VŠ je Sociálna práca jednodoborové štúdium zamerané na prípravu profesionálov pre oblasť sociálnej práce na všetkých úrovniach. Organizačne je členené na I. stupeň VŠ štúdia – šesť semestrov (Bc.) v štandardnej dĺžke štúdia tri roky, II. stupeň VŠ štúdia – štyri semestre (Mgr.) v štandardnej dĺžke štúdia dva roky a III. stupeň štúdia (doktorandské štúdium). Štúdium v odbore Sociálna práca pripravuje vysokoškolsky vzdelaných, samostatných pracovníkov schopných zabezpečovať, koordinovať a priamo poskytovať sociálnu starostlivosť a sociálne služby pre všetky skupiny obyvateľov odkázaných na sociálnu pomoc. Študenti sa môžu špecializovať na nasledovné úseky sociálnej práce: sociálna práca v zdravotníctve, sociálnoprávna ochrana, sociálna práca s rodinou, sociálna práca s rizikovým klientom. Štúdium je realizované vo forme externého a denného štúdia.

Informace pro uchazeče:

Uchádzači o štúdium môžu podať prihlášku vždy do 30. 6. v kalendárnom roku. Podmienkou prijatia je priemer z maturity do 3, zdravotná spôsobilosť pre štúdium a doloženie ostatných dokladov. Pri externom štúdiu sa vyžaduje rok praxe vo výkone prác vo verejnom záujme. Školné pre denné i externé štúdium je 230 eur/semester.

Adresa školy:

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave
Katedra sociálnej práce
Palackého 1
P. O. Box 104
810 00 Bratislava
Slovenská republika
www.vssvalzbety.sk

sociálneho poradenstva a prevencie, sociálno-právnej ochrany, plánovania a rozvoja sociálnej siete, organizácie a riadenia systému sociálnej pomoci a zabezpečovania sociálnej starostlivosti. Výučba prebieha formou prednášok, cvičení, seminárnych cvičení, kazuistických seminárov, výcvikov základných sociálno-psychologických zručností.

Na jaký hodnotový systém je orientována vaše škola?

Vysoká škola pôsobí v duchu kresťanského humanizmu so zameraním sa na základné princípy kresťanskej sociálnej etiky a šíri odkaz sv. Alžbety, bratislavskej rodáčky, slúžiť chorým a chudobným bez rozdielu rasy, národnosti a náboženskej orientácie. Vede svojich študentov a učiteľov k zásadám kresťanskej etiky a humanizmu, s odkazom chrániť život od počatia po dôstojnú prirodzenú smrť a tak naplniť odkaz sv. Alžbety, veľkej osobnosti európskeho zdravotníctva a sociálnej práce.

Pripravil Pavel Bajer

INSPIRACE PRO PRAXI

Sociálním pracovníkům a jejich spolupracovníkům nabízíme tentokrát dvě témata.

Nejprve uvádíme popis **základních charakteristik činností sociálního pracovníka**, jehož autorkou je Soňa Chloupková. Domníváme se, že její charakteristiku „deseti P sociální práce“ je možné využít např. při vyjasňování role a působnosti sociálních pracovníků v organizacích. Pracovníkům jiných pomáhajících oborů skýtá „deset P sociální práce“ možnost ujasnit si, co mohou očekávat od sociálního pracovníka, s nímž by chtěli spolupracovat na řešení zakázky konkrétního klienta.

Dále se věnujeme otázce **oslovování klientů**, kterou na příkladu práce s uživateli drog rozebírá streetworkerka Táňa Průdková a Marek Novotný z organizace Teen Challenge Brno.

10 P (nejen) pro sociální pracovníky

Tento příspěvek je zaměřen na obsah sociální práce. Nejedná se o definice ve standardní podobě, ale nahlíží na sociální práci v podobě tzv. „10 P“. Jedná se o tyto:

- P1 Podpora, Pomoc, Péče
- P2 Participace
- P3 Posuzování
- P4 Polemika
- P5 Přijímání
- P6 Profesionalizace
- P7 Popularizace
- P8 Principy
- P9 Poradenství
- P10 Přístup

Míra a specifické naplňování jednotlivých „P“ závisí na povaze sociální práce (podle zaměření na určitou cílovou skupinu a s přihlédnutím k dilematu polyvalence a specializace sociální práce). Naplňování „10 P“ se netýká výhradně jen sociálních pracovníků, ale také ostatních pracovníků, kteří se dostávají do kontaktu s klientem v širokém rámci sociální práce. Může se jednat např. o pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky či další odborné pracovníky, kteří přímo poskytují sociální služby.

P1 – PODPORA, POMOC, PÉČE

Při výkonu sociální práce rozlišujeme podporu, pomoc a péči. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách) *„rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo*

prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.“

Od používání pojmu péče se v současné době upouští, neboť se má za to, že poskytování péče brání klientovi být aktivním a tím přispívá k sociální exkluzi.

Pomoc, která úzce souvisí s pojmem kontrola, by měla přicházet na řadu až ve chvíli, kdy samotná podpora je nedostačující. Mezi profesionální způsoby pomoci řadí Úlehla (2005) **doprovázení** (pracovník na základě objednávky nabízí pomoc), **vzdělávání** (pracovník na žádost poskytuje informace, vysvětlení), **poradenství** (rozvinutí možností klienta na jeho žádost) a **terapii** (vytváření postupů ke vhodnému řešení situace klienta).

Mezi profesionální způsoby kontroly řadí **opatrování** (pracovník přebírá starost o klienta v plném rozsahu), **dozor** (pracovník kontroluje, zda klient dodržuje normy a pravidla vybraná pracovníkem), **přesvědčování** (pracovník kontroluje motivaci klienta, jeho postoje a názory) a **vyjasňování** (pracovník interpretuje klientovu situaci, podporuje možnosti klienta).

Profesionální jednání může spočívat v pomoci i kontrole, pracovník však musí umět tyto dva způsoby rozlišovat. K tomu mu může napomoci metoda reflektování nebo princip držitele problému (Úlehla, 2005).

P2 – PARTICIPACE

Participace je důležitá ve dvou rovinách. Jednak ve vztahu klient-sociální pracovník, dále pak v rovině spoluúčasti sociálního pracovníka na multidisciplinárním týmu.

Klient, jako jedinečná biologicko-psycho-sociální bytost, má často problémy se sociálním fungováním. Sociální pracovník ho přijímá jako jedinečnou bytost a uvědomuje si, že klient je nejlepším zdrojem řešení. S ohledem na tuto skutečnost se klient podílí na řešení problému, míra participace se odvíjí od konkrétní situace.

Pokud jde o účast sociálního pracovníka na multidisciplinárním týmu, je nezbytné rozlišovat povahu sociální práce, jak už jsem uvedla v úvodu. V případě materiální pomoci v podobě sociálních dávek tuto pomoc poskytne úředník – sociální pracovník v plném rozsahu sám (způsob poskytnutí takové pomoci se bude odvíjet od toho, jaké pracovník zastává hodnoty a zdali se cítí být více úředníkem, nebo sociálním pracovníkem). Jiná situace však nastane např. v případě klienta trpícího Alzheimerovou demencí umístěného v domově se zvláštním režimem. Zde je nezbytná spolupráce zdravotního, lékařského, ošetrovatelského personálu a také sociálního pracovníka. Sociální práce však v současné době není z pohledu některých profesí jako profese vnímána, a proto je v rámci multidisciplinárních týmů někdy obtížné být přijímán jako profesionál a tím přispívat k řešení problému klienta.

P3 – POSUZOVÁNÍ

Anglický termín *assessment* lze do českého jazyka převést např. jako hodnocení, analýza nebo šetření. Navrátil (2008) se domnívá, že nejbližší původnímu smyslu se jeví výraz posouzení a jeho potřeba je obvykle vyvolána obtížnou životní událostí klienta. Při posuzování je podle Smutka (2008) každý posuzovatel člověkem s individuálním souborem životních zkušeností. Výchova, prosté i zcela náhodné životní zážitky a žebříček hodnot mají za následek specifické motivy jednání, rozhodování i životní cíle. Navrátil (2008: 11–12) uvádí, že „je třeba hledat pravdu s klientem a je třeba

reflektovat vlastní předpoklady, aby nepředurčily výsledek. Sociální pracovník by svým posouzením životní situace neměl prosazovat ani své a ani jiné partikulární zájmy. Posouzení je centrálním úkolem současné sociální práce. Může jít o pozorování a prvotní usuzování v počátcích práce s klientem až po formálnější a složitější metody.“ Nesprávným posouzením můžeme zapříčinit nejen nepřijemnosti, ale také závažné problémy klientovi, ale také sami sobě.

P4 – POLEMIKA

Sociální pracovník při své práci využívá různých metod a technik. Absolventi sociálních oborů přicházejí do praxe s teoretickou výbavou. Absence praktických zkušeností a nácviku těchto metod a technik má za následek, že nebývají dostatečně využívány. Proto by každý sociální pracovník měl aktivně získávat nové dovednosti a podle oblasti a cílové skupiny, se kterou pracuje, by měl „pátrat“ po relevantních metodách, ty si osvojovat a používat. Zároveň by měl polemizovat o metodách a technikách ustálených a inovovat je podle požadavků praxe.

P5 – PŘIJÍMÁNÍ

Klient přichází za sociálním pracovníkem a ten ho přijímá. Toto přijímání by mělo mít za cíl pomáhat (kontrolovat), nikoli činit zázraky. Sociální pracovník musí jednak rozlišovat mezi soucitem a empatií, tzn. namísto ztotožnění se s klientem se do jeho role vžít, stát vedle něho a uvědomovat si rozdíl mezi angažovaným a neangažovaným pracovníkem (Úlehla, 2005). Neangažovaný pracovník klienta nepřijímá ani s cílem pomáhat, ani činit zázraky. Pojímá svou práci jako výkon pravomocí bez osobního zájmu o klienta, kdy vztah ke klientovi je v lepším případě neutrální, v ostatních případech pozorujeme arogantní přístup, lhostejnost. Pro angažovaného pracovníka je pomáhající činnost smysluplná, mohou se však objevit dvě tendence: zprvu nadbytečná kontrola bránící rozvoji autonomie klienta. Dochází k ní často, pokud se ocitá sociální pracovník v časové tísní a kontrola se jeví nejrychlejším řešením. Druhou tendencí je obětování se pro klienta. Pracovník má pocit, že život klienta závisí na jeho péči, a ačkoli tak koná rád, jeho život se tím značně ztrpčuje. Sociální pracovník se tak musí primárně naučit přijímat sebe, aby následně mohl „zdravým“ způsobem přijímat klienta.

P6 – PROFESIONALIZACE

Sociální práce je označována jako profese, ovšem je skutečně profesí? Greenwood (Atributy profese, 2009) definuje atributy profese následujícím způsobem:

- „1. **systematická teoretická základna** = soubor znalostí a dovedností, konzistentně uspořádané a jako takové předávané akademickým vzdělávacím systémem,
2. **profesní autorita** obsahuje respekt ze strany jiných profesí a oborů a především respekt ze strany klientů, kteří přicházejí pro pomoc,
3. **respekt komunity**, který reprezentují určitá privilegia, např. kontrola vstupu do profese či dohled nad vzděláváním v profesi,
4. **etický kodex** regulující jednání příslušníků profese,
5. **profesní kultura**, která by měla zahrnovat specifické profesní hodnoty, normy a symboly, se nejvíce odráží v rámci vzájemných interakcí příslušníků profese uvnitř i vně profesních organizací.“

V České republice nedochází k dostatečnému propojení teorie a praxe, což hodnotu teoretické základny snižuje. V případě, že veřejnost a ostatní profese nebudou sociální práci vnímat jako výlučnou profesi, o profesní autoritě nemůžeme hovořit. Pokud se jedná o respekt komunity, krok vpřed znamenalo přijetí zákona o sociálních službách, který obsahuje požadavky na odbornou způsobilost sociálních pracovníků. Etický kodex sociálních pracovníků ČR sice existuje, avšak jeho záměr morálně vést příslušníky profese či regulovat oblast profesního chování je spíše formálního charakteru. Důsledkem neexistence jednotné zastřešující organizace je určitá roztržitost, pokud jde o znak profesní kultury. Z uvedeného tedy vyplývá, že sociální práce má před sebou ještě pořádný kus cesty, než ji budeme moci beze zbytku prohlásit za profesi.

P7 – POPULARIZACE

K obecné známosti, oblíbenosti, přístupnosti široké veřejnosti musí sociální práce učinit některé kroky. Média často prezentují sociální pracovníky jako nestvůry, které odebírají děti z rodin, jako perfekcionisty, spokojené se sociální situací rodiny v případě, že ve skříních najdou srovnané „komínky“. V televizi se objevují kauzy, kdy sociální pracovník – úředník nepři-

znal klientovi peněžitou dávku a následně další klienti se odvolávají proti nepřiznání peněžitých dávek. Jejich reakce obsahují formulace typu: „Pokud mi nevyhovíte, obrátím se na televizi.“ Tuto cestu vnímají jako jedinou možnou pro dosažení přiznání dávky. Na druhou stranu je sociální práce pravděpodobně oblíbená, o čemž svědčí nově vznikající obory zaměřené na sociální práci, nejen na vysokých školách, a také vysoký zájem o ně. Zčásti tento „zájem“ může být způsoben požadavky na odbornou způsobilost stávajících sociálních pracovníků, kteří si doplňují dodatečně vzdělání. Ocenění by snad také sociální práce obdržela od tisíců klientů, kteří díky pomoci sociálních pracovníků znovu sociálně fungují. Je tedy možné napomoci tomu, aby společnost sociální práci vnímala jako potřebnou, oblíbenou? Je to na aktivním přístupu každého jednotlivého sociálního pracovníka, nebo je k tomu zapotřebí, aby sociální práce naplňovala znaky profese?

P8 – PRINCIPY

Ve vztahu k sociálním službám, podle požadavků standardů kvality v sociálních službách, si každý poskytovatel sociálních služeb určuje **principy**, podle kterých sociální službu poskytuje. Často jsou to principy, o kterých hovoří mj. Matoušek (2003a: 37–38). Jedná se o modifikaci sedmi principů amerického katolického kněze Felixe Biesteka (50. léta 20. století), na které se zpočátku soustřeďovala většina autorů literatury o etice sociální práce:

- „1. individualizace (individuální přístup bez stereotypů, předsudků)
2. vyjadřování pocitů (uznání potřeby vyjádřit pocity)
3. empatie (vcítění se do situace klienta)
4. akceptace (vnímat klienta takového, jaký je)
5. nehodnotící postoj (nepřipisovat klientovi vinu)
6. sebeurčení (respektovat autonomii klienta)
7. diskretnost (důvěrnost sdělení)“

Kalvach, Onderková (2006) hovoří o *teorii lidských potřeb*, většinou zobrazovaných jako pyramidu, jejíž základnou jsou potřeby biologické. Od *teorie lidských potřeb* se odvinuly a celosvětově se zdůrazňují tyto principy: zabezpečení, autonomie, důstojnost, smysluplnost a participace. Principy můžeme označovat jako

„Nemůžeme si vybrat, kolika let se dožijeme, ale můžeme si sami zvolit, kolik života našim létům dokážeme dát. Nemůžeme ovlivnit krásu naší tváře, ale můžeme ovlivnit její výraz. Nemáme kontrolu nad těžkými okamžiky života, ale můžeme si je ulehčit. Nemůžeme ovlivnit negativní atmosféru celého světa, ale můžeme ovlivnit atmosféru, která panuje v naší mysli. Často se snažíme ovlivňovat věci, se kterými nemůžeme nic dělat. Příliš málo se snažíme ovlivňovat to, co je v našich silách ... naše postoje.“

John C. Maxwell (Citáty, 2009)

zásady, podle kterých postupujeme. Můžeme je označit také jako hodnoty, přijmeme-li Matouškovu (2003: 77b) definici, že hodnoty jsou to, „*co daná společnost, skupina nebo jednotlivec považují za žádoucí, vhodné a dobré – o co usilují*“. Od nás se očekává, že budeme podle stanovených principů jednat ve vztahu ke klientovi. Toužíme také po tom, aby podle těchto principů bylo jednáno ve vztahu k nám samotným?

Pokud poskytovatel sociální služby stanoví principy – hodnoty, které budou ve významném rozporu s hodnotami jednotlivých pracovníků, nelze podle nich postupovat a stejně tak hodnoty obsažené v etickém kodexu nemohou být v rozporu s hodnotami sociálního pracovníka. Přístup by měl být vystavěn na hodnotách, se kterými se ztotožňujeme anebo je musíme umět respektovat.

P9 – PORADENSTVÍ

Zákon o sociálních službách v jednom ze svých ustanovení hovoří o základním sociálním poradenství, v rámci něhož jsou osobám poskytovány potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. Poradenství by mělo být vnímáno jako hodnotná forma pomoci, neboť právě dostatek informací podaných **srozumitelným** způsobem může klientovi pomoci např. déle setrvat v přirozeném sociálním prostředí (a nemusí odcházet do „ústavní“ péče), a může rozšířit možnosti, jak řešit problémovou situaci.

P10 – PŘÍSTUP

Přístup sociálního pracovníka ke klientovi by měl být individuální. Jak už bylo uvedeno výše, každý klient – člověk je jedinečná biologicko-psycho-sociální bytost a sociální pracovník ho jako jedinečnou bytost přijímá. Pokud by sociální pracovník beze zbytku kopíroval své předešlé postupy a na

situaci klienta aplikoval situace jiných klientů, výsledek by mohl být obdobný jako u nesprávného posouzení.

Způsoby přístupu k praxi jsou určující pro práci s klientem. Základní přístupy můžeme označit jako defenzivní a reflexivní praxi (Matoušek, 2003: 45a). U defenzivní praxe sociální pracovník jedná podle předpisů, norem a plní své povinnosti definované zaměstnavatelem a zákonem. Jeho jednání je omezeno danými postupy, které ho ale zároveň chrání před vlastní odpovědností. Vybývá snahu přetvářet klienty tak, aby vyhovovali praktikám organizace, namísto toho, aby organizace reagovala na potřeby jednotlivých klientů. Reflexivní praxe znamená, že sociální pracovník umí identifikovat etická dilemata, je si jistý osobními hodnotami a v souladu s nimi jedná, do své práce integruje znalosti a dovednosti. Uvědomuje si rizika a je připraven toto riziko zodpovědně přijmout a nést. Uvědomuje si, že osobní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele mohou být v konfliktu. Projevuje se jako autonomní bytost, schopná nést nejen morální odpovědnost za své rozhodnutí.

Závěr

Sociální pracovník je pomáhající osobou, která používá sama sebe, aby umožnila ostatním dosáhnout jejich potřeb a vyřešit jejich problémy. Důležitými nástroji sociálního pracovníka jsou zejména jeho: osobnost, dovednosti, znalosti a také hodnoty vlastní i hodnoty sociální práce.

Od sociálního pracovníka se očekává, že má talent pracovat s lidmi, splňuje odbornou způsobilost, zdatně komunikuje, dokáže se přizpůsobit klientovým schopnostem, podává informace srozumitelným způsobem, vzbuzuje u klientů důvěru, je emocionálně vyrovnaný (přiměřeně reaguje a dbá na prevenci syndromu vyhoření), je schopen empatie, je schopen realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese, zná metody a systém služeb a dokáže je správně využívat ve prospěch klienta...

Požadavky na sociální pracovníky jsou značné. Chceme-li však jednoho dne prohlásit, že sociální práce je profesí, chceme-li poskytovat kvalitní sociální služby, je-li naším cílem pomáhat jednotlivcům, skupinám a komunitám k sociálnímu začleňování a důstojnějšímu životu, pak musíme tyto požadavky splňovat. Každý z nás musí začít sám u sebe.

Bc. Soňa Chloupková

Použité zdroje:

Atributy profese. <http://archiv.noviny.mpsv.cz/clanek.php?id=614> [online] [cit. 2009-07-12].

Citáty <http://citaty.pelmel.info/citaty/c33-vlastni-cesta> [online] [cit. 2009-07-14].

KALVACH, Z., ONDERKOVÁ, A. Stáří. Praha: Galén, 2006.

MATOUŠEK, O., A KOL. **Metody a řízení sociální práce.** Praha: Portál, 2003.

MATOUŠEK, O. **Slovník sociální práce.** Praha: Portál, 2003.

NAVRÁTIL, P. **Pravda v posouzení životní situace.** In **Posuzování životní situace v sociální práci.** Sborník z konference V. hradecké dny sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 11–25.

SMUTEK, M. **Intersubjektivita světa a posuzování životní situace.** In **Posuzování životní situace v sociální práci.** Sborník z konference V. hradecké dny sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 26–32.

ÚLEHLA, I. **Umění pomáhat.** Praha: Sociologické nakladatelství, 2005.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.



CENY INZERCE ČASOPISU SP/SP

Umístění inzerátu	Formát v mm (d x š)	Cena (v Kč)
2. nebo 3. strana obálky	170 x 240	14 900,-
4. strana obálky	170 x 240	19 900,-
celá 1. nebo 2. vnitřní strana	170 x 240	8 900,-
celá vnitřní strana	170 x 240	5 900,-
1/2 vnitřní strany	133,5 x 105,5	3 900,-
1/2 vnitřní strany	67 x 211	3 900,-
1/3 vnitřní strany	133,5 x 70	2 490,-
1/4 vnitřní strany	60 x 105,5	1 900,-
1/6 vnitřní strany	133,5 x 35,5	590,-

Kontaktní osoba pro objednávky inzerce

Bc. Jana Kopřivová - jana.koprivova@socialniprace.cz
+420 549 495 829, +420 605 081 603

Více na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Tykat, nebo vykat uživatelům drog?

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení sociálních služeb poskytující ambulantní (případně terénní) služby lidem ohroženým závislostí na návykových látkách s cílem snižovat sociální a zdravotní rizika spojená se zneužíváním návykových látek. V jednom takovém kontaktním centru jsem pracovala jako kontaktní pracovnice.

Mám zkušenost, že klientům kontaktních center se automaticky tyká. Je to zarážející, vždyť všem klientům všech sociálních služeb se standardně vyká (s výjimkou dětí). V naší společnosti je to slušnost, výraz úcty k člověku (vždyť začne-li nám cizí člověk tykat, vnímáme to jako hulvátství), výraz toho, že bereme druhého člověka vážně jako dospělého, samostatného, schopného rozhodovat o svém životě samostatně (automaticky se tyká přece pouze malým dětem). Zároveň je to výraz jakéhosi osobního odstupu (tykáme si přece pouze se svými nejbližšími a s přáteli).

Stručně řečeno vykáme dospělým lidem (nebo lidem, po kterých vyžadujeme, aby už jednali samostatně a přejímali zodpovědnost za následky svého jednání, tedy dospívajícím), kteří nepatří do okruhu našich příbuzných a blízkých přátel. Konotací vykání je jistě více, ale na těchto se snad všichni shodneme.

V čem jsou uživatelé drog jiní než klienti ostatních sociálních služeb, nebo obecněji – než ostatní dospělí lidé? Není snad potřeba jednat s nimi v normách slušnosti, není snad potřeba brát je vážně? Nebo je snad máme a priori řadit mezi své přátele? To jistě ne. Mnozí pracovníci kontaktních center a terénních programů pro uživatele drog přesto tykání obhajují. Proč?

Argumentují především tím, že klientům se tyká po předchozí domluvě na tomto způsobu oslovení – podle mých zkušeností to však není pravda, zvláště v případech, že jsou pracovník a klient (aspoň přibližně) vrstevníci.

Dalším argumentem pro vzájemné tykání je snaha navázat s klientem dobrý vztah, přiblížit se mu, eliminovat riziko odmítnutí pracovníka klientem. Zamyslíme-li se nad tímto argumentem, je nesmyslný – copak pracovníci v ostatních zařízeních sociálních služeb se nesnaží navazovat s klienty dobrý vztah a přiblížit se jim? Snaha přizpůsobit se klientovi a jeho způsobu vyjadřování je jistě chválná, neměla by však překračovat meze slušného chování nebo být dokonce kontraproduktivní.

Neformální mluva včetně oslovení je totiž podle mého názoru vyloženě nevhodná. Mám tu zkušenost, že klienti kontaktních center se k ta-

mějším pracovníkům chovají velmi familiárně, zvláště na veřejnosti. Mají totiž (oprávněný) dojem, že si u pracovníka dobře stojí, když si vzájemně tykají. Mnohem častěji než ostatní klienti vyžadují služby, které zařízení sociálních služeb neposkytují, chtějí, aby s nimi pracovníci trávili volný čas, protože nevnímají pracovníka jako někoho, kdo je při kontaktu s nimi v práci, ale spíše jako kamaráda.

Pracovník by měl s klientem jednat jako s dospělým člověkem, očekávat od něj jistou samostatnost, zodpovědnost za svůj život, měl by jej brát vážně ... to všechno je obtížné, když si s člověkem, o kterém v podstatě téměř nic nevíte (jako tomu v nízkoprahových zařízeních často bývá), tykáte.

Mgr. Táňa Faltisová, streetworkerka

Obecně tykám jenom lidem, se kterými mám bližší vztah. Přejít od vykání k tykání je podle mého názoru spojen se změnou vztahu z běžného na důvěrný. Je to otázka rozhodnutí, zvážení, kam až chcete dotyčného pustit. Osobně si myslím, že mám právo tykání odmítnout, i když se jedná o osobu starší, nebo výše postavenou. Tykání u mne úzce souvisí s nastavením osobních hranic. Nejsem schopen ani ochoten si tykat s každým.

Nastavení osobních hranic je podle mého názoru v pomáhajících profesích velmi důležité, zvláště jako prevence burn-out syndromu.

Pracuji s lidmi, kteří mají problém se závislostí na návykových látkách. Jsem přesvědčen, že jsou to vždy především lidé, ne alkoholici nebo fetišci. Proto k nim takto přistupuji a nemám ve vztahu s nimi nijak upravená pravidla. Pokud se s někým dlouho znám a něco jsme spolu zažili, tykáme si, ale pokud to tak není, je vykání na místě, a to i přesto, že dotyčný mi tyká.

Zvláštní pravidla platí ve svépomocné skupině, ale i tam je tykání, nebo vykání otázkou vzájemné dohody.

V komunitě Teen Challenge si tykáme všichni, je to v pravidlech. Všichni jsme si rovni, jen máme jinou odpovědnost a kompetence; zde je vzájemný vztah součástí procesu změny.

Mgr. Marek Novotný, Teen Challenge Brno

RECENZE

Leoš Zatloukal: Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování.

Olomouc: Univerzita Palackého, 2008.

Kniha „Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování“ nabízí zpracování tématu, které je v současné době velmi aktuální vzhledem k zařazení tohoto postupu do platné legislativy (zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění). Problematika komunitního plánování sociálních služeb vzbuzuje mnohdy silné emoce – od nadšení až po silnou skepsi či nechuť. Jedním ze zdrojů přílišného nadšení (komunitní plánování „vyřeší“ konečně sociální služby!) či přílišné skepse (je to příliš složité, nebude to fungovat...) bývá povrchní znalost problematiky komunitního plánování sociálních služeb. Každý, kdo se pohybuje v oblasti sociálních služeb, sice o komunitním plánování něco slyšel, ale při podrobnějším dotazování se často objevují nejasnosti, předsudky, falešná očekávání apod.

Jak autor uvádí v úvodu své knihy, k problematice komunitního plánování sociálních služeb v České republice neexistuje větší množství publikací. Jako metodická a lektorka komunitního plánování sociálních služeb jsem tento nedostatek pocítovala velmi citelně. Když se mě realizátoři komunitního plánování v obcích ptali po nějakém „manuálu“ na komunitní plánování, musela jsem je odkazovat na stručné materiály (např. metodiky z MPSV ČR), které sice poskytují základní informace, ale zájemce o podrobnější a detailnější informace již uspokojit nemohou. Teď jim mohu doporučit tuto knihu. Kromě teoretických otázek se kniha totiž věnuje i praktickým tématům a nabízí četná doporučení a podněty pro praktickou realizaci komunitního plánování sociálních služeb.

Kniha se skládá ze tří kapitol. Kapitoly postupně čtenáře uvádějí od obecných informací o komunitním plánování sociálních služeb (KPSS), kontextu jeho realizace, přes vymezení dalších využívaných pojmů a zpracování informací k jednotlivým fázím celého procesu.

V první kapitole se autor věnuje sociálním službám, jejich definici a jejich místu v systému sociální politiky. Autor zde předkládá své úvahy o určitých „rámcích“ sociálních služeb – o sociálním fungování a sociálním začleňování. Za-

jímavě v této souvislosti vymezuje vztah sociální práce k problematice sociálních služeb (a potažmo jejich plánování). Tento vztah zatím není příliš řešen i přes častý předpoklad, že právě sociální pracovníci by měli zastávat v procesu plánování koordinační nebo metodické pozice. K problematice vzdělání odborníků v komunitním plánování v oblasti sociálních služeb prochází široká diskuze. V úvodní kapitole je zařazeno také vymezení typů sociálních služeb a exkurs o rizicích „mcdonaldizace“ sociálních služeb. Autor se krátce věnuje také reformám v oblasti sociálních služeb.

Také druhou kapitolu zaměřil autor teoreticky. Zabývá se pojmem „komunita“ a vymezením tzv. „komunitní práce“, komunitní plánování vnímá jako jeden z druhů komunitní práce. Kapitola zahrnuje i principy komunitního plánování a informace o aktuální situaci komunitního plánování sociálních služeb v ČR.

Třetí a nejdelší kapitolu knihy naopak Zatloukal orientoval výrazně prakticky. Autor propojuje teoretické poznatky z různých oblastí (projektové řízení, facilitace, sociální psychologie, výzkumná metodologie, informační technologie apod.) s praktickými zkušenostmi z realizace komunitního plánování (vlastními i odjinud). Zvláště bych vyzdvihla zajímavé úvahy o možnostech soužití veřejné správy a organizačních struktur komunitního plánování sociálních služeb, zpracování problematiky zapojení veřejnosti, týmové práce, facilitace, využití analytických metod (včetně prognostických, které bývají často opomíjeny) a řízení rizik při komunitním plánování. Text knihy je přehledně strukturován a četné příklady z praxe jej vhodně doplňují.

Samozřejmě, kniha obsahuje i diskutabilní pasáže. Autor například zpochybňuje nutnost ustavení tzv. „triády“ (zástupce zadavatele, uživatele i poskytovatele) hned v přípravné fázi komunitního plánování (s. 48), což ale může vést k vyloučení zejména uživatelů z přípravných prací a změně celkového charakteru dalších postupů v rámci komunitního plánování sociálních služeb. Některé metody (např. v kapitolách o analytické fázi nebo implementaci) by si zase zasloužily důkladnější vysvětlení.

Přes některé drobné nedostatky kniha velmi komplexně zpracovává poznatky k dané problematice a čtenáři tak poskytuje velmi cenný celkový

náhled na využití metody komunitního plánování sociálních služeb. Autor citlivě aplikoval široké spektrum poznatků a metod na oblast komunitního plánování sociálních služeb. Takové pojetí na tomto poli, pokud vím, dosud nebylo zpracováno, proto mohu všem zájemcům o tuto problematiku knihu vřele doporučit.

Monika Zbožínková

Alena Křížková, Radka Dudová, Hana Hašková, Hana Maříková a Zuzana Uhde (eds.): Práce a péče. Proměny „rodičovské“ v České republice a kontext rodinné politiky Evropské unie. Slon, Praha, 2008.

Klíčové téma publikace s lapidárním názvem „Práce a péče“ je podobno jazykové hříčce – donedávna ještě neproblematizovaný pojem „mateřské dovolené“, nyní degradován proudem feminismu, se opatrně objevuje v diskusích jako sousto k nepřekousnutí. Nabízený pojem „mateřská/otcovská/rodičovská“ – o dovolené již radši nemluvě – řeší totiž problém složitější, než je ten jazykový. Dotýká se širšího společenského dilematu, jak skloubit ekonomickou činnost a péči o potomky při zachování rovných příležitostí pro všechny zúčastněné. Cílem tohoto sborníku je kritická analýza legislativního a institucionálního rámce podpory péče o děti. Na základě výzkumů, zkušeností a reflexí autoři představují tuto problematiku v kontextu české společnosti. Z jednotlivých příspěvků vyplývá, že řešení nebude jednoduché. Předesílám, že kniha nenabízí jednoznačný závěr. Nicméně přesto se domnívám, že autoři předvedli úctyhodný počín a vnímavému čtenáři udělají v určitých otázkách jasno.

Ačkoliv jde o publikaci veskrze akademickou, knihu otvírá kapitola politika-úředníka. Eurokomisař Vladimír Špidla přináší „zkušenost z Evropské unie“, kdy si všímá, že rovnováha mezi profesním a rodinným životem se stala prioritou pro všechny evropské země. Ve všech zemích se ukazuje, že bez přímého zapojení mužů do procesu péče o potomky nepůjde vyrovnat stávající disharmonii mezi prací a péčí. Nicméně Špidla poněkud bezradně konstatuje, že „ve většinové evropské společnosti stále ještě přetrvává archetyp pracujícího muže a ženy starající se o domácnost“ (str. 17). Zlepšení by mělo přinést vhodné vyprofilování instituce „rodičovské“, kdy jednotlivé země přinášejí vlastní zkušenosti, ze kterých bychom se mohli poučit. Následují kapitoly z per autorů, vědeckých pracovníků (v převládající

míře jsou to ženy), kteří se tomuto tématu dlouhodobě věnují. Radka Dudová přináší kritiku nejnovější legislativní úpravy „rodičovské dovolené“. Poněkud neuchopitelné fázování „rodičovské“, které politikové předložili jako vysoce pružný a demokratický systém, tato autorka vysvětluje jako znevýhodňující pro některé skupiny rodičů. Hana Hašková na ni navazuje, když přináší statistická data a reflexi politického nastavení v oblasti péče o předškolní děti. Zásadní je argument podložený studiemi Petera McDonalda (2000), který dokazuje pozitivní souvislost mezi mírou plodnosti dané země a mírou zaměstnanosti matek ruku v ruce s vysokým podílem dětí v institucionální péči. Hana Maříková se věnuje aspektu role muže v oblasti rodičovství. Z jejich závěrů je jasné, že nestačí pouhé formální zavedení možnosti rodičovské pro muže. Právo na péči o dítě musí být mezi partnery nepřenosné a musí být doprovázeno adekvátní kompenzací ušlého výdělku. Další autorky Alena Křížková a Marta Vohlídalová se věnují problematice zaměstnanosti žen, respektive jejich diskriminaci na trhu práce ve spojitosti s mateřstvím. Nesporně zajímavým závěrem je, že ženy samy přijímají obavy z neslučitelnosti pracovního a soukromého života, kdy jako sebenaplnňující se proroctví se zhmotňují v rostoucím trendu genderových nerovností na trhu práce. Předposlední dvě kapitoly přinášejí konkrétní zkušenosti z jiných zemí, kdy Sylva Höhne srovnává nastavení rané fáze rodičovství v evropských zemích, Steven Saxonberg se pak blíže věnuje švédskému modelu „rodičovské dovolené“. Celou publikaci pak logicky uzavírá reflexe Zuzany Uhde, která je jakýmsi symbolickým shrnutím předcházejících statí, reflektuje a otvírá diskusi nad systémem politiky péče u nás.

Skloubení pracovního a soukromého života je v českém kontextu stále ještě neobjevené téma, což do jisté míry napravuje předkládaná publikace. Z editorského hlediska se podařilo seskupit autory, kteří se věnují jednomu problému ve specifických aspektech, příspěvky jsou vyvážené a na sebe odkazující se. Pozitivně hodnotím, že práci lze číst výběrově po kapitolách, nicméně zajímavá je i posloupnost čtení, kdy dramaturgie textu začíná (i když citlivou) politickou rétorikou a končí hlubší holistickou sociologickou reflexí. Text tak postupně graduje spolu s rostoucím poučením čtenáře. Po přečtení publikace se jasně odkrývá problém – dosavadní nastavení systému institutu „rodičovské dovolené“ u nás je žalostně nekon-

cepeční a neprovázané mezi jeho jednotlivými součástmi. V důsledku slabé sociologické imaginace tvůrců politik se navíc stal nástrojem sociální ne-spravedlnosti. Možná že zde předkládaná řešení by měla zohledňovat individuální potřeby rodičů, tzn. být tak možností pro pracovně orientované rodiče nahradit vlastní péči kvalitní institucionální péčí, zatímco rodičům, kterým vyhovuje dlouhodobá osobní péče o vlastní potomky, umožnit s dětmi doma zůstat. Někteří muži tak budou moci pečovat o potomky a budou za péči finančně odměňováni. Vyřeší se tak tímto způsobem i typicky moderní rozpor mezi sférou pracovní a soukromou? Odpověď přinese zřejmě až vlastní zkušenost, kterou bude muset naše společnost podstoupit. Zatím lze však knihu doporučit všem, kdo se chtějí v současném systému zorientovat a zvážit možnosti, které nabízejí příklady dalších států. Pro svoji explicitnost a srozumitelnou argumentaci najde jistě široké čtenářské publikum nejen v řadách akademiků, politiků, sociálních pracovníků, ale i samotných rodičů.

Barbara Dobešová



Roman Braun: Umění rétoriky. Portál, Praha, 2009.

Podtitul knihy Lépe mluvit – více dokázat jasně charakterizuje autorův cíl: zlepšit mluvený projev těch, kteří o to mají zájem. Dobře se vyjadřovat, správně for-

mulovat a umět efektivně sdělit své myšlenky by mělo patřit k základním dovednostem každého člověka. Kvalitní komunikace se však rovná skutečnému umění, kterému je třeba se cíleně učit. A Roman Braun se rozhodně neostýchá čtenářům předat všechny své bohaté zkušenosti a znalosti oštrilého rétorického lektora a poradce.

Autor publikace vychází z klasických postupů utvářených a využívaných po staletí. Není tedy nijak objevený, ale umí informace dobře sumírovat a podat. Pracuje například s modely, které definoval už samotný antický mistr mluveného projevu Aristoteles – prezentátor jako rádce, jednatel či múza. Řečnické role ilustruje příklady velkých novodobých řečníků, jako byli J. F. Kennedy, Abraham Lincoln. Zvyšuje tak čtenářovu motivaci. Kdo by nechtěl, aby jeho slova měla stejný efekt jako projevy těchto významných, lidmi obdivovaných státníků?

Velmi oceňuji fakt, že na rozdíl od mnoha jiných autorů se Braun vyvaroval podrobnému rozboru řeči těla, zevnějšku, barevné typologii a podobných charakteristik, které v této publikaci hrají roli pouze okrajovou. Tento záměr považuji za zcela korektní. Pokud mám zájem o zlepšení rétorických dovedností, není důvod číst podrobně o tom, která barva publikum uklidňuje nebo jak mám založit ruce. Podobné znalosti si snadno doplním prostřednictvím knih k tomu určených.

Velká síla publikace spočívá zcela jistě v ilustračních scénkách, kterými autor vysvětluje, jak aplikace dané rady v praxi vypadá. Neukazuje pouze ideální podobu prezentace, ale využívá i srovnávacích ukázek. Nejprve předvede situaci v nežádoucí podobě, tedy jak a čím můžete celou prezentaci pokazit, a následně opraví jednotlivé chyby mluvího. Pestré a zábavné příběhy „ze života“ působí občas vymyšleně, což jim však neubírá nic z výsady dokonale vystihnout podstatu řečeného či dále rozvíjeného tématu. Čtenář tak prochází určitým nácvikovým kursem, který vede zkušený kouč, jenž sype z rukávu jeden příklad za druhým. Sympaticky také působí, že Braun dává všanc svůj osobní mail a zájemcům nabízí zdarma zaslání doplňkových studijních materiálů. To však – stejně jako odkaz na web Trinergy.at – ocení jen němčinou vládnoucí čtenáři, k nimž se já neřadím. Za sebe mi nezbyvá než povzdechnout „bohužel“.

Autor se ke čtenářům chová velmi férově. Zdůrazňuje dlouhodobou systematickou přípravu podkladů, podpůrných argumentů, historik ze života, anekdot a vtipů. Nehraje si na spásitele z příruček „cokoliv snadno a rychle“. Za dobrými výsledky stojí ucelená práce. Ne náhoda nebo zázračná pilulka. Velkou část publikace proto autor věnuje precizní a velmi hloubkové přípravě na prezentaci, včetně otázek o vlastní kompetentnosti ke sdělování. Pomáhá tak už v zárodku předejít chybám, které by vedly k tomu, že by samotná prezentace skončila dřív, než by vůbec mohla začít. Zavčas si tak uvědomíte nejen možnosti, ale i rizika sebe samého. Učí vás pochopit motivaci vašeho publika, jeho duševní rozpoložení, postoje, objekty zájmu i očekávání. Dozvíte se, jak dostat publikum do transu, jak udržet jeho pozornost po celou dobu prezentace. A především pochopíte to nejpodstatnější: Není důležité jen to, o čem mluvíte, ale jak o tom mluvíte.

Vše nasvědčuje tomu, že Braun sám se pro tuto svoji velkolepou prezentaci připravil víc než pečlivě. Sype z rukávu jednu historku za druhou, hýří barvitými přirovnáními, otevírá svoji citáty bohatě naplněnou pokladnici. Autor je zkrátka zkušený řečník a své publikum přivádí do transu i v případě, že ho nemůže ovlivňovat tváří v tvář, ale musí vzít zavděk prostředníkem – knihou. Po celou dobu čtení mě neodbytně provázel obraz. Obraz kouzelníka, který spokojeně praská kníry a z klobouku mistrně tahá jednoho králíka za druhým.

Roman Braun směřuje k nauce velkých projevů a prezentací. Nelze očekávat, že kniha pomůže zlepšit komunikační schopnosti a dovednosti pro každodenní použití v běžné sociální interakci, ačkoliv drobné postřehy si jistě každý z textu vytáhnout může. V ohnisku zájmu se však nachází spíše byznys prezentace. Kniha by nejlépe vynikla jako součást studijního materiálu vzdělávacího kursu, který může být v reálném čase doplněn o sadu interaktivních nácviků k různorodým typům publika v rozličném emočním naladění. Díky logické struktuře,

chytrému řazení kapitol a věcně podaným informacím však nic nebrání efektivnímu samostudiu. Na účelnosti a dobré využitelnosti knihy se také podílí závěrečná shrnutí každé kapitoly, v nichž autor zpřehledňuje základní teze přečteného.

Publikace by bezpochyby neměla chybět v knihovně vedoucích pracovníků, manažerů a všech těch, kteří se při výkonu svého povolání vystavují výzvám prezentace poznatků před větší skupinou lidí a kteří chtějí motivovat své podřízené a dát svým projevům žádoucí účinek. Stejně tak ji využijí i mnohem „obyčejnější smrtelníci“, například ti, kteří si nejsou jisti sebeprezentací při pohovorech, chtějí něco prosadit v rámci své pracovní skupiny, živí je prodej zboží nebo jen prostě chtějí vědět, jak zlepšit „komunikační atmosféru“ při interakci s druhými lidmi. Pak nezbyvá než vzít do rukou Braunovu knihu, začíst se a uvádět postupně jednotlivé poznatky do praxe. Jak známo, cvičení dělá mistra. A pokud bych měla mluvit ústy autora: „Je to slib bez rizika, zato s garancí úspěchu.“

Jana Kopřivová

inzerce

UMĚNÍ SOCIOTERAPIE



První akreditovaný výcvik socioterapie
podle zákona o sociálních službách
a vyhlášky k němu.

**Dva roky, 400 hodin pro stávající
i budoucí socioterapeuty.**

Výcvik obsahuje intenzivní výuku teorie,
metod a praxe socioterapie, supervizi
a sebezkušenost.

Odborný garant Mgr. Ivan Úlehla, autor
knihy Umění pomáhat

Výcvik zahájíme 9. listopadu 2009

Cena pro neziskový sektor: 58 000,- Kč
včetně DPH

Přihlášky mailem na info@gaudia-isz.cz

Podrobnosti na www.gaudia-isz.cz

Zájemci o výcvik budou pozváni na
vstupní rozhovor, který slouží k vyjasnění
vzájemných očekávání a k uzavření
smlouvy o účasti ve výcviku.



JABOK Vyšší odborná
škola sociálně pedagogická
a teologická

**Nabízí kurzy dalšího vzdělávání pro sociální
pracovníky, pracovníky v sociálních
službách a pedagogické pracovníky.**

Okruhy kurzů:

PRAXE SOCIÁLNÍ PRÁCE (sociálně právní
ochrana dětí, práce v multikulturním prostředí,
domácí násilí, sexuální zneužívání dětí, rodinné
právo, sociální zabezpečení, ...)

**TEOLOGIE A ETIKA PRO POMÁHAJÍCÍ
PROFESE** (lidská práva v sociální práci,
biomedicínská etika, práce s vinou a
odpuštěním, církev a společnost, Bible očima
současného člověka, etická dilemata, ...)

AKTIVIZACE A RELAXACE (muzikoterapie,
jednoduché hry, vybrané řemeslné techniky, ...)

**ANGLIČTINA A NĚMČINA PRO SOCIÁLNÍ
PRACOVNÍKY**

VOŠ Jabok je akreditována u MPSV a MŠMT
jako vzdělávací instituce pro další vzdělávání.
Účastníci obdrží certifikát o absolvování kurzu.

Podrobné informace:

www.jabok.cz nebo na tel. 224 920 425

K zaměstnávání zdravotně znevýhodněných pomohou sociální firmy

Sociální firmy – nový rozměr podnikání, tak se jmenovala mezinárodní konference, která se uskutečnila v září v Praze.

Konference si kladla za cíl v ČR nastartovat změny, které povedou k rozvoji sociálních podniků a to především prostřednictvím příkladů dobré praxe z různých evropských zemí. „Zatímco v ČR je sociální podnikání teprve v začátcích, v zahraničí se jím zabývají např. i studenti MBA programů věhlasných univerzit Oxfordu a Harvardu. Také v České republice by měly být sociální firmy aktuálním tématem. V ČR roste nezaměstnanost lidí se zdravotním postižením. Pomoci by mohly právě sociální podniky,“ uvedl předseda CEFECu Pavel Novák. Proto na konferenci zazněla Výzva k podpoře sociálního podnikání v ČR. Její text vzešel z pracovního setkání zájemců o sociální podnikání i provozovatelů tohoto typu podniků.

Sociální firma znamená šanci uplatnění pro lidi jinak výrazně znevýhodněné na trhu práce; zaměřuje se na komunitu, v níž působí. Stejně jako běžné firmy se pohybuje na otevřeném trhu a vytváří zisk. Zároveň však poskytuje zaměstnancům potřebnou podporu. Spolu se zaměstnanci se zdravotním či jiným znevýhodněním zaměstnává také běžné zaměstnance a pro okolí

působí stejně jako jakákoliv jiná firma. „Jsme přesvědčeni, že přístupy sociální ekonomiky a sociálního podnikání nabízejí jedno z mála skutečných řešení problematiky udržitelného rozvoje,“ poukazuje Novák.

Česká republika se stala v letošním roce předsedající zemí evropského sdružení provozovatelů sociálních firem Social Firm Europe – CEFEC, které konferenci pořádá. V hlavním panelu tří denní konference tak zasednou přední evropští odborníci.

Výroční konference Social Firms Europe – CEFEC se každoročně konají v jiném evropském městě a pořádá je jedna z členských organizací CEFECu. Setkávají se na nich lidé z celé Evropy, kteří se zajímají nebo jsou v jakékoli roli účastní péče o duševní zdraví, zaměstnávání lidí s různým postižením či znevýhodněním na trhu práce. Letos předsedá CEFECu Česká republika zastoupená organizací Fokus – sdružení pro péči o duševně nemocné. Předseda a ředitel Fokus Praha, o. s., Pavel Novák také letos zastává post předsedy evropského CEFECu.

(pal)

inzerce



NOVINKA NAKLADATELSTVÍ ANAG

Sociální služby a příspěvek na péči (2743)

J. Králová, E. Rážová

Toto přepracované a aktualizované vydání zachycuje všechny změny, které přinesla novela zákona o sociálních službách s účinností od 1. 8. 2009, včetně změn právní úpravy v podmínkách nároku na příspěvek na péči účinných od 1. 1. 2010.

Publikace určená odborným pracovníkům i široké veřejnosti seznamuje s právní úpravou oblasti sociálních služeb a příspěvku na péči.

Hlavním cílem sociálních služeb je zabezpečit potřebnou pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci, do které se dostaly například z důvodu vysokého věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo pro krizovou sociální situaci.

Publikace podrobně seznamuje s právní úpravou a zaměřuje se zejména na podmínky nároku a výplaty příspěvku na péči jako nové peněžní dávky určené k zajištění potřebné pomoci a na podmínky poskytování sociálních služeb. Formou komentáře právních předpisů se zaměřením na otázky z praxe jsou popsány jednotlivé druhy sociálních služeb a vysvětlena pravidla pro jejich poskytování, zejména uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby mezi poskytovatelem a klientem, stanovení úhrady za sociální služby, získání registrace poskytovatelů služeb a provádění inspekce sociálních služeb včetně kontroly jejich kvality. Publikace je doplněna úplným zněním platné právní úpravy a souvisejících právních předpisů.

Září 2009, brožovaná, cca 380 stran

cca 360 Kč

OBJEDNÁVKA PŘEDPLATNÉHO 2009 Tuto objednávku vystřihněte a odešlete na adresu redakce	
Jméno a adresa objednavatele (uvádějte prosím včetně čísla popisného a PSČ):	
Fakturační adresa (Uvádějte prosím tehdy, je-li fakturační adresa odlišná od adresy zasílací. Platí pro objednávky organizací.):	
tel./mobil:	e-mail:
IČO, DIČ objednavatele:	
Závazně objednávám předplatné časopisu SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA:	
☐ celý ročník 2009 (set 4 čísel) ☐ (vypište počet kusů)	
☐ ks 1/09 Komunitní plánování ☐ ks 2/09 Sociální práce se zadluženými	☐ ks 3/09 Různá pojetí sociální práce ☐ ks 4/09 Sociální práce ve třetím světě
Prosím o zaslání minulých čísel (vypište počet kusů):	
☐ ks 1/08 Soc. práce s lidmi s duševní nemocí ☐ ks 2/08 Spol. zakázka a naše odpovědnost ☐ ks 3/08 Podniková sociální práce ☐ ks 4/08 Duchovní rozměr v sociální práci ☐ ks 4/07 Praxe a supervize v sociální práci	☐ ks 3/07 Sociální práce s lidmi se závislostí ☐ ks 2/07 Sociální práce s imigranty ☐ ks 1/07 Role sociálního pracovníka* ☐ ks 4/06 Bezdomovectví* ☐ ks 3/06 Organizační kultura*
Číslo 1/03 až 2/06 si můžete zdarma stáhnout z našich webových stránek. * Číslo označená hvězdičkou již nejsou dostupná v tištěné podobě. Můžeme Vám je zaslat v el. formátu (PDF – pro Acrobat Reader). Cena je shodná s cenou výtisku. V případě zájmu toto číslo odešleme na Vámi uvedenou e-mailovou adresu. Velikost souboru se pohybuje kolem 3 MB.	
Druh předplatného (zakřížkujte):	
☐ základní cena: 265 Kč/ks vč. DPH za ročník 2009 ☐ cena pro studenty: 165 Kč/ks vč. DPH za ročník 2009 ☐ roční předplatné (4 čísla) se slevou 10 %: 954 Kč vč. DPH za ročník 2009 ☐ roční předplatné pro studenty (4 čísla) se slevou 30 %: 462 Kč vč. DPH za ročník 2009 ☐ studentské – 99 Kč/ks, ročník (4 čísla) 396 Kč za starší čísla ☐ občanské 129 Kč/ks, ročník (4 čísla) 516 Kč za starší čísla ☐ pro organizace 229 Kč/ks, ročník (4 čísla) 916 Kč za starší čísla ☐ sponzorské předplatné: 1 200 Kč vč. DPH	
Studenty (prezenční formy studia) mimo MU žádáme o zaslání potvrzení o studiu. Možno i e-mailem scan ISICu – oboustranně.	
Platbu proveďte (zakřížkujte): ☐ složenkou ☐ převodem z účtu	
Adresa redakce: Časopis Sociální práce/Sociálna práca • ASVSP, Joštova 10, 602 00 Brno • tel.: +420 549 495 224 • fax: +420 549 491 920 • IČO: 49465619, číslo účtu: 777630001/5500 (Raiffeisenbank) • e-mail: socialniprace@socialniprace.cz • www.socialniprace.cz	
Podpis/podpis a razítko:	

POSILÁNÍM ČASOPISU SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA JE:

- podporovat schopnost české a slovenské společnosti řešit životní problémy lidí prostřednictvím sociální práce,
- podporovat kvalitu sociální práce a profesionalizaci praxe sociální práce,
- přispívat k rozvoji sociální práce jako vědní disciplíny a ke zkvalitnění vzdělávání v sociální práci,
- podporovat zájem poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb.

V zájmu dosažení těchto cílů bude časopis v rámci obce sociálních pracovníků a s nimi spolupracujících a pomáhajících pracovníků jiných oborů podporovat:

- postoje, které považují odbornost a lidskost za rovnocenná kritéria kvality sociální práce,
- postoje, které kladou důraz na propojení teoretického zdůvodnění postupů sociální práce s její praktickou orientací na problémy klientů a jejich reálné možnosti,
- soudržnost všech, kteří se angažují ve prospěch řešení problémů klientů prostřednictvím sociální práce,
- otevřenou, odlišností chápající, poučenou a věcnou diskusi v rámci obce sociálních pracovníků,
- chuť a zájem sociálních pracovníků vidět sebe samé očima jiných.

POSILÁNÍM ČASOPISU SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA JE:

- podporovať schopnosť českej a slovenskej spoločnosti riešiť životné problémy ľudí prostredníctvom sociálnej práce,
- podporovať kvalitu sociálnej práce a profesionalizáciu praxe sociálnej práce,
- prispievať k rozvoju sociálnej práce ako vedeckej disciplíny a k skvalitneniu vzdelávania v sociálnej práci,
- podporovať záujmy poskytovateľov a užívateľov sociálnych služieb.

V záujme dosiahnutia týchto cieľov bude časopis v rámci obce sociálnych pracovníkov a s nimi spolupracujúcich a pomáhajúcich pracovníkov iných odborov podporovať:

- postoje, ktoré považujú odbornosť a ľudskosť za rovnocenné kritériá kvality sociálnej práce,
- postoje, ktoré kladú dôraz na prepojenie teoretického zdôvodnenia postupov sociálnej práce s jej praktickou orientáciou na problémy klientov a ich reálne možnosti,
- súdržnosť všetkých, ktorí sa angažujú v prospech riešenia problémov klientov prostredníctvom sociálnej práce,
- otvorenú, odlišností chápajúcu, poučenú a vecnú diskusiu v rámci obce sociálnych pracovníkov,
- chuť a záujem sociálnych pracovníkov vidieť samých seba očami iných.



Inzerujte v časopise Sociální práce/Sociálna práca!

Nejlevnější inzerce již od **590,- Kč** včetně grafického zpracování
Více informací na <http://www.socialniproce.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ▪ jana.koprivova@socialniproce.cz, (+420) 605 081 603

Sociální práce/Sociálna práca**Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci****Časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci****Vydavatel:** Asociace vzdělatelů v sociální práci.Na vydávání se podílí ZSF Jihočeské
univerzity v Českých Budějovicích.**Číslo/ročník:** 3/2009**Adresa redakce:** ASVSP, Joštova 10, 602 00 Brno

tel.: +420 549 495 224

e-mail: socialniprace@socialniprace.cz**web:** www.socialniprace.cz**Redakce:** Bc. Pavel Bajer, Mgr. Zdeňka Dohnalová,

Bc. Marie Žižlavská, Bc. Jana Kopřivová,

Olga Cídllová

Foto na titulní str.: Lukáš Podhola (grafická realizace),

Libor Musil (námět)

Grafická úprava: Petr Hrnčír (pethr@seznam.cz)**Korektura:** Vilém Kmuniček**Evidenční číslo MK:** MK ČR E 13795**ISSN:** 1213-6204

Redakční rada: Prof. PhDr. Anna Tokárová, CSc. (předsedkyně/předsedníčka), prof. PhDr. Libor Musil, CSc. (místopředseda/podpředseda), Bc. Pavel Bajer (šéfredaktor), Mgr. Martin Bednář, Ph.D., doc. PaedDr. Oldřich Chytil, Ph.D., PhDr. Eva Mydlíková, Ph.D., PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D., PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D. (výkonná tajemnice ASVSP), PhDr. Libor Novosad, Ph.D. (Společnost sociálních pracovníků), prof. PaedDr. Milan Schavel, Ph.D., m.prof., Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., prof. PhDr. Anna Žilová, Ph.D.

Předplatné: základní cena 265 Kč/ks vč. DPH, cena pro studenty 165 Kč/ks vč. DPH, roční předplatné (4 čísla) se slevou 10 % 954 Kč vč. DPH, roční předplatné pro studenty (4 čísla) se slevou 30 % 462 Kč vč. DPH, knihkupectví 195 Kč/ks, sponzorské předplatné 1 200 Kč vč. DPH

Akademické statě procházejí dvojím recenzním řízením.

Otištěné příspěvky nejsou honorovány.

Redakce si vyhrazuje právo upravit nevyžádané příspěvky do publicistické části.

Otištěné příspěvky jsou povinnou literaturou pro studenty ZSF JU v Českých Budějovicích.

Nové e-mailové adresy redakce

Redakce: socialniprace@socialniprace.cz

Šéfredaktor a redaktor publicistické části Bc. Pavel Bajer: pavel.bajer@socialniprace.cz

Finanční manažerka Bc. Marie Žižlavská: marie.zizlavska@socialniprace.cz

Editorka akademické části Mgr. Zdeňka Dohnalová: zdenka.dohnalova@socialniprace.cz

PR manažerka Bc. Jana Kopřivová: jana.koprivova@socialniprace.cz

Správkyně předplatitelské databáze Olga Cídllová: olga.krestakova@socialniprace.cz