

Sociální práce / Sociálna práca

Czech and Slovak Social Work

Recenzovaný odborný časopis

Šéfredaktor / Editor-in-chief:

Libor Musil, Masaryk University, Czech Republic

Zástupci šéfredaktora / Deputy to the Editor-in-chief:

Brian Littlechild, University of Hertfordshire, United Kingdom

Eva Mydlíkova, Trnava university in Trnava, Slovakia

Redakční rada / Editorial Board

Balogova Beata, University of Presov, Slovakia

Erath Peter, Catholic University of Eichstätt, Germany

Ewijk Hans Van, University for Humanistic Studies, Nederland

Gojova Alice, University of Ostrava, Czech Republic

Gulczynska Anita, University of Lodz, Poland

Dr. Hämäläinen Juha, University of Eastern Finland, Kuopio, Finland

Chytil Oldrich, University of Ostrava, Czech Republic

Dr. Jovelin Emmanuel, Catholic University of Lille, France

Kallay Andrej, Trnava University in Trnava, Slovakia

Keller Jan, University of Ostrava, Czech Republic

Kristan Alois, Jabok College, Czech Republic

Matulayova Tatiana, Palacky University, Czech Republic

Meffan Caroline, University of Hertfordshire, United Kingdom

Metteri Anna, University of Tampere, Finland

Novosad Libor, Palacky University, Czech Republic

Payne Malcolm, Manchester Metropolitan University, United Kingdom

Puhl Ria, Catholic University of Applied Sciences KFH NRW, Cologne, Germany

Rusnakova Marketa, Catholic University in Ruzomberok, Slovakia

Schavel Milan, Trnava university in Trnava, Slovakia

Sykorova Dana, Palacky Univerzity Olomouc, Czech Republic

Balaz Roman, Masaryk University, Czech Republic

Vychází 6x ročně / The Journal is published 6 times per year (4 times in Czech and Slovak, 2 times in English)

ISSN 1213-6204 (Print), ISSN 1805-885X (Online)

Registrační číslo MK ČR / Registration Number of the Ministry of Culture: MK ČR E 13795

Číslo vyšlo 31. března 2016 / This issue was published on 31st March 2016

Editor čísla / Issue Editor:

Oldřich Chytil, University of Ostrava, Czech Republic

Vydává / Published by:

Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Joštova 10, 602 00 Brno, IČO: 49465619

a Evropský výzkumný institut sociální práce OU, Fr. Šrámka 3, Ostrava

Korektura / Proofreading: Vilem Kmunicek

Grafická úprava / Layout: Radovan Goj (www.goj.cz)

Tisk / Print: Printo, spol. s r. o. (www.printo.cz)

Webové stránky časopisu / Journal Website: www.socialniprace.cz

Editorial

Editorial	3
-----------------	---

Stati

Eva M. Hejzlarová, Miriam Kotrusová: „Kdyby neproběhla reforma, tak bychom fond nezřizovali“: finanční pomoc na úrovni obcí jako reakce na sociální reformu. Proměny obcí jako lokálních sociálních systémů	5
Radka Janebová, Barbora Celá: Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem	22
Zdeňka Dohnalová, Mirka Nečasová, Renáta Rídllová: Institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu postmoderní doby z pohledu sociální práce	39
Lucie Šimková, Daniela Vodáčková, Daniela Jaklová-Střihavková: Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům	57

Recenze

Naděžda Špatenková et al.: O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie	77
Ladislav Vaska: Služby zamestnanosti a vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými	79
Online prakticko-publicistická část časopisu	82
Naše poslání a cíle	83
Zaměření příštího čísla	84

Editorial

Editorial	3
-----------------	---

Papers

Eva M. Hejzlarova, Miriam Kotrusova: “If There Had Not Been the Reform, We Would Not Have Established the Fund”: Direct Financial Aid on a Municipal Level as a Reaction to the Social Reform. Transformation of Municipalities as Local Welfare Systems	5
Radka Janebova, Barbora Cela: Critical Practice between “Other” Social Work and Activism	22
Zdenka Dohnalova, Mirka Necasova, Renata Ridlova: Institutionalisation of Bereavement Counselling Services in Czech Republic in the Context of Post-modern Times from the Point of View of Social Work	39
Lucie Simkova, Daniela Vodackova, Daniela Jaklova Strihavkova: An Approach of Crisis Line Workers to Repeat Callers.....	57

Book Reviews

Nadezda Spatenkova et al.: O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie	77
Ladislav Vaska: Služby zamestnanosti a vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými	79
Online Practical-Journalistic Part of the Journal	82
Our Mission	83
Next Issue Focus	84

Editorial

Vážení a milí čtenáři,
cílem čísla, které držíte v rukou, bylo otevřít diskusi o sociální práci jako aktéru sociální politiky. Toto téma bylo redakční radou zvoleno vzhledem k tomu, že sociální práce je dlouhodobě svázána s vývojem sociálního státu v Evropě a důsledky destrukce sociálního státu pro sociální práci jsou předmětem kritické diskuse vedené v zahraničních časopisech zejména Walterem Lorenzem, Hansem-Uwem Ottem, Detlefem Baumem, Juhou Härmäläinemem, Emanuele Jovelinem, Ianem Fergussonem a dalšími.

Předpokládali jsme, že obsahem tohoto čísla budou zejména následující témata:

- vztah sociální politiky a sociální práce,
- vliv odbourávání sociálního státu na sociální práci,
- reakce sociální práce na indoktrinaci sociální politiky neoliberální ideologií,
- strategie sociální práce při překonávání důsledků selhávání sociální politiky v oblasti bydlení, boje proti chudobě,
- jak se může – má sociální práce sociálně politicky angažovat.

Naše očekávání se bohužel nenaplnilo. Na naši výzvu reagovali pouze autoři dvou statí.

První stať s názvem „Kdyby neproběhla reforma, tak bychom fond nezřizovali“: finanční pomoc na úrovni obcí jako reakce na sociální reformu. Proměny obcí jako lokálních sociálních systémů autorek Evy M. Hejzlarové, Miriam Kotrusové se zabývá tím, jak sociální reforma v České



republiky změnila v roce 2012 systém vyplácení dávek pomoci hmotné nouzi a ovlivnila chápání sociální práce v obcích s rozšířenou působností. Autorky dospěly k závěru, že tři roky po implementaci reformy obce vnímají negativně ztrátu kompetencí v dávkové agendě jako významného nástroje pro sociální práci s osobami v nepříznivé sociální situaci. Dále zjistily, že reforma ve zkoumaných obcích přinesla jako nezamýšlený vedlejší důsledek rozvoj lokálního sociálního systému, který je schopen dynamicky reagovat na místní politické, sociální, ekonomické i kulturní prostředí. Toto zjištění může být inspirací pro řešení sociálních problémů na lokální úrovni.

Druhá stať s názvem „Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem“ autorek Radky Janebové, Barbory Celé je hledání odpovědi na otázku, jak se může sociální práce angažovat v situaci ve snaze o změnu lokálních sociálních politik. Dochází k závěru, že kritická sociální práce je vzhledem ke změnám společnosti více než potřebná. Zvláště cenné je zjištění, že nestačí její živelná realizace skrze aktivismus, ale že ji může smysluplně podpořit teoretické zázemí i příklady dobré praxe.

Obě statí představují podněty k zamyšlení, zejména pro vzdělavatele v sociální práci. Nedostatek textů k tématu tohoto čísla časopisu Sociální práce / Sociálna práca pravděpodobně

svědčí o tom, že vztah sociální politiky a sociální práce není na vysokých školách vzdělávajících sociální pracovníky předmětem výuky a ani předmětem výzkumu.

První stať představuje inspiraci pro možná zkoumání týkající se důsledků změn v sociální politice pro sociální práci.

Autorky druhé stati správně poukazují na to, že kritická sociální práce pravděpodobně chybí v obsahu vzdělávání sociálních pracovníků na vysokoškolské úrovni.

Věřím, že témata týkající se vztahu sociální politiky a sociální práce, která nebyla v tomto čísle časopisu Sociální práce / Sociálna práca diskutována, se stanou obsahem statí zasílaných k publikaci v příštích číslech časopisu. Měli bychom dokázat, že český a slovenský diskurz o vztahu sociální politiky a sociální práce je významnou součástí evropského diskurzu.

*Oldřich Chytil,
editor čísla*

Inzerce

**CHCETE DĚLAT SMYSLUPLNOU PRÁCI?
MÁTE ZKUŠENOSTI S LIDMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM?
CHCETE SE PODÍLET NA ZMĚNÁCH?
JSTE KOMUNIKATIVNÍ A RÁDI PRACUJETE V KOLEKTIVU?**

PAK HLEDÁME PŘÁVĚ VÁS!

Staňte se pracovníky domova pro osoby se zdravotním postižením.

Nabízíme:

- odborné proškolení
- nadstandardní fin. ohodnocení v rámci oboru
- 6 týdnů dovolené
- cenově zvýhodněné stravování



**Domov pro osoby se zdravotním
postižením Sulická**

Sulická 1597/48, 142 00 Praha 4

tel.: +420 270 006 570

email: nabor@dozp-sulicka.cz



„Kdyby neproběhla reforma, tak bychom fond nezřizovali“: finanční pomoc na úrovni obcí jako reakce na sociální reformu. Proměny obcí jako lokálních sociálních systémů¹

“If There Had Not Been the Reform, We Would Not Have Established the Fund”: Direct Financial Aid on a Municipal Level as a Reaction to the Social Reform. Transformation of Municipalities as Local Welfare Systems

Eva M. Hejzlarová, Miriam Kotrusová

Mgr. Eva M. Hejzlarová, Ph.D.,² vystudovala veřejnou a sociální politiku na Katedře veřejné a sociální politiky FSV UK, kde dnes působí jako odborná asistentka. Výzkumně se věnuje policy designu a roli aktérů v něm, zpracovává témata spadající do rámce sociální politiky.

Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.,³ vystudovala veřejnou a sociální politiku na Katedře veřejné a sociální politiky FSV UK. Od roku 1997 působila na Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí a od roku 2009 je akademickým pracovníkem na Katedře veřejné a sociální politiky Fakulty sociálních věd UK. Dlouhodobě se věnuje tématům souvisejícím s politikou zaměstnanosti, transformací systému sociálních služeb a neformální dlouhodobé péči.

Abstrakt

Sociální reforma, která v České republice změnila v roce 2012 systém vyplácení dávek pomoci v hmotné nouzi, ovlivnila také chápání sociální práce v obcích s rozšířenou působností. Empiricky laděný článek pracuje s daty z dotazníkových šetření provedených v letech 2011 a 2015 ve 227 českých municipalitách, ze kterých vyplývá, že zhruba 14% českých obcí s rozšířenou působností v různých obměnách a s různou mírou intenzity využívá toho, že svým občanům, kteří jsou v nouzi, poskytuje finanční podporu (a to mimo rámec pomoci v hmotné nouzi). Toto opatření nazýváme přímou finanční pomocí fyzickým osobám a v článku se soustředíme na municipality, pro které byla sociální reforma důležitým impulzem k tomu, aby pro své občany toto opatření zavedly. Na základě studia dokumentů a rozhovorů se snažíme porozumět tomu, proč byly tyto tituly

¹ Tento článek vznikl za podpory programu PRVOUK – P17 „Vědy o společnosti, politice a médiích ve výzvách doby“.

² Kontakt: Mgr. Eva M. Hejzlarová, Ph.D., Katedra veřejné a sociální politiky Fakulty sociálních věd UK, U Kříže 8, 150 00 Praha 5; eva.hejzlarova@fsv.cuni.cz

³ Kontakt: Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D., Katedra veřejné a sociální politiky Fakulty sociálních věd UK, U Kříže 8, 150 00 Praha 5; miriam.kotrusova@fsv.cuni.cz



zavedeny, a demonstrovat na nich koncept tzv. lokálního sociálního systému a historického vývoje vztahu mezi národním a lokálním sociálním systémem.

Klíčová slova

finanční pomoc, sociální reforma, lokální sociální systém, obec, Česká republika

Abstract

Social reform which took place in 2012 in the Czech Republic modified the system of social assistance and at the same time influenced the understanding of social work in the so called authorized municipalities (obce s rozšířenou působností). Empirically, the paper builds on data gained through two questionnaire surveys conducted in 2011 and 2015 in 227 Czech municipalities and further interviews with selected municipalities. The data show 14% of these municipalities use an instrument where the municipality on its own provides citizens in need some financial aid (which we call direct financial aid to individuals). In the paper we focus on municipalities which introduced the instrument in reaction to the social reform and we aim to understand conditions and circumstances under which the aid was implemented. Theoretically, the paper is based on the concept of "local social system" and the analytical findings are anchored also in historical development.

Keywords

social assistance, social reform, local social system, municipality, Czech Republic

1. Úvod

Poté, co sociální reforma z let 2011/2012⁴ zahýbala emocemi a především prací úředníků a sociálních pracovníků na obcích⁵ a pracovištích Úřadu práce, se jí postupně dostává i akademické reflexe. Ta se dosud zaměřovala především na veřejněpolitický aspekt reformy služeb zaměstnanosti (Kotrusová, Výborná, 2014; Kotrusová, Výborná, 2015) a na věcné aspekty reformy související s náplní práce pracovníků Úřadu práce zodpovědných za agendu hmotné nouze (Musil et al., 2013a; Havlíková et al., 2013; Hiekischová, 2015), zatímco perspektiva sociální práce na lokální úrovni zůstávala relativně opomenuta. Tento článek předkládáme s přesvědčením, že sociální reforma nebyla jen zásahem do práce a kompetencí sociálních pracovníků a podoby sociální práce v Česku obecně, ale že může zajímavě navštívit pojetí sociální práce v obcích, a to zejména na pozadí vztahu státu a obcí, a konceptu lokálních sociálních systémů.

„Obecní“ sociální politika není v české akademické sféře tematizována takřka vůbec (srov. Kolibová, 2007, 2008; Konopásková, Sýkorová, 1998; Krebs et al., 2010; Petrášek, 2007; Potůček, 1995; Tomeš, 2001, 2010; Typovská, 2001). Pokud tematizována je, bývá často redukována na aktivity obce v přenesené působnosti, případně na poskytování sociálních služeb spadajících do samostatné působnosti, a podporu organizací občanského sektoru zaměřených na sociální práci (Hejzlarová, 2011). I na vládní úrovni je v období po sociální reformě sociální politika na úrovni obcí často vztahována „pouze“ k řešení nepříznivé sociální situace a sociálního vyloučení prostřednictvím sociálních služeb (viz např. Strategie sociálního začleňování, 2014). Malý zájem o problematiku „obecní“ (lokální) sociální politiky a sociální práce v ČR je překvapující vzhledem k tomu, jak významnou roli reforma veřejné správy, potažmo sociální reforma v letech 2011/2012 znamenala pro samosprávné orgány (kraje a obce).

⁴ Pro potřeby našeho článku sociální reformu situujeme do období let 2011/2012, a to z toho důvodu, že Úřad práce jako nový orgán státní správy začal fungovat v dubnu 2011, ale k přesunu dávkové agendy z obcí na Úřad práce došlo až od ledna 2012.

⁵ V článku používáme pojmy „obec“ a „municipalita“ jako synonyma.



Sociální práce na úrovni obcí je vykonávána jak v samostatné, tak přenesené působnosti⁶. Názory na uvedené propojení role státní správy i samosprávy v činnosti sociálních pracovníků na úrovni obcí jsou přitom různé. Kuchařová (2001) hodnotí „kombinaci dvojího poslání“ (dávkových služeb pro státní správu a sociální práce pro obecní samosprávu) spíše negativně, protože to komplikuje výkon sociální práce, a argumentuje přitom výzkumy VUPSV realizovanými na konci 90. let. Na druhé straně např. Liedermanová (2011) se domnívá, že tyto agendy jsou v reálném životě lidí i působení institucí velmi těsně provázány, což má výrazný synergický efekt pro klienta i efektivitu sociální práce.

Zatímco povinnosti obcí v přenesené působnosti jsou jasně specifikovány v příslušných zákonných normách, samostatná působnost je definována velmi vágně a dle Horeckého (2011) se jedná o „pouhou proklamaci“. Legislativní vymezení role obcí v oblasti sociální práce neukládá obcím konkrétní povinnosti a způsoby, jak mají postupovat při uspokojování potřeb svých občanů. Tento stav se projevuje ve velmi rozdílných přístupech jednotlivých obcí k této oblasti (Strategie sociálního začleňování 2014–2020, 2014). Zmíněná samostatná působnost nebyla (a dodnes není) dostatečně provázána s ostatními zákony. Rovněž není vyřešen způsob, jak by města a obce měly tuto svou samostatnou působnost financovat (Horecký, 2011). Na rozdíl od jiných zemí je tak v ČR péče municipalit o své občany ze strany obcí spíše dobrovolnou, nesankcionovatelnou a fakultativní aktivitou, jejíž zajišťování závisí nejen na velikosti dané obce, tj. přeneseně na výši jejího rozpočtu, ale zejména na prioritách, postojích, znalostech, osvědčení a moudrosti vedení jednotlivých měst a obcí (ibid.).

Sociální reforma realizovaná v období 2011/2012 oživila v našich podmínkách debatu nad vztahem státu a obce, resp. samosprávy v oblasti sociální politiky a sociální práce. Průša a Víšek (2012) se domnívají, že základní funkcí státu by mělo být vytvářet podmínky pro stabilitu celé společnosti, regulovat sociální klima, tlumit sociální napětí a rozvíjením sociálních činností stabilizovat poměry tak, aby se sociální subjekty mohly plně rozvíjet a realizovat vlastní cíle vlastními silami. Řešení mnoha sociálních problémů spočívá výhradně na obcích; stát a jeho orgány mohou být při řešení těchto problémů pouze nápomocny, skutečné řešení však zabezpečit nemohou. Se snižováním aktivit státu po roce 1989 a uplatňováním trendu decentralizace v oblasti sociální pomoci a sociálních služeb se postupně posilovala role obcí v sociální oblasti. Sociální reformou částečně došlo k nastartování procesu opačné povahy – re-centralizaci, a to zejména v oblasti administrace a výplaty nepojistných sociálních dávek, jejíž agenda přešla na nově ustanovený orgán státní správy – Úřad práce ČR. Výkonem sociální práce byly pověřené jak orgány státní správy (Úřad práce), tak orgány místní samosprávy (krajské a obecní úřady). Expertní názory (Liedermanová, 2011; Kubalčíková, 2013; Vrbický, 2013) poukazují na to, že i když se role sociální práce na lokální úrovni posílila, nebyly vytvořeny dostatečné systémové předpoklady pro její naplnění na úrovni všech obcí ČR (viz dále). Strategie sociálního začleňování 2014–2020 (2014) jako jeden z vážných problémů souvisejících s výkonem sociální práce po sociální reformě v roce 2011/2012, kdy se na obecních úřadech přestaly administrovat sociální dávky, identifikovala nevyjasněnost a nejednotnost cílů sociální práce na obecní úrovni.

Specifickou perspektivou, prostřednictvím které budeme současnou podobu sociální politiky, resp. sociální práce v obcích nahlížet, je opatření přímé finanční pomoci fyzickým osobám spadajícím do samostatné působnosti obcí (tj. mimo rámec pomoci v hmotné nouzi), jež některé z námi oslovených obcí zavedly právě v reakci na sociální reformu. Pro nahlížení na charakter sociální politiky na úrovni obcí použijeme koncept tzv. lokálního sociálního systému (viz dále).

⁶ V rámci přenesené působnosti vykonávají některé obecní úřady v souladu s legislativou tzv. přenesený výkon státní správy. Stát tímto předává výkon některých svých činností obcím. V ČR je takových obcí 205 a jsou nazývány „obecními úřady obce s rozšířenou působností“. Při výkonu státní správy je jejich nadřízeným orgánem krajský úřad.

Prvním cílem našeho článku je popsat opatření přímé finanční pomoci fyzickým osobám, které spadá do samostatné působnosti obcí. Vzhledem k tomu, že jde zatím o věcně i výzkumně neprobádaný fenomén, považujeme jej za hodnotný, přestože jde převážně o jeho deskripci. Druhým cílem je analyzovat souvislosti uvedeného opatření ve vztahu ke konceptu lokálního sociálního systému v situaci změněného institucionálního nastavení podmínek pro výkon sociální práce, konkrétně po sociální reformě v roce 2011/2012. Výzkumné otázky odvozené z těchto cílů jsou následující:

1. Jaké jsou obecné charakteristiky finanční pomoci fyzickým osobám na úrovni obcí v ČR?
2. Lze sledovat reakci českých lokálních sociálních systémů na změny institucionálních podmínek pro výkon sociální práce, konkrétně na sociální reformu v roce 2011/2012?
3. Co tato případná reakce prozrazuje o charakteristikách českých lokálních sociálních systémů?

Poté, co jsme vymezily cíle článku a vysvětlily, proč považujeme zkoumané téma za důležité, nastíníme teoretický rámec hledání odpovědí na naše otázky. Ten spočívá zejména v představení konceptu tzv. lokálního sociálního systému a dále v popisu historické perspektivy vztahu obce a státu na pozadí souvislostí sociální reformy. Následně se zaměříme na data, se kterými pracujeme, metody jejich sběru a analýzy, a další kapitolu pak věnujeme kontextu přímé finanční pomoci fyzickým osobám na úrovni obcí v České republice a profilům jednotlivých opatření v daných municipalitách. V závěru pak shrnujeme zjištění a zasazujeme je v diskusi do širšího rámce tázání se po dynamice vztahu mezi národním a lokálním sociálním systémem.

2. Teoretická východiska

2.1 Municipality jako lokální sociální systém. Proměňující se vztah mezi lokální a národní úrovní

Města jsou přirozenou součástí poskytování sociální pomoci a péče svým občanům, historicky dokonce předcházejí vzniku sociálního státu jako hlavního aktéra zodpovědného za naplňování sociálních práv lidí žijících na jejich území.

Vznik a etablování národních sociálních států v Evropě po skončení 2. světové války doprovázely procesy centralizace, homogenizace a standardizace. Přechod k postindustriálnímu sociálnímu státu, který začal v 70. letech minulého století, je spojován s procesy opačné povahy – individualizace, destandardizace a fragmentace, které posílily význam lokální úrovně a zároveň snížily sílu a legitimizaci dalšího rozšiřování národních sociálních států (Andreotti, Mingione, 2013). Globální změny na úrovni sociálního státu a snahy o jeho omezování, zeštíhlování, transformaci či modernizaci, k nimž dochází v posledních desetiletích, zintenzivnily tlak na lokální/regionální struktury, aby podporovaly nové iniciativy a programy. Posilování významu aktivizačních opatření spojených s novým pojetím tzv. aktivní sociální politiky (Bonoli, 2013) vedlo ke zvýšení přímé odpovědnosti lokálních aktérů za jejich implementaci (Ranci, Brandsen, Sabatinelli, 2014).

Současné sociální státy tak představují jakýsi mix národních i lokálních politik (Andreotti, Mingione, Polizzi, 2012). Jak upozorňuje Cochrane (2004), agenda modernizace sociálního státu kombinuje rétoriku decentralizace a uschopňování (empowerment) s rostoucím přímým vlivem centrálních institucí a řady dalších aktérů v praxi lokálního vládnutí. Stát nadále zůstává hlavním aktérem v oblasti sociální politiky, ale mění se rámování jeho významu; centrální instituce vytvářejí pravidla a zároveň omezují lokální instituce. Význam a roli lokální politiky posiluje i působení evropských struktur včetně programů financovaných z EU (Andreotti, Mingione, 2013). Proces „lokalizace“ sociálních států neboli posilování lokální úrovně je podporován třemi typy argumentů: 1. jsou považovány za efektivnější než instituce na centrální úrovni, 2. umožňují demokratickou participaci, 3. jsou (finančně) udržitelné (Andreotti, Mingione, Polizzi, 2012).

Ukazuje se, že stupeň lokální autonomie závisí na specifikách národního sociálního státu. Obecně je však možné konstatovat, že povaha lokálního sociálního systému spíše souvisí s existencí



centralizovaného a zároveň silného státu (Velká Británie, Francie) než s federativními či regionálními státy typu Německa, Švýcarska, příp. slabým státem v Itálii, který je neschopný podporovat vysokou úroveň národní identity, kulturní homogenity a efektivního státního byrokratického aparátu (Andreotti, Mingione, 2013). Zajímavým příkladem vztahu mezi vysokým stupněm decentralizace a charakterem sociálního státu je Švédsko. Dle Sellerse a Lidströma (2007) to byl právě specifický charakter lokální vlády ve Švédsku, který umožnil vznik sociálnědemokratického sociálního státu. Uvedení autoři se zároveň domnívají, že zajistit rovný přístup k veřejným službám na území celého státu znamená vybudovat kvalitní a výkonný administrativní aparát na lokální úrovni (ibid.).

Problematika sociální politiky na lokální úrovni není pro odborníky novým tématem; tradičně však byla chápána spíše jako převodový mechanismus pro centrálně (na úrovni státu) definovanou politiku nebo jako nedostatek při implementaci národní politiky. Změny na úrovni národních sociálních států v posledních desetiletích, mající za následek omezování sociálních výdajů a celkové změny na úrovni národních sociálních států, vedly k posílení významu lokálních vlád při plánování, financování a implementaci sociálních politik, zejména v oblasti sociální pomoci, péče o seniory a malé děti, na trhu práce i ve zdravotní péči. Lokální úroveň přesunem odpovědnosti ze státu na města či regiony (vertikální subsidiarita) získala vlastní odpovědnosti a kompetence za naplňování sociálních práv. Zároveň dochází k posílení vlivu dalších aktérů na místní sociální politiku, soukromého i neziskového sektoru (horizontální subsidiarita; Andreotti, Mingione, Polizzi, 2012).

Určitý pokus o zobecnění problematiky role obcí, měst či regionu v oblasti sociální politiky vidíme na pokusech o vytvoření jednotícího obecnějšího termínu, který by vystihoval tuto problematiku. Zahraniční autoři (Kazepov, 2010; Andreotti, Mingione, Polizzi, 2012) pracují nejčastěji s pojmy *local welfare state/system*, *local welfare mix* nebo *local social policy*. Andreotti, Mingione a Polizzi (2012) ve svém přehledovém článku pracují s termínem *local welfare system*, který definují následovně: jedná se o dynamický systém, v němž specifické místní sociálně-ekonomické a kulturní podmínky vytvářejí různorodá seskupení formálních i neformálních aktérů, veřejných nebo neveřejných, kteří jsou a) zaangażováni do aktivizace a implementace sociální politiky, b) různě definovaným sociálním skupinám. Autoři jsou si však velmi dobře vědomi toho, že teoretické i metodologické ukotvení pojmu lokálního sociálního systému je zatím poměrně mlhavé.

Mingione a Oberti (2003) upozorňují, že interpretace výsledků analýzy lokální úrovně je mnohem náročnější než v případě studia národních sociálních států. Ve své analýze lokální politiky zaměřené na boj s chudobou a sociálním vyloučením v 13 západoevropských městech (Francie, Německo, Itálie, Portugalsko a Španělsko) v letech 1996–1998 se snažili porozumět konkrétní organizaci programů a aktivit spojených s poskytováním dávek životního minima daných legislativou, zaangażovaným institucím a aktérům. Lokální systémy sociální politiky musí být dány do vztahu k národním modelům; analýza se pak soustředí na to, jak národní systém nabývá rozdílný tvar na úrovni jednotlivých lokálních systémů tím, že respektuje specifickou sociální, ekonomickou a kulturní konfiguraci těchto systémů.

Lokální sociální politika je kombinací ekonomických, sociálních, politických, organizačních a kulturních podmínek ve vztahu k různým procesům tvorby politiky. Způsob, jak je lokální sociální politika formulována a implementována, závisí na mnoha aspektech. Za prvé, tvorba sociální politiky na lokální úrovni kombinuje horizontální a vertikální politické procesy pod vlivem mezinárodních i národních pravidel, legislativy a politiky. Je rovněž určována efektivností politiky a kontrolní kapacitou lokální úrovně. Za druhé, lokální politika je ovlivňována subjektivními faktory (nápady, stereotypy, postoje) jednotlivých aktérů, dále jejich mocí, rolemi a politickými strategiemi (Kutsar, Kuronen, 2015).

Ranci, Brandsen a Sabatinelli (2014) na základě výsledků výzkumu lokální sociální politiky 20 měst v 10 evropských zemích identifikovali čtyři typy lokální sociální politiky. Prvním typem je plně univerzalistická lokální sociální politika strukturovaná národně (města ve Švédsku) nebo lokálně specifická (Nizozemí), která silně intervenuje ve všech zkoumaných oblastech (politika

zaměstnanosti, péče o děti, sociální bydlení a inkluze migrantů). Je zde silná decentralizace, ale „centrálně rámovaná“ (Kazepov, 2008). Dalším typem je lokální sociální politika zaměřená na podporu zaměstnanosti („employment based“) typická pro kontinentální města Německa, Francie, anglosaská a švýcarská města. Ve srovnání s předchozím typem lokální sociální politiky je zde sociální politika méně štedrá, méně inovativní a méně lokálně specifická. Třetí typ s tzv. fragmentovanou lokální sociální politikou tvoří města jihoevropská (španělská a italská), kde je celková nabídka sociálněpolitických opatření méně rozvinutá než v předchozích dvou typech. Fragmentovaný typ lokální sociální politiky často není schopen poskytovat národně uznávaná sociální práva a zároveň rozvíjet lokálně specifickou sociální politiku. Města střední a východní Evropy (v citovaném výzkumu se jednalo o polská a chorvatská města) spadají do typu, který autoři nazvali reziduálním, charakterizovaným marginální rolí lokální sociální politiky zaměřené spíše na určité sociální skupiny nebo na specifické oblasti sociální politiky (např. politiku zaměstnanosti).

Lokální sociální systém v českých podmínkách je možné vymezit a následně zkoumat ve dvou pojetích. První pojetí jej chápe v širokém slova smyslu, tj. jako všechna sociálněpolitická opatření (administrace a výplata sociálních dávek, poskytování sociálních služeb i výkon sociální práce), která municipality dělají pro uspokojování potřeb svých občanů. Jedná se o povinnosti a odpovědnosti jak v přenesené, tak samostatné působnosti. Výhodou tohoto pojetí je zahrnutí celé komplexity opatření, která se na dané úrovni odehrávají, ovšem na druhé straně je v této perspektivě – a speciálně v českých podmínkách – upozaděna samostatná působnost. Druhé pojetí chápe lokální sociální systém v užším slova smyslu pouze jako aktivity municipalit právě v rámci jejich samostatné působnosti. Dle § 35 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, má obec v rámci samostatné působnosti pečovat „*v souladu s místními předpoklady a místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů. Jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku.*“ Druhé pojetí má tedy oporu jak v platné legislativě, tak v tom, že je možné zde sledovat skutečná specifika (a posléze obecné znaky) jednotlivých lokálních sociálních systémů. Zároveň je zřejmé, že toto pojetí je redukcionistické. Pro účely našeho článku jsme se s vědomím určité míry zjednodušení a zkreslení rozhodly lokální sociální systém definovat jako sociální systém spadající do samostatné působnosti municipalit a prozkoumat jej do větších detailů na opatření přímé finanční pomoci fyzickým osobám. Na příkladu uvedeného opatření lze totiž velmi dobře zkoumat povahu, charakteristiky a proměny lokálního sociálního systému ve vztahu k restriktivním opatřením, k nimž došlo na národní úrovni v rámci sociální reformy 2011/2012.

2.2 Historický vztah obce a státu na pozadí sociální politiky a sociální práce

V českých zemích hrály obce v sociální politice důležitou úlohu v podstatě již od doby sekularizace péče o potřebné (chudinská péče). Nebyla to přitom jen jejich úloha jakožto sídel, na něž byla navázána byrokracie, ale i jejich role samosprávná (Hlavačka, Cibulka 2015). Česká republika má v oblasti sociální péče dlouhou tradici systému spravovaného obcemi, jež mají výrazné pravomoci a občan má historicky zakořeněné právo na dostatečnou a odpovídající sociální péči. Sociální péče je u nás institucionalizovanou součástí místní politiky (Koldinská, 2004).

Nejvýraznější rolí obcí byla v 19. století jejich role domovská. V českých zemích bylo domovské právo zakotveno v zákoně č. 59/1868, čes. z. z., o chudinské péči, podobný zákon z důvodů politických neshod chyběl na Moravě i ve Slezsku (Rákosník, Tomeš et al., 2012). Obce byly povinny starat se o své chudé členy, kteří si mohli nárokovat právo na pobyt na území obce a právo na chudinskou péči ze strany obce. Obce pak byly povinny poskytnout chudinskou dávku, jídlo a v případě potřeby rovněž přístřešek či ústavní péči (Koldinská, 2001). Ještě před první světovou válkou se jednalo o poměrně velký segment populace, o který se musely obce tímto způsobem postarat. Rostoucí mobilita obyvatel nicméně způsobovala problémy s naplňováním domovského



práva, protože lidé se dostávali do obtížných situací i mimo obec, v níž měli domovské právo (Rákosník, Tomeš et al., 2012).

Vedle obecní chudinské péče paralelně existovala i charitativní péče o chudé. Ve 30. a 40. letech 19. století byly páteří chudinské péče tzv. farní chudinské ústavy. Technicky vzato šlo o soukromou dobročinnost, kdy farář, resp. nejváženější občané obce vybírali milodary, které pak farář po dohodě s tzv. otcem chudých, vybraným z řad obyvatel, rozděloval. Zřizování těchto ústavů nebylo povinné, stát jen navrhl strukturu a kontrolu. I když v 60. letech došlo k sekularizaci chudinské péče a chudinské ústavy přestaly mít oporu v zákoně, tento systém přetrvával v některých oblastech relativně dlouho, protože se uplatňoval tam, kde selhávala obecní péče o chudé (Hlavačka, Cibulka, 2015). Byla zde tedy patrná koexistence paralelně fungujících systémů – oficiálního a „dobrovolného“, která měla původ v reakci tradičního na nově zaváděný systém.

Vývoj v 19. století a zejména na přelomu 19. a 20. století nicméně vyústil v to, že „sociální otázka byla pro svoji výbušnost a nezvladatelnost vyjmuta z kompetence obcí a přesunuta jednoznačně na stát a podnikatele“ (Hlavačka, Cibulka, 2015:12). Až do první poloviny 20. století bylo právo sociálního zabezpečení v českých zemích určeno především sociálním pojištěním a chudinskou péčí (Koldinská, 2004). Zatímco však pojišťovací zákonodárství se v první polovině 20. století silně rozvíjelo, úloha chudinské péče fungující na principu domovské příslušnosti výrazně poklesla (Rákosník, Tomeš et al., 2012).

Z hlediska historického vývoje role obcí představovalo období po roce 1948 výrazný krok zpátky. V tomto období došlo k velké deformaci sociální politiky ve smyslu její monopolizace státem. Role obcí, stejně jako dalších subjektů (rodiny), byla potlačena nebo zcela vyloučena (církve, charitativní dobrovolná pomoc). Stát formuloval, realizoval, financoval a kontroloval celou sociální oblast. Podniková sféra rovněž ztratila svůj prostor pro autonomii a fungovala jako prodloužená ruka státu, neboť stát přenesl na podniky značnou část sociální péče (Krebs et al., 2010; Rákosník, Tomeš et al., 2012). Tím došlo k zásadní proměně sociální péče a ke vzniku tzv. paternalistického modelu sociální péče, kde stát hrál roli zaměstnavatele i poskytovatele sociálního zabezpečení zároveň (Koldinská, 2004).

Po roce 1989 se objevily snahy o snížení role státu a posílení vertikální subsidiarity, a to zejména v oblasti sociální pomoci. Dominantní roli však pořád sehrávaly okresní úřady jako důležitá součást státní správy. Okresní úřady odpovídaly za agendu státní sociální podpory, ochranu ohrožených dětí, vykonávaly zřizovatelské funkce k řadě zařízení, na odděleních sociální prevence začaly vznikat zárodky systematické sociální práce na regionální úrovni. V rámci reformy veřejné správy v roce 2002 byly okresní úřady zrušeny a na obce (s rozšířenou působností) přešly agendy sociálně-právní ochrany dětí, péče o nepříspěšné občany, dávek sociální pomoci a služeb sociální péče, péče o staré a zdravotně postižené občany apod. Na nově vzniklé kraje přešly zřizovatelské funkce zařízení poskytujících sociální péči (Macala, 2015).

V současné době je odpovědnost za řízení a financování základních nástrojů sociální pomoci (sociální práce, sociální služby, sociální dávky) rozdělena mezi rozličné úřady působící na různých úrovních veřejné správy, což vede k fragmentovanému řízení a odpovědnosti. V reálných rozhodovacích procesech týkajících se sociální politiky hrají samotné obce poměrně marginální roli. V roce 2015 došlo přesunem dotačního řízení na kraje k významnému posílení role regionální (krajské) úrovně samosprávy (Macala, 2015).

2.3 Aktuální změny ve vztahu státu a obcí v oblasti sociální práce. Institucionální podmínky pro výkon sociální práce a role obcí

Do roku 2012 byly hlavními povinnostmi obcí v oblasti sociální práce agenda sociálních dávek financovaných ze státního rozpočtu (dávky v hmotné nouzi, příspěvek na péči, dávky sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany) a poskytování sociálních služeb. Klíčovými problémy decentralizovaného institucionálního upřádání v oblasti systému sociální pomoci v ČR byla skutečnost, že stát nedisponoval přímými nástroji ke zvyšování kvality a jednotnosti vykonávaných



agend. Výsledkem tak byla nižší efektivita, nejednotnost vnitřního uspořádání a rozhodování, nepružné řízení a financování výplaty sociálních dávek (Liedermanová, 2011; srov. také Minas et al., 2012). Místní sociální pracovníci neměli motivaci sebrat dávky ani člověku, o němž věděli, že je zneužívá (Šveřepa, 2008), vzhledem k časté existenci různých propojení v místní komunitě.

Dalšími důvody pro sociální reformu a s ní související institucionální změny byla skutečnost, že v oblasti aplikace metod sociální práce ve většině případů docházelo k podstatné redukci sociální práce na řízení o dávce a její výplatě, neboť obce nebyly motivovány k úspoře výdajů na řešení hmotné nouze ani ke zvolení alternativních forem pomoci (Kuchařová, 2001; Žárský, 2012). Díky tomu často docházelo ke zneužívání sociálních dávek, neboť počty sociálních pracovníků byly prakticky ve všech obcích výrazně poddimenzovány, což ve svém důsledku vedlo k podceňování významu sociální práce při řešení obtížných sociálních situací žadatelů o sociální dávky (Kuchařová, 2001; Průša, 2011). Pokud již byly aplikovány metody sociální práce, pak tím způsobem, že sociální pracovníci obecních úřadů, kteří měli pomáhat, aktivovat, doprovázet, tak zároveň rozhodovali o poskytnutí dávky či její výplatě (Žárský, 2012). Z toho důvodu došlo od ledna 2012 vznikem Úřadu práce (zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR) k přesunu administrace a výplaty všech sociálních dávek včetně těch dříve vyplácených obecními úřady na pobočky Úřadu práce. Odpovědnost za řízení o dávkách a za jejich výplatu (včetně odpovídajících úkonů sociální práce – sociální šetření, kontrola užití dávek, poradenství) nesou krajské pobočky Úřadu práce. Současně s tím došlo k legislativnímu posílení výkonu sociální práce na obcích (Kubalčíková, 2013; Vrbický, 2013), které mají ve spolupráci s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem povinnost realizovat sociální práci nejenom v oblasti hmotné nouze⁷, ale také obecně s lidmi v nepříznivé sociální situaci nebo ohroženými sociálním vyloučením (zákon o sociálních službách, § 92, písm. d). Jedním z cílů uvedených organizačních změn souvisejících se vznikem Úřadu práce tak byla snaha přejít od pouhého poskytování sociálních dávek ke komplexní sociální práci (Žárský, 2012) a zajištění minimální sítě služeb sociální práce pro všechny občany ČR (Janebová, Vrbický, 2012).

Navzdory kritice institucionálního uspořádání a realizace „obecní“ sociální práce v období do roku 2011 experti poukazovali na negativní dopad plánované sociální reformy na sociální politiku a sociální práci na úrovni obcí. Dle Horeckého (2011) města a obce ztratí reformou v sociální oblasti svou dlouho budovanou pozici, která garantovala funkční systém pro klienta. Liedermanová (2011) upozorňovala, že existuje reálné nebezpečí, že mnoho obcí přestane cokoliv vykonávat v sociální oblasti s výjimkou zbytkových kompetencí v přenesené působnosti. Vzhledem k nejasně formulovaným kompetencím v samostatné působnosti budou hrát obce ještě menší roli v systému sociálních služeb než doposud, což neodpovídá přirozené funkci ani potenciálu měst a obcí ČR. Reforma vzbuzovala obavy nejenom kvůli svému obsahu, ale také plánované implementaci, kdy se počítalo s tím, že přibližně 2000 zaměstnanců obecních úřadů přejde na Úřad práce, což vzbudilo obavy o kvalitu a udržitelnost sociální práce na budoucím Úřadu práce. Oblasti výplaty sociálních dávek na obecních úřadech se totiž věnovalo celkem 12 000 zaměstnanců (Liedermanová, 2011). Nově zavedená povinnost obcí realizovat činnosti sociální práce tak byla již od počátku reformy vnímána jak ze strany samosprávy, tak neziskových organizací velmi ambivalentně (Janebová, Vrbický, 2012). Vznikaly spory a boje o kompetence v oblasti nabídky služeb sociální práce mezi státní správou a samosprávou, zejména mezi pracovníky Úřadu práce ČR a mezi sociálními pracovníky na obcích (Vrbický, 2013).

⁷ Paragraf 64 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, zavádí povinnost referentů agendy hmotné nouze při ÚP ČR poskytovat žadatelům o dávky v hmotné nouzi kromě vyřízení jejich žádosti také základní sociální poradenství a sociálním pracovníkům ÚP ČR po třech měsících i intenzivnější pomoc při řešení tíživé životní situace těchto osob, a to s využitím metod sociální práce. Obdobně tuto pomoc zákon ukládá i sociálním pracovníkům obecních úřadů II. a III. typu, a to bez ohledu na dobu, po kterou se osoba v situaci hmotné nouze nachází. Oba typy subjektů mají při řešení situace daného klienta spolupracovat (Musil et al., 2013b).



Celkové hodnocení sociální reformy a s ní souvisejících institucionálních změn jak v rámci politiky zaměstnanosti, tak v oblasti „obecní“ sociální politiky a realizace sociální práce vyznívá velmi negativně. Odborníci kritizují sociální reformu za nevhodně a nekonsenzuálně nastavené cíle⁸, ukvapenou a špatně implementovanou reformu, která v konečném důsledku nevedla k posílení terénní sociální práce, jak zákonodárci předpokládali. Kotrusová s Výbornou (2015) se domnívají, že zřízení jednoho státního orgánu pověřeného zejména dávkovou agendou (v menší míře sociální prací) povede k prohloubení pověsti Úřadu práce pouze jako výplatního místa, kde pro sociální práci není vytvořený dostatečný prostor. Hiekischová (2015) rovněž poukazuje na to, že v prvních měsících fungování Úřadu práce výrazně poklesl počet realizovaných sociálních šetření u agendy hmotné nouze a ani po dodatečném náboru pracovníků v srpnu 2014 nedosáhl úrovně z let předešlých, kdy spadal výkon sociální práce v oblasti hmotné nouze výhradně pod obce. Reforma také nevedla k posílení sociální práce s klienty v hmotné nouzi. Současná praxe administrace sociálních dávek spíše prohlubuje závislost na těchto dávkách, rezignuje totiž na uplatňování činností sociální práce, jež mohou alespoň části příjemců dávek v hmotné nouzi pomoci vymanit se z tíživé životní situace (Musil et al., 2013b). Jak dále poukazuje Vrbický (2013), klient sociální práce se stal obětí konkurence aktérů lokální politiky sociální práce. Samotná efektivita pomoci klientovi zůstala závislá na hodnotovém nastavení a kvalitě neformální sítě sociálních pracovníků (Musil et al., 2013a; Havlíková et al., 2013). Podobně laděnou argumentaci najdeme i ve Strategii sociálního začleňování na roky 2014–2020. Strategie poukazuje na existenci velkých místních rozdílů v rozsahu a kvalitě sociální práce, která je závislá na místních podmínkách a přístupu vedení obcí k vytváření zázemí pro sociální práci. V důsledku toho sociální pracovníci na úřadech nemají kapacity na šetření terénu a komunikaci s místními poskytovateli sociálních služeb. Ztrácí se tak prvotní účel sociální práce, tj. práce s klientem v jeho přirozeném prostředí, stejně jako potenciál, jak motivovat klienty k dobré spolupráci (Strategie sociálního začleňování 2014–2020, 2014).

Na jedné straně došlo v oblasti sociální politiky a sociální práce k posílení centralizace a role státu tím, že některé povinnosti vykonávané samosprávou byly přesunuty na orgány státní správy, tj. Úřad práce ČR. Na straně druhé byla posílena role místní a krajské samosprávy v této oblasti, neboť samotná realizace sociální práce byla ve větší míře ponechána na obcích a krajích, i když jim stát na zajištění sociální práce a poskytování sociálních služeb i nadále poskytuje určitý objem finančních prostředků. Jak upozorňuje Horecký (2011), kompetence a odpovědnost nelze oddělit od zdrojů, jinými slovy, s přechodem kompetencí by mělo nutně dojít k převodu finančních prostředků. Zvolený způsob poskytování finančních prostředků obcím na zajišťování sociální práce formou účelově vázané státní dotace pro obce znamená vysoké riziko a nejistotu a de facto nemožnost dlouhodobého plánování v této oblasti. (Ibid.)

Oddělení výplaty dávek od poskytování pomoci odpovídá trendu, který se objevuje v ČR v oblasti sociální práce po roce 1989, a to posilování přístupu založeného na pomáhání a respektování individuálních potřeb osob na úkor kontroly, dohledu a sankcionování. Sociální práce je však v současných podmínkách vykonávána jak v rámci státních, tak samosprávných orgánů, a zatímco v oblasti sociální pomoci a sociálních služeb je více zdůrazňován přístup „pomoci“, sociální pracovníci na úrovni státních orgánů (zejména na Úřadě práce) rozhodují o přiznání či nepřiznání dávky a kontrolují její využití. Jak emotivně píše Šveřepa (2008), sociální práce se tak stává kontrolním, ukázněvacím nástrojem vůči té části společnosti, která se uchází o sociální pomoc státu. Jako významný a zároveň limitující faktor pro sociální práci vykonávanou státní správou i samosprávou v současné ČR se navíc ukázal být i makroekonomický kontext spojený s ekonomickou krizí, který vedl k omezování finančních prostředků v sociální oblasti (viz cíle sociální reformy).

⁸ Hlavním cílem legislativních změn v oblasti hmotné nouze bylo zefektivnění práce orgánů pomoci v hmotné nouzi a snížení administrativní zátěže, a to sjednocením výplatního místa na jeden orgán státní správy – Úřad práce ČR. Tímto krokem mělo také dojít k zefektivnění sociálního systému a unifikaci řízení. Dalším cílem úpravy bylo zjednodušení řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi, zvýšení motivace osob k řešení své nepříznivé sociální situace a položení důrazu na sociální práci s osobami, které dlouhodobě setrvávají ve stavu hmotné nouze (Návrh poslanců, 2010).

3. Data a metody jejich sběru

Článek empiricky čerpá zejména ze dvou dotazníkových šetření provedených v letech 2011 a 2015 ve 227 českých municipalitách: ve 206 obcích s rozšířenou působností a 21 pražských městských částech, které jsou co do výkonu státní správy a povahy sociální politiky a sociální práce s „trojkovými“ obcemi srovnatelné. Na tento typ municipalit se výzkum soustředil ze dvou důvodů. Za prvé proto, že jsme předpokládaly potenciál těchto obcí (zejména z hlediska vymezení jejich role v rámci sociální politiky, potažmo jejich velikosti, respektive rozpočtu) řešit sociální situaci svých obyvatel i jinak než v rámci přenesené působnosti. Za druhé jsme se nechaly vést praktickou úvahou nad vymezením výzkumného vzorku a snahou mít vzorek tak velký (a reprezentativní), jak jen to bude možné, a zároveň vnitřně homogenní.

Obě dotazníková šetření se zaměřovala na parametry poskytování přímé finanční pomoci fyzickým osobám nad rámec pomoci v hmotné nouzi, kterou obce do konce roku 2011 poskytovaly v rámci přenesené působnosti (data lze tedy označit jako primární⁹). Dotazníky sledovaly zejména počet příjemců v daném roce, rozdělenou finanční částku a dotazovaly se na celkovou koncepci opatření, zpravidla zachycenou v nějakém oficiálním dokumentu (konkrétní podoba dotazníku viz poznámka pod čarou¹⁰).

Sběr dat byl koncipován jako žádost o informace podle zákona č. 106/2001, o svobodném přístupu k informacím, takže návratnost byla velmi vysoká – v případě roku 2011, kdy jsme se dotazovaly na údaje v roce 2010, byla návratnost 78 % (odpovědělo 177 municipalit), v roce 2015, kdy byla sbírána data za rok 2014, se jednalo o 82 % (tj. 186 municipalit).

Relativní nevýhodou spojenou s tím, že zkoumané opatření není všeobecně kodifikováno či jen známo, je ztížená komunikace a riziko nedorozumění. Některé obce nás rovnou odkazovaly na úřady práce, některé se ujišťovaly, že rozumějí otázkám, některé odpověděly, že takové opatření používají, ale do vzorku nakonec nebyly zařazeny, protože z našeho pohledu je jimi užívané opatření vzdálenější naší perspektivě (např. poskytují dary fyzickým osobám, ale spíše na symbolické rovině typu dárky klientům domova důchodců). Této nevýhodě jsme se snažily čelit zejména další komunikací s municipalitami, ovšem beze zbytku se to pravděpodobně nepodařilo.

Další nevýhodou spojenou s povahou výzkumného vzorku (zejména jeho velikostí a rozdílnými zvyklostmi na úřadech jednotlivých municipalit) a způsobem jeho zkoumání, tj. dotazníkovým šetřením, je nízká míra kontroly toho, kdo dotazník vyplnil. V roce 2011 byl dotazník rozeslán standardní poštou, o čtyři roky později pak prostřednictvím e-mailu. V obou případech na něj odpovídali zejména pracovníci odboru sociálních věcí (od řadových referentů přes vedoucí), případně tiskoví mluvčí či tajemníci. Tuto skutečnost uvádíme zejména se snahou prezentovat náš výzkum maximálně transparentně, nevýhody plynoucí z korespondenčního dotazování jsou podle našeho názoru vyváženy šíří výzkumného vzorku.

Přehled o využívání opatření přímé finanční pomoci fyzickým osobám na úrovni obcí v České republice nicméně není jediným empirickým cílem. Proto jsme dále kontaktovaly obce, které toto opatření uvedly nově (viz tabulka č. 1), abychom získaly větší porozumění tomu, jak tato

⁹ Na počátku zároveň nebylo naším cílem uspořádat dvě kola šetření. Potřeba realizovat týž výzkum o čtyři roky později vyplynula z výsledků prvního kola, které nás velmi překvapily a povzbudily k dalšímu zkoumání tohoto fenoménu. Z hlediska logiky výzkumu tedy jde o dvě kola (otázky byly identické), v roce 2011 bylo nicméně v plánu jen jedno dotazníkové šetření a nadto s čistě empirickou motivací (v roce 2014 již byla motivace částečně teoretická).

¹⁰ 1. Kolik osob v roce 2010 žádalo o finanční pomoc v mimořádné situaci sociální komise/výbor ve vaší obci / městské části? 2. Kolika osobám v roce 2010 sociální komise/výbor přiznala finanční pomoc v mimořádné situaci? 3. Jaká byla celková částka rozdělená touto formou v roce 2010? 4. Kolik z této celkové částky bylo vyplaceno prostřednictvím voucherů/poukazů? 5. Kolik z osob, kterým byla finanční pomoc v mimořádné situaci přiznána, tvořili samoživitelky/lé (rodiče vychovávající dítě/děti bez partnera)? 6. Jaká jsou kritéria pro přiznání finanční pomoci v mimořádné situaci? 7. Jsou tato kritéria zachycena v nějakém dokumentu? Pokud ano, uveďte prosím název dokumentu a ideálně i odkaz na URL adresu.



opatření v praxi vypadají, co stálo u jejich zrodu či na jaké cílové skupiny se zaměřují. Realizovaly jsme polostrukturované rozhovory telefonickou formou s osobami zodpovědnými za vypracování odpovědi na dotazník (tematické okruhy viz poznámka pod čarou¹¹). Rozhovorů proběhlo v rámci výzkumu více, v tomto článku čerpáme z rozhovorů se třemi municipalitami, které potvrdily, že v jejich případě byl vznik titulu přímé finanční pomoci fyzickým osobám reakcí na sociální reformu (ostatní obce uváděly jiné motivace). Tyto obce jsme po dohodě s jejich zástupci anonymizovaly – neuvádíme ani jejich název, ani velikost, názvy fondů jsme modifikovaly a u citovaných osob jsme použili tvar generického maskulina. Výstupem tak jsou případové ministudie municipalit, které jsme strukturovaly podle námi primárně sledovaných kategorií (okolnosti vzniku, výše rozpočtu, procedurální náležitosti schvalování, cílová skupina, praktické zkušenosti) i kategorií, které se v rámci tematické analýzy vynořily ze záznamů rozhovorů.

Jsme přesvědčeny, že kombinace dotazníkového šetření a rozhovorů přináší jak důležitý „horizontální“ přehled, bez kterého se nelze obejít, tak analytické „vertikály“, které nám umožní vyvodit netriviální závěry.

4. Přímá finanční pomoc v kontextu sociální politiky na úrovni municipalit v České republice a příklady obcí, které tímto opatřením reagovaly na sociální reformu

V této části budou stručně shrnuty výsledky dvou dotazníkových šetření, které načrtnou míru a podobu využívání tohoto veřejněpolitického opatření v České republice, a následně představíme profily tří obcí, které toto opatření zavedly v souvislosti se sociální reformou v roce 2012.

Co se týče typických znaků tohoto opatření v České republice, lze konstatovat, že přímá finanční pomoc fyzickým osobám na úrovni municipalit je vnitřně velmi různorodá, a to z mnoha hledisek. Ve srovnání výsledků dotazníkových šetření (viz tabulka č. 1) se ukazuje, že sedm municipalit tento druh pomoci poskytovalo v roce 2010, ale už ne v roce 2014, na druhé straně jiných deset municipalit toto opatření uplatnilo v roce 2014, ale ne v roce 2010, dalších sedm municipalit toto opatření praktikovalo v obou sledovaných letech. V roce 2014 mělo tuto možnost v rejstříku celkem 14% municipalit (tj. 17 municipalit ji v tomto roce reálně uplatnilo, 16 nikoli), několik dalších poskytuje pomoc prostřednictvím stravenek či asistovaných nákupů. Další dimenzí, která odhaluje variabilitu tohoto opatření, je celková suma, kterou daná municipalita pro tyto účely alokuje, a počet příjemců pomoci, resp. průměrná výše pomoci na jednoho příjemce. Celková suma rozdělovaná v rámci jednoho kalendářního roku se může pohybovat od několika set korun po řádově 200 000 Kč, příjemců mohou být jednotky až několik desítek, škála průměrné výše pomoci je také poměrně široká – v některých municipalitách dostávají lidé několik set korun, jinde mohou získat i několik desítek tisíc. Jednotlivé municipality se také značně liší v tom, jaké podmínky čerpání pomoci nastavují, pro koho je pomoc zamýšlena, zda lze o pomoc žádat opakovaně, jak vypadají procedury spojené s rozhodováním o pomoci, zda jsou součástí veřejně dostupných dokumentů, apod.¹²

¹¹ Tematickými okruhy pro rozhovor byly: okolnosti vzniku opatření (doba, iniciativa, motivace, politická podpora); vývoj opatření v čase (idea, praxe, proměny, případně čím byly způsobeny); procedurální náležitosti opatření (okolnosti schvalování; autonomie úředníka, resp. politická kontrola); zkušenosti s opatřením (vzhledem k fungování úřadu vzhledem k cílové skupině); cílové skupiny (jejich identifikace, charakteristiky); vazba na tzv. sociální reformu; souvislosti se státní sociální politikou; zakotvení pravidel ve veřejně dostupném dokumentu; propagace opatření širší veřejností; budoucnost opatření. Dotazování sledovalo linku teorie sociální konstrukce cílových populací (Schneider, Ingram, 1993), která v tomto článku není využita, získaná data bylo nicméně možné využít i pro teoreticky jinak položenou výzkumnou otázku.

¹² Výsledky dotazníkového šetření z roku 2010 již byly publikovány samostatně (Hejzlarová, 2011), prezentace komplexních výsledků obou dotazníkových šetření není vzhledem k zacílení tohoto článku na místě.



Tabulka 1: Přehled využívání přímé finanční pomoci fyzickým osobám na úrovni obcí s rozšířenou působností v letech 2010 a 2014

	2010				2014			
<i>Municipalita</i>	<i>Počet příjemců příspěvku</i>	<i>Celková částka (v Kč)</i>	<i>Průměrná částka (v Kč)</i>	<i>Kritéria zakotvena v dokumentu?</i>	<i>Počet příjemců příspěvku</i>	<i>Celková částka (v Kč)</i>	<i>Průměrná částka (v Kč)</i>	<i>Kritéria zakotvena v dokumentu?</i>
Aš	1	20 000	20 000	Ne	informace nebyla získána			
Český Brod	52	44 216	850	Ne	–	–	–	–
Dačice	24	60 000	2 500	Ne	17	39 984 ¹³	2 352	Ano
Dvůr Králové n. L.	1	5 000	5 000	Ne	–	–	–	–
Frydlant n. Ost.	–	–	–	–	1	2 000	2 000	Ne
Hodonín	–	–	–	–	10	18 680	1 868	Ano
Holešov	–	–	–	–	10	3 550	355	Ne
Jičín	–	–	–	–	6	5 500	917	Ano
Jindřichův Hradec	–	–	–	–	2	2 200	1 100	Ne
Kladno	–	–	–	–	3	600	200	Ne
Kralupy n. Vlt.	–	–	–	–	2	20 000	10 000	Ne
Kuřim	1	6 000	6 000	Ne	1	6 000	6 000	Ne
Lysá n. L.	3	18 960	6 320	Ano	12	61 000	5 083	Ano
Litomyšl	1	49 713	49 713	Ne	105	34 415 ¹⁴	328	Ano
Mělník	19	56 000	2 947	Ano	13	127 893	9 834	Ano
Mnich. Hradiště	2	7 391 ¹⁵	3 696	Ne	–	–	–	–
Rychnov n. Kněž.	–	–	–	–	4	23 000	5 750	Ano
Říčany	1	15 000	15 000	Ano	–	–	–	–
Tábor	–	–	–	–	6	170 000	28 334	Ano
Praha 1	24	256 027	10 667	Ne	63	293 958	4 666	Ne
Praha 2	10	36 200	3 620	Ano	–	–	–	–
Praha 7	42	193 200	4 600	Ano	26	88 200	3 392	Ano
Praha 17	–	–	–	–	1	2 151	2 151	Ne
Praha 21	1	4 452	4 452	Ne	–	–	–	–
Celkem	182	772 159	4 243	–	282	899 131	3 188	–
	14 municipalit				17 municipalit			

Municipality, které přímou finanční pomoc nabízely v roce 2014, ale ne v roce 2010, jsme oslovily s prosbou o vysvětlení motivace, s jakou byla tato opatření zavedena, a bližší popis příjemců opatření a mechanismů, jakými se pomoc k příjemci dostane. Zde předkládáme profil opatření ve třech municipalitách.

4.1 Obec A

V obci A existují dva tituly: Nevratný příspěvek a Pomáhající fond.

Nevratný příspěvek byl zřízen v roce 2012, a to pod tíhou nejjasností, jak budou úřady práce

¹³ Částka 8 052 Kč byla poskytnuta formou nákupu pod odhledem sociálního pracovníka.

¹⁴ Částka 9 139 Kč byla poskytnuta formou potravin.

¹⁵ Částka 3 192 Kč byla poskytnuta formou voucherů.



postupovat při posuzování mimořádné okamžité pomoci jako dávky pomoci v hmotné nouzi. Město chtělo tímto opatřením zajistit kontinuitu péče a zejména to, aby žádný občan nezůstal bez pomoci tam, kde by ji dříve město poskytl. Iniciativa ke zřízení příspěvku byla čistě úřednická – vzešla ze strany odboru sociálních věcí a politická reprezentace se jí nijak nebránila, pravděpodobně na tom mělo podíl i to, že roční rozpočet je relativně nízký a činí okolo 20 000 Kč. Podle slov vedoucího odboru je spolupráce s úřady práce na velmi dobré úrovni, a příspěvek tak aktuálně plní funkci jakéhosi „polštáře“, který umožňuje rychle reagovat, jelikož o přidělení rozhoduje právě vedoucí odboru, který své rozhodnutí musí následně obhájit před příslušnou komisí, resp. radou. Nevratný příspěvek města je titul, který se veřejně příliš nepropaguje (ani na webu města o něm není zmínka), protože rozhodování o přiznání příspěvku je velmi situační a odbor se obává zneužití a závislosti jednotlivých příjemců. Typově jde o suplování dávek v hmotné nouzi.

Pomáhající fond byl založen v roce 2013. Iniciativa vzešla ze strany soukromého sektoru, kdy donátor přišel se záměrem věnovat prostřednictvím města finance ve prospěch sociálně potřebných, a linka tak byla více politická. Fond je zacílen na lidi s onkologickým onemocněním nebo např. na lidi po vážné autonehodě – jde tedy více o důraz na řešení sociálních potíží odvozených od potíží zdravotních. Fond je zároveň zamýšlen jako zdroj rychlé a jednorázové pomoci spíše než dlouhodobější podpora. Ideově je fond nadstavbou či doplněním systému pomoci v hmotné nouzi.

4.2 Obec B

Iniciativa ke vzniku fondu vzešla z procesu komunitního plánování sociálních služeb a rodinné politiky. Původní záměr předpokládal, že by fond byl společným podnikem obce a soukromého sektoru. Obec byla připravena zavázat se pravidelnou účastí ve výši 100 000 Kč ročně, stejnou částku měl věnovat i významný místní zaměstnavatel. Tento plán selhal, protože podnik, který finanční spoluúcast přislíbil, nakonec založil vlastní fond reflektující principy sociální odpovědnosti; příspěvek ze strany města nicméně zůstal stejný, což vysvětluje relativní velkorysost fondu. Částka, která není vyčerpána během daného rozpočtového období, se přesouvá do dalšího roku.

Záměrem při tvorbě pravidel čerpání z fondu založeného v roce 2014 bylo poskytnout občanům okamžitou pomoc. Administrativní a časová náročnost zpracování žádosti ve spojení s legislativně-organizačními těžkostmi byla jedním z důvodů nízkého využívání fondu, proto nyní sociální odbor zvažuje přepracování koncepce fondu, aby mohl pomáhat tak, jak bylo zamýšleno.

Nově město zvažuje nabídnutí finanční pomoci z fondu lidem se zdravotním znevýhodněním, kterým příspěvek z pojišťovny nedostačuje k zakoupení kompenzační pomůcky, která je pro ně nejvhodnější. Primární cílovou skupinou fondu jsou nicméně rodiny s dětmi, sekundární pak senioři. Dle stanovených pravidel mohou o příspěvek požádat všichni občané města, pokud se nacházejí v situaci, kterou nedokážou řešit vlastními silami. Fond by měl zejména přispívat na letní tábory, lyžařské výcviky, ale i na vybavení domácnosti pro občany v tíživých situacích, protože to jsou události, na něž úřad práce nemůže na základě platné legislativy přispívat. Přestože totiž legislativa umožňuje v případě těchto situací vyplatit dávku mimořádné okamžité pomoci, dle interpretace místního úřadu práce slouží dávky pomoci v hmotné nouzi k pokrytí základních potřeb, a ne k úhradě výdajů spojených s tábory či zájmovými kroužky. Na ztíženou možnost získat od roku 2012 dávku mimořádné okamžité pomoci upozorňovali pracovníci sociálních služeb, neziskové organizace i občané. „Kdyby neproběhla sociální reforma v roce 2012, tak bychom fond nezřizovali,“ komentuje vznik fondu vedoucí odboru sociálních věcí.

4.3 Obec C

V obci C byly v roce 2012 zavedeny jednorázové bezúročné půjčky, a to v přímé reakci na to, že místní úřad práce neposkytoval mimořádnou okamžitou pomoc jako dávku pomoci v hmotné nouzi. Podle slov vedoucího odboru měl místní úřad práce za úkol především šetřit, a lidi, kteří by za jinak stejných okolností na mimořádnou okamžitou pomoc dosáhli, ji nově nedostali. To vedlo



jednak k velkému tlaku na místní sociální odbor, který byl do roku 2011 místem, na které se lidé v nouzi obraceli, jednak to tyto lidi přivedlo do ještě tíživější situace. Od roku 2012 se spolupráce s úřadem práce v mnoha ohledech zlepšila, a tak nyní fungují půjčky víc jako polštář pro případ okamžité pomoci, kdy úřad práce z nějakého důvodu nemůže konat (např. v případech, kdy se daný člověk rozhodne svou situaci řešit v pátek odpoledne nebo nesplňuje podmínky pro poskytnutí dávek pomoci v hmotné nouzi). Roční rozpočet činí zhruba 10 000 Kč, ovšem v závislosti na situaci ho lze navýšit; pomoc se poskytuje vždy okamžitě, ex post je rozhodnutí schvalováno radou. Často se využívá institut tzv. zvláštního příjemce. Vedoucí odboru popisuje dvojí funkci půjček – pomáhají obci jak ve výkonu sociální práce v samostatné působnosti, tak v přenesené působnosti. V samostatné působnosti jde o pomoc v nouzi lidem, které sociální pracovníci dobře znají v rámci výkonu sociální práce na území obce. V přenesené působnosti jde o pomoc při výkonu OSPOD, jehož smyslem je péče o rodiny v krizi. Jednou z rovin této krize přitom může být (a často bývá) finanční tíseň. OSPOD přitom nemůže dítě např. umístit do ústavní péče z důvodu špatné materiální situace rodiny (což je dobře), zároveň ale nedisponuje prostředky, jak akutní finanční situaci pomoci změnit k lepšímu, takže se ocitá v patové situaci. Podle vedoucího odboru schází pro výkon sociální politiky na obci přímý nástroj.

5. Závěry a diskuse

Nedávná sociální reforma realizovaná v období 2011/2012 byla vedena s proklamovanou snahou ušetřit finanční prostředky státu spojené s výplatou a administrací sociálních dávek a se snahou přiblížit sociální správu občanům. Před reformou bylo z mnoha stran poukazováno na nevhodné spojení výplaty sociálních dávek s realizací sociální práce na úrovni obcí. Tři roky po implementaci reformy se však ukazuje, že obce vnímají negativně ztrátu kompetencí v dávkové agendě jako významného nástroje pro sociální práci s osobami v nepříznivé sociální situaci. Část námi dotázaných obcí zavedla nebo rozšířila zkoumané opatření přímé finanční pomoci v obavách, zda stát bude vykonávat sociální práci ve stejné kvalitě a s týmiž parametry, jako je vykonávaly obce, a zda bude o lidi v nouzi náležitě postaráno. Do hry totiž vstupuje nejenom (finanční, místní, časová) dostupnost pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci, ale také rychlost jejího poskytnutí, která je v případě státního orgánu úřadu práce přece jenom omezená. Jak se ukázalo, některé z municipalit na tyto změny reagovaly vytvořením vlastních finančních titulů, prostřednictvím kterých se rozhodly pomoc státu buď suplovat, nebo ji doplnit.

Obce, které tak učinily, jsou různé jak svou velikostí, tak cestami, jak k opatření či opatřením (je otázka, zda mluvit o jednom opatření ve chvíli, kdy je vnitřně tak různorodé) došly. Shodnými znaky pomoci jsou nicméně velikost města – zdá se, že důležitou kvalitou je dobrá znalost terénu a schopnost „obsáhnout“ lidi v nouzi a jejich situaci a otevřenost politické reprezentace financovat tyto aktivity (jakkoli je pravděpodobné, že rozpočet tohoto titulu bude spíše skromný, výše rozpočtu se může značně různit).

S ohledem na to, že reálně byly v našem podrobnějším hledáčku tři obce a že přímá finanční pomoc fyzickým osobám není jev ani zdaleka masový, a navíc v čase velmi proměnlivý, jsme stran silných tvrzení a popisování trendů spíše zdrženliví. Příběhy těchto opatření nás nicméně inspirovaly k přemýšlení nad tím, co vypovídají o podobě lokálních sociálních systémů. Přestože se platnost našich prozatímních závěrů potvrdí či vyvrátí až v dalších podrobnějších výzkumech, považujeme za důležité je formulovat už v této fázi.

Vztah rozhodovacího centra a periferie je ze své podstaty vztahem plným napětí. V našem případě se tato tenze týká vztahu státu a obce, respektive státní sociální politiky jakožto základního legislativního rámce a sociální práce jakožto osobního vztahu, podpory a pomoci lidem v nouzi. Na tomto napětí se podílí především aspekty moci a zdrojů (tj. kdo rozhoduje, kdo disponuje finančními prostředky a kdo danou politiku realizuje a s jakými nástroji či prostředky), ale zároveň i vzájemné interakce mezi těmito dualitami. Příkladem takovéto interakce může být právě odpověď námi zkoumaných obcí na sociální reformu v letech 2011/2012 v podobě zavedení přímé



finanční pomoci. Sociální reforma přinášející omezení pravomocí obcí vyplácet dávky v hmotné nouzi přinesla ve zkoumaných obcích, jako svůj nezamýšlený vedlejší důsledek, rozvoj lokálního sociálního systému. V našem výzkumu se ovšem také ukázalo, že lokální sociální systémy jsou vnitřně dynamickým systémem, který reaguje na místní politické, sociální, ekonomické i kulturní prostředí (Andreotti, Mingione, Polizzi, 2012), neboť podoba zkoumaného opatření není stejná. V případě přímé finanční pomoci fyzickým osobám na úrovni obcí se proto kloníme k interpretaci, že může jít o projev emancipace daných obcí vůči státu, respektive o emancipaci sociální práce vystupující z hranic daných legislativou či zvyklostmi a zasahující tam, kde stát nereaguje – z perspektivy obcí – dostatečně, nebo dokonce selhává. Tato emancipace má v tuto chvíli zároveň své jasné hranice dané tzv. reziduálním typem lokálního sociálního systému českých municipalit, což je patrné zejména na legislativně i finančně omezeném prostoru, který municipality v rámci samostatné působnosti mají, jednak na charakteristikách opatření, jako jsou počet podpořených osob, výše finanční intervence apod.

Z historie sociální péče na našem území přitom známe jevy principiálně podobné, kdy obce na vlastní náklady suplovaly systémové deficity a udržovaly paralelní struktury sociální pomoci. Šlo o období před vznikem sociální politiky jako komplexního státního systému, aktuálně jsme však spíše svědky snahy státu o ústup z dřívějších paternalistických pozic, což jsou situace v lecčems podobné. Nyní bychom mohly hovořit o tom, že stát na jednu stranu posiluje tendence k centralizaci (výplata a administrace sociálních dávek), na straně druhé ale otevírá prostor pro větší působení samotných obcí v oblasti sociální politiky a sociální práce. Někde vstupují do hry i zástupci místních firem, které se chtějí v sociální oblasti angažovat. Pokud bychom opět využili koncept lokálního sociálního systému, mohly bychom hovořit v souvislosti se zkoumaným jevem, tj. zavedením přímé finanční pomoci fyzickým osobám na úrovni obcí, o rozvoji horizontální subsidiarity.

Použité zdroje

- ANDREOTTI, A., MINGIONE, E. 2013. The City as a Local Welfare System. In: CARMON, N., FAINSTEIN, S. S. (Eds.). *Planning, and People. Promoting Justice in Urban Development*. Publisher: University of Pennsylvania Press, 224–241.
- ANDREOTTI, A., MINGIONE, E. 2014. Local Welfare Systems in Europe and the Economic Crisis. *European Urban and Regional Studies*, November, 27.
- ANDREOTTI, A., MINGIONE, E., POLIZZI, E. 2012. Local Welfare Systems: A Challenge for Social Cohesion. *Urban studies*, 49(9), 1925–1940.
- BONOLI, G. 2013. *The Origins of Active Social Policy: Labour Market and Childcare Policies in a Comparative Perspective*. OUP Oxford.
- COCHRANE, A. 2004. Modernisation, Managerialism and the Culture Wars: The Reshaping of the Local Welfare State in England. *Local Government Studies*, 30(4), 481–496.
- HAVLÍKOVÁ, J. et al. 2013. Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie. *Fórum sociální politiky*, 7(6), 2–9.
- HIEKISCHOVÁ, M. 2015. Vliv reformy systému služeb zaměstnanosti v ČR na realizaci sociálních šetření u agendy hmotné nouze. *Fórum sociální politiky*, 9(5), 9–15.
- HEJZLAROVÁ, E. 2011. Uplatňování a podoby přímé finanční pomoci fyzickým osobám na úrovni obcí. *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*, 5(1), 28–35.
- HLAVAČKA, M., CIBULKA, P. et al. 2015. *Sociální myšlení a sociální praxe v českých zemích 1781–1939. Ideje, legislativa, instituce*. Praha: Historický ústav AV ČR.
- HORECKÝ, J. 2011. Role a kompetence obcí v sociálních službách. *Fórum sociální politiky*, 5(2), 28–29.
- JANEBOVÁ, R., VRBICKÝ, J. 2012. Měla by sociální práce na obecních úřadech ohrozit neziskové organizace? *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(3), 15–18.



- KAZEPOV, Y. (Ed.). 2008. *Cities of Europe: Changing Contexts, Local Arrangement and the Challenge to Urban Cohesion*. John Wiley & Sons.
- KAZEPOV, Y. (Ed.). 2010. *Rescaling Social Policies: Towards Multilevel Governance in Europe*. Ashgate Publishing, Ltd.
- KOLDINSKÁ, K. 2001. Správa sociálních služeb. In: TOMEŠ, I. (Ed.). *Sociální správa*. Praha: Portál, 225–231.
- KOLDINSKÁ, K. 2004. Britská právní úprava a praxe sociálních služeb jako inspirace pro Českou republiku? *Aplikované právo*, 2(2).
- KOLIBOVÁ, H. 2008. *Sociální politika 2: studijní materiály pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika*. Opava: Optys.
- KOLIBOVÁ, H. 2007. *Sociální politika 1: studijní materiály pro kombinované studium Veřejná správa a regionální politika*. Opava: Optys.
- KONOPÁSKOVÁ, H., SÝKOROVÁ, J. 1998. *Sociální politika*. Praha: Institut pro místní správu.
- KREBS, V. et al. 2010. *Sociální politika*. 5. vydání. Praha: Wolters Kluwer.
- KOTRUSOVÁ, M., VÝBORNÁ, K. 2014. Zhodnocení institucionální reformy veřejných služeb zaměstnanosti v roce 2011 v České republice. *Fórum sociální politiky*, 8(6), 10–17.
- KOTRUSOVÁ, M., VÝBORNÁ, K. 2015. A Policy Fiasco: The Institutional (Non-)reform of Czech Public Employment Services in 2011. *Central European Journal of Public Policy*, 9(1), 148–169.
- KUCHAŘOVÁ, V. 2001. *Výkon sociální práce na pověřených obecních úřadech v podmínkách rostoucích nároků*. Praha: VÚPSV.
- KUBALČÍKOVÁ, K. 2013. Obce a jejich participace při poskytování péče o seniory se sníženou soběstačností. Aktivní hráč, nebo přihlížející? *Sociální práce / Sociálna práca*, 13(4), 54–65.
- KUTSAR, D., KURONEN, M. (Eds.). 2015. *Local Welfare Policy Making in European Cities*. Springer International Publishing.
- LIEDERMANOVÁ, I. 2011. Sociální práce a obec v samostatné působnosti. *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*, 5(1), 53–59.
- MACALA, M. 2015. Obce a sociální politika [online]. Deník veřejné správy. Veřejná správa [online]. [12. 2. 2016]. Dostupné z: <http://denik.obce.cz/clanek.asp?id=6698075>
- MINAS, R., WRIGHT, S., VAN BERKEL, R. 2012. Decentralization and Centralization: Governing the Activation of Social Assistance Recipients in Europe. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 32(5/6), 286–298.
- MINGIONE, E., OBERTI, M. 2003. The Struggle Against Social Exclusion at the Local Level [online]. *European Journal of Spatial Development*, 1. [12. 2. 2016]. Dostupné z: <http://academos.ro/sites/default/files/biblio-docs/240/refereed1.pdf>
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J., KUBALČÍKOVÁ, K. 2013a. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: VÚPSV.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J., KUBALČÍKOVÁ, K. 2013b. *Metodika integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: VÚPSV.
- Návrh poslanců Martina Vacka, Jitky Chalánkové, Miroslava Jeníka a dalších na vydání zákona o Úřadu práce České republiky a o změnách souvisejících zákonů*. 2010. Praha: Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna.
- PETRÁŠEK, J. 2007. *Sociální politika*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského.
- POTUČEK, M. *Sociální politika*. Praha: SLON, 1995.
- PRŮŠA, L., VÍŠEK, P. 2012. *Optimalizace sociálních služeb*. Praha: VÚPSV.
- RÁKOSNÍK, J., TOMEŠ, I. a kol. 2012. *Sociální stát v Československu. Právně-institucionální vývoj v letech 1918–1992*. Praha: Auditorium.
- RANCI, C., BRANDSEN, T., SABATINELLI, S. (Eds.). 2014. *Social Vulnerability in European Cities: The Role of Local Welfare in Times of Crisis*. Palgrave Macmillan.



- SELLERS, J., LIDSTRÖM, A. 2007. Decentralization, Local Government, and the Welfare State. *Governance*, 20(4), 609–632.
- SCHNEIDER, A., INGRAM, H. 1993. Social Construction of Target Populations for Politics and Policy. *The American Political Science Review*, 87(2), 334–347.
- MPSV. 2014. *Strategie sociálního začleňování 2014–2020* [online]. Praha: MPSV. [25. 8. 2015]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf
- ŠVEREPA, M. 2008. Reforma sociálního systému v kontextu pomoci a kontroly. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (Eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- TOMEŠ, I. 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál.
- TOMEŠ, I. 2001. *Sociální politika: Teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: Socioklub.
- TYPOVSKÁ, L. 2001. *Sociální politika: Studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Filosofická fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci.
- VRBICKÝ, J. 2013. Reflexe nastavování spolupráce sociální práce na obecních úřadech s dalšími aktéry sociální politiky. In: JANEBOVÁ, R. (Eds.). 2013. *Spolupráce v sociální práci: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce Hradec Králové 21. až 22. září 2012*. Hradec Králové: Gaudeamus. 371–373.
- ŽÁRSKÝ, M. 2012. Cílem reformních změn je zvýšení dostupnosti služeb Úřadu práce (rozhovor). *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(3), 8–14.



Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem

Critical Practice between “Other” Social Work and Activism

Radka Janebová, Barbora Celá

Mgr. Radka Janebová, Ph.D.,¹ pracuje jako odborná asistentka na Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové a zároveň jako sociální pracovnice v Občanském sdružení Salinger v projektu Triangl, kde se věnuje sanaci rodiny a moderování případových konferencí. Zabývá se kontexty rozhodování v sociální práci a genderovými aspekty sociální práce.

Bc. Barbora Celá² studuje obor Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Před absolvováním semestru na Instituto Politecnico de Coimbra v Portugalsku pracovala jako sociální pracovnice v organizaci Prostor Pro, o. p. s., kde se věnovala kontaktní práci na klubech a streetworku. Zabývá se vnímáním kontroverzních témat ve společnosti, jako jsou témata ohledně romské komunity, menšin a uprchlíků. Dále ji zajímá téma moci a jejího vlivu při práci sociálních pracovníků a pracovnic.

Abstrakt

Sociální práce by v obecném i kritickém pojetí měla fungovat jako iniciátor sociálních změn k zajištění sociální spravedlnosti a garanci lidských práv. Cílem statí je zjistit, jaký je v kontextu České republiky vztah organizací, které podle našeho názoru dělají kritickou sociální práci, k sociální práci a ke kritické sociální práci. K dosažení cíle bylo využito kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně technik polostandardizovaného interview a analýzy dokumentů. Zjistily jsme, že způsoby práce, které by v zemích s nepřerušenou tradicí sociální práce mohly být označeny jako kritická sociální práce, jsou v České republice realizovány. Nejsou však jako kritická sociální práce deklarovány.

Klíčová slova

sociální práce, kritická sociální práce, sociální služby, sociální aktivismus

Abstract

Social work in general and critical approach should act as an initiator of social change to ensure social justice and to guarantee human rights. The aim of the paper is to determine in the context of the Czech Republic, what is the relationship of organizations that, in our opinion, make a critical social work, to social work and to critical social work. We have been used qualitative research strategy, namely the techniques of semi-standardized interviews and analysis of documents. Our research has shown that ways of working that in countries with an unbroken tradition of social

¹ Kontakt: Mgr. Radka Janebová, Ph.D., Ústav sociální práce, Univerzita Hradec Králové, Váta Nejedlého 573, 573 00 Hradec Králové; radka.janebova@uhk.cz

² Kontakt: Bc. Barbora Celá, Ústav sociální práce, Univerzita Hradec Králové, Váta Nejedlého 573, 573 00 Hradec Králové; barbora.cela@uhk.cz



work could be identified as a critical social work are implemented in the Czech Republic too. But these ways of working are not declared as a critical social work.

Keywords

social work, critical social work, social services, social activism

1. Úvod

Sociální práce by v obecném i kritickém pojetí měla fungovat jako iniciátor sociálních změn k zajištění sociální spravedlnosti a garanci lidských práv. Klíčovou oblastí změn by měly být především sociální politiky, i když nejenom ty. Vedle působení na změny lokálních či státních sociálních politik se zejména kritická praxe může orientovat i na změny veřejných politik v rámci států a transnacionálních politik v globalizované společnosti. Právě kritické pojetí sociální práce – kritická sociální práce – je teoretickým východiskem a zároveň tématem naší stati.

Naším cílem bylo zjistit, jak v kontextu České republiky organizace a zástupci organizací, které podle našeho názoru realizují kritickou sociální práci, vnímají svou činnost ve vztahu k sociální práci v obecném pojetí a ke kritické sociální práci, a posléze formulovat hypotézy o fungování kritické sociální práce v České republice. V textu nejprve teoreticky ukotvujeme klíčové pojmy, jako jsou sociální práce v obecném pojetí, sociální služby, kritická sociální práce a aktivismus, a vymezujeme jejich vzájemné vztahy. Dále rozlišujeme mezi dílčími a kolektivními preferencemi, což jsou termíny, které se ukázaly jako klíčové z hlediska interpretace našich výzkumných zjištění. Následně vysvětlujeme užitou výzkumnou strategii včetně jejích limitů a rizik a prezentujeme a interpretujeme naše výzkumná zjištění. V Závěru a diskusi se pokoušíme formulovat hypotézy o fungování kritické sociální práce v českém kontextu.

2. Teoretické ukotvení

Nejprve vymezíme pojetí, ve kterém termíny „sociální práce“, „kritická sociální práce“ a „sociální služby“ užíváme, poté se pokusíme vymezit jejich vzájemné vztahy.

2.1 Vymezení pojmů

Sociální práci v obecném pojetí vymezujeme dle podzimní verze 2015 Pracovního dokumentu pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících³ (MPSV, 2015) následovně: „Smyslem sociální práce jako profese jsou ochranné a důstojnost podporující interakce a činnosti vůči těm, jejichž důstojnost je ohrožena. Sociální práce se opírá o rámec společenské solidarity, hodnotu lidských práv a ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální práce pomáhá svým klientům neztratit nebo dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění či ji získat zpět. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života. Předmětem sociální práce je rovněž systematické a cílené úsilí o vytváření příznivých společenských podmínek pro sociální uplatnění.“

³ V době zveřejnění (prosinec 2015) Věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (2015) vypadalo vymezení sociální práce opět jinak: „Sociální práce je odborná profese, která chrání a podporuje lidskou důstojnost a je vykonávána sociálním pracovníkem. K výkonu činnosti sociálního pracovníka jsou potřebné znalosti a praktické dovednosti, které sociální pracovník získal absolvováním vyššího odborného nebo vysokoškolského studia ve studijním programu sociální práce. Sociální pracovník při výkonu této odborné činnosti uplatňuje jednotlivé metody sociální práce a využívá poznatky ostatních oborů za účelem řešení sociálních problémů tím, že stimuluje vytváření optimálních podmínek na mikro, mezzo a makro úrovni, tj. podmínky pro sociální fungování jedince, skupiny či komunity s přesahem působení i do oblasti koordinace a řízení. Sociální práce je vykonávána sociálním pracovníkem ve spolupráci s ostatními odbornostmi (např. z oblasti psychologie, práva, medicíny, pedagogiky, sociologie).“



Při vymezení kritické sociální práce jsme se inspirovaly u Karen Healy (2001), která za její smysl považuje podporu sociální spravedlnosti prostřednictvím praxe sociální práce a politických aktivit. Kritická sociální práce klade důraz na kritiku a analýzu moci a útlaku ve společnosti (Healy, 2000) a jejím cílem je celková společenská transformace k překonání útlaku, nespravedlnosti, dominance a vykořisťování (Healy, 2001). Mezi znaky kritické sociální práce patří zejména závazek stát na straně utlačovaných a bezmocných lidí. Zároveň uplatňuje participatorní přístup vůči těmto lidem a klade důraz na jejich „zplnomocňování“ (empowerment) ke kolektivním akcím za účelem dosažení sociálních změn. V centru její kritiky jsou dominující ideologie za to, že převádí strukturální či jiné systémové příčiny problémů na individuální úroveň (Healy, 2001). Sociální službou rozumíme dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení či udržení kvality života.

2.2 Vztah sociální práce v obecném pojetí a kritické sociální práce

Při volbě definice sociální práce v obecném pojetí jsme nejprve uvažovaly o mezinárodní definici z roku 2014, která má následující podobu: „Sociální práce je prakticky založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, zplnomocnění a osvobození lidí. Zásadními principy sociální práce jsou sociální spravedlnost, prosazování lidských práv, kolektivní odpovědnost a respekt k lidské diverzitě. S podporou teorií sociální práce, sociálních věd, humanitních a vlastních znalostí se sociální práce zabývá lidmi a strukturami v jejich prostředí s cílem řešit jejich životní problémy a zlepšovat životní podmínky“ (IFSW, 2014). Nové vymezení je vyústěním Globálního programu pro sociální práci a sociální rozvoj (*The Global Agenda for Social Work and Social Development: Commitment to Action*, dále *Global Agenda*⁴), což je programové prohlášení tří nejvýznamnějších mezinárodních profesních organizací sociální práce – IFSW (*Mezinárodní federace sociálních pracovníků*), IASSW (*Mezinárodní asociace škol sociální práce*) a ICSW (*Mezinárodní rada pro sociální péči*). Definice vznikala na regionálních seminářích, kde zástupkyně národních i transnacionálních profesních organizací sociální práce diskutovaly různé aspekty chápání sociální práce. Cílem bylo připravit takový návrh, který by odrážel celou šířku současné praxe sociální práce, která je realizovaná v odlišných sociokulturních kontextech. Definice usiluje o dosažení shody s regionálními definicemi sociální práce, které vycházejí z odlišných kontextů a úloh sociální práce v jednotlivých zemích (Levická, Levická, 2013).

Tato námi původně preferovaná definice v sobě sice implicitně zahrnuje v českém akademickém diskursu sociální práce zdůrazňovaný aspekt zprostředkování interakcí mezi klienty a jejich sociálním prostředím, zároveň se však vyznačuje silným apelem na reflexi strukturálních příčin problémů. To ji hodnotově výrazně přibližuje kritické sociální práci. Je v ní zřetelná snaha vymanit sociální práci z omezených lokálních kontextů a začlenit do ní globální souvislosti. Zdá se, že alespoň na deklaratorní rovině do sebe mezinárodně vymezená sociální práce začlenila transnacionální sociální práci. Ta se zaměřuje na důsledky globalizace na úrovních národních států a lokálních komunit a pokouší se reagovat na nerovné rozdělení moci a sociálních nespravedlností mezi zeměmi globálního Jihu a globálního Severu. Právě hodnotová ukotvenost této definice v kritické sociální práci byla důvodem, proč jsme se rozhodly nevnímat ji jako vymezení sociální práce v obecném pojetí. Raději jsme se přiklonily k vymezení, které klade obdobný důraz na práci jak s klientem, tak s jeho sociálním prostředím, respektive na zprostředkování interakcí mezi nimi. Do určité míry bylo možno považovat námi zvolenou definici za konsenzuální, protože byla výstupem několikaleté diskuse praktiček a praktiků k „zákonu o sociálních pracovnících“⁵.

Vztah mezi sociální prací v obecném pojetí a kritickou sociální prací není jednoduché vymezit.

⁴ Zkratku používáme záměrně v angličtině, vzhledem k tomu, že v rámci profese sociální práce se jedná o zaběhnutý způsob komunikace o tomto programovém prohlášení.

⁵ V lednu 2016 byla změněna – viz vysvětlivka č. 3.



Některé autorky a autoři se dokonce domnívají, že nemá smysl vymezovat kritickou sociální práci, protože sociální práce je přirozeně „kritická“ ve své podstatě, tedy svým zaměřením na změnu sociálního prostředí a struktur. Dle jejich názoru by měla být inkorporována do mainstreamu (lze chápat jako obecného pojetí) sociální práce (např. Ife, in Allan, Briskman, Pease, 2009). Obdobně Alston a McKinnon (in Allan, Briskman, Pease, 2009) argumentují, že sociální práce je spojena s prosazováním lidských práv, sociální spravedlností a podporou utlačovaných lidí, takže nemá smysl rozlišovat kritické či radikální proudy. Oproti tomu jiné autorky a autoři se domnívají, že radikální praxe se nestala v žádné ze svých podob synonymem pro dobrou praxi v mainstreamu sociální práce (Woodward, 2013), že se sociální práce neprofiluje jako radikální profese, že „její radikálnost je velmi prchavá“, a proto má smysl ji vymezovat jako specifický samostatný proud, který může být přínosem pro sociální pracovníce (např. Allan, Briskman, Pease, 2009). K tomuto názoru se přikláníme i my. Na rovině teoretického vymezení sice nemusí být mezi sociální prací v obecném a kritickém pojetí tak zásadní rozdíl, ale v rovině praxe může být rozdíl značný.

V teoretickém vymezení lze nalézt společné znaky v deklarovaných hodnotách a v apelu na iniciaci společenských změn. Naopak jako rozdílný se jeví vztah k individuální práci s klientem. Zatímco v obecném pojetí sociální práce jsou metody vedoucí ke změně jednotlivce a jeho adaptace na systém považovány za legitimní, tak kritická sociální práce takové metody odmítá jako ukáznivé a klade důraz na politické prostředky změn. Tyto rozdíly však nelze ani na teoretické rovině považovat za fatální, vzhledem k tomu, že kritická sociální práce nemusí nutně odmítat individuální práci s klienty, jak ukazuje například práce Janis Fook (1993) s názvem *Radical Casework*, a naopak pod vytvářením příznivých společenských podmínek pro sociální uplatnění si lze představit i politické akce (jazykem sociální práce v obecném pojetí spíše označované jako „sociální akce“). Obdobně témata moci a oprese nemusí být vyhrazena pouze kritické sociální práci, ale jsou reflektována i v tzv. reflexivní sociální práci, která stále více ovlivňuje hlavní proud sociální práce.

Z hlediska roviny praxe může být rozdíl mezi oběma proudy značný. Část sociálních pracovníků může vykonávat sociální práci v rámci terapeutického paradigmatu (viz Navrátil, 2001), kdy je kladen důraz na individuální psychosociální změnu, a práce se sociálním prostředím abscentuje. Musil (2010) vnímá dokonce jako individualistický celý dominující diskurs české sociální práce, když konstatuje, že sociální práce v souladu s veřejným míněním vnímá sociální problémy jako důsledek nedostatečnosti či neschopnosti jednotlivců, a především na individuální rovině s nimi posléze i pracuje. Zatímco v případě různých proudů praxe kritické sociální práce lze nalézt poměrně jasné a společné znaky, skrze které je identifikovatelná (závazek stát na straně utlačovaných a bezmocných lidí, participatorní přístup ke klientům, kritika dominující ideologie za to, že převádí strukturální či jiné systémové příčiny problémů na individuální úroveň a zavinění, a důraz na „zplnomocňování“ utlačovaných lidí ke kolektivním akcím za účelem dosažení sociálních změn), tak sociální práce v běžném pojetí může v praxi nabývat řady podob z hlediska konkrétně prosazovaných hodnot, prostředků i cílů.

Vztah sociální práce v obecném a kritickém pojetí vnímáme z výše uvedených důvodů jako vztah hyperonyma v pojmu „sociální práce v obecném pojetí“ vůči hyponymu „kritická sociální práce“. Neboli „kritická sociální práce“ je z našeho hlediska podmnožinou pojmu „sociální práce v obecném pojetí“. Zvažovaly jsme i variantu, zda nemůže být v pojmu kritická sociální práce určitý přesah vůči sociální práci v obecném pojetí. Tedy zda nelze identifikovat určité hodnoty, prostředky či cíle, které nejsou pro sociální práci v obecném pojetí přijatelné. Přikláníme se k názoru, že nikoliv. Tato otázka by ale rozhodně měla být předmětem další diskuse.

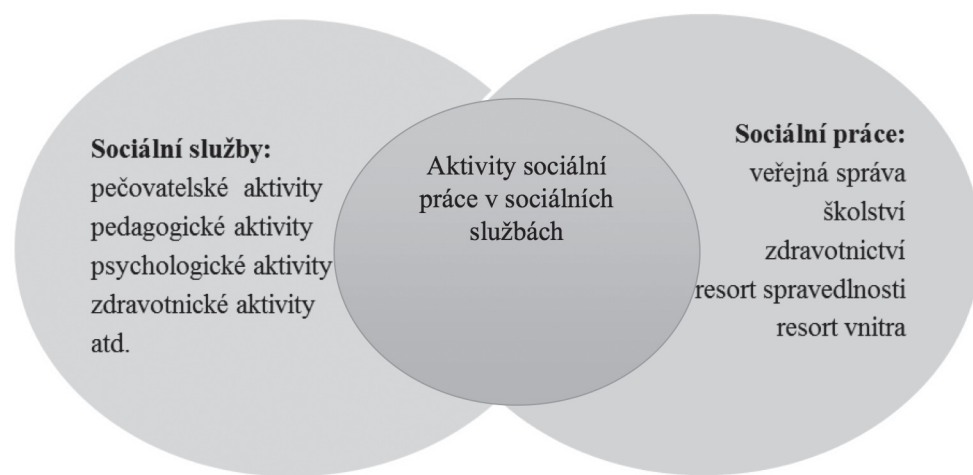
2.3 Sociální práce a sociální služby

Vztah mezi sociální prací (v obecném pojetí) a sociálními službami není v českém kontextu jednoznačně vymezen. Obdobně jako Vrbický (2014) vnímáme, že sociální práce a sociální služby nejsou rozlišovány a mnoha lidem vzájemně splývají. To potvrdila i anketa na webu časopisu Sociální práce / Sociální práce z roku 2014. Na otázku „Liší se sociální práce a sociální služby, a proč

mezi nimi rozlišovat⁶“ odpovědělo přes 20% respondentů (1331 z 6637), že se „neliší a není třeba je rozlišovat“. 21% respondentů odpovědělo, že „jde o dva související, ale odlišné způsoby pomoci...“. Z ostatních nabídek odpovědí („nevím“, „jiná odpověď“, „asi se v něčem liší, ale je třeba zdůrazňovat spíše podobnosti než rozdíly“) nelze příliš odvodit, jak je vztah obou systémů vnímán. Anketa ovšem ukázala, že pětina respondentů (byť z nereprezentativního vzorku) sociální práci a sociální služby nerozlišuje. Jiným příkladem zaměňování obou systémů byla argumentace některých pracovníků ze sociálních služeb proti návrhu „zákona o sociálních pracovnících“ v rámci připomínkového řízení, že sociální práce žádné standardy nepotřebuje, protože má Standardy kvality sociálních služeb (opět systém, který mimo sociální služby nemá působnost).

Sociální služby a sociální práci rozhodně nelze ztotožňovat. Vrbický (2014) vymezuje jejich vzájemný vztah jako „vedle sebe fungující a vzájemně se prolínající oblasti či systémy“. I z našeho hlediska se jedná o dvě prolínající se oblasti, jejichž průnikem je sociální práce v sociálních službách (viz schéma 1):

Schéma 1: Vymezení vztahu sociální práce a sociálních služeb⁶



Na jedné straně funguje systém sociální práce, který se realizuje v sociálních službách, jako v jedné z dílčích oblastí resortu MPSV, ale vedle toho se vykonává také ve veřejné správě (přenesená působnost státní správy, Úřad práce), v resortech zdravotnictví, školství, spravedlnosti a vnitra (VÚPSV, 2011). Na straně druhé existuje systém sociálních služeb, který je vykonáván skrze sociální práci coby jednu z hlavních aktivit, ale cíle sociálních služeb jsou naplňovány i skrze aktivity pečovatelské, pedagogické, psychologické, zdravotnické a řadu dalších. Pokud tedy dochází ke ztotožňování sociální práce se sociálními službami, jsou tím opomíjeny jak jiné oblasti výkonu sociální práce, tak ne/sociální aktivity sociálních služeb.

⁶ Schéma je zjednodušující a neodpovídá proporčně realitě. Zejména zobrazený podíl aktivit sociální práce v sociálních službách (malého oválu uprostřed) by měl být pravděpodobně větší ve velkém kruhu Sociální práce. Dle Věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (2015) byl počet pozic pro sociální pracovníky v sociálních službách k 31. 12. 2013 6000 z celkového počtu 16 155 pozic. Levý kruh Sociální služby bylo možno pojmout i skrze okruh pracovníků v sociálních službách dle § 115 zákona o sociálních službách. V zájmu jednoduchosti jsme upřednostnily aktivity realizované v sociálních službách. Zároveň schéma nenaplní komparační kritéria. Pravděpodobně by bylo možné komparovat oba systémy a vymezit jejich vztah skrze pracovní pozice, okruh příjemců či okruh sociálních událostí, ale pak by ztratilo na přehlednosti.



2.4 Kritická sociální práce a aktivismus

Přestože používáme pojem „kritická sociální práce“, nejedná se o pojem zcela jednoznačný. Jako synonyma se někdy užívají například „aktivistická sociální práce“ (např. Healy, 2000), „radikální práce“ (např. Payne, 1997; Staub-Bernasconi, 2009; Matoušek, 2013) nebo „kritická praxe“ (např. McDonald, 2006). Kritická sociální práce se vyznačuje velkou diverzitou proudů, které se mohou vzájemně prolínat, a někdy se dokonce dostávat do vzájemné kolize. Lze mezi ně zařadit například anti-rasistickou a multikulturní sociální práci, anti-opresivní a anti-diskriminační přístupy (označení užívané hlavně ve Velké Británii), feministickou sociální práci (ve všech jejích rozmanitých podobách), rozmanité modely komunitní práce, marxistickou sociální práci, radikální sociální práci (označení užívané ve Velké Británii, Kanadě a Austrálii, naopak méně v USA, kde se někdy užívá jako alternativa „progresivní sociální práce“), strukturální sociální práci (označení užívané hlavně v Kanadě) či participatorní a akční formy výzkumu (Fook, 2003). V českém kontextu se někdy užívá označení „jiná“ sociální práce (viz např. Poživil, 2014; Stulíková, 2014; Hetmánková, 2014).

Jak již bylo uvedeno výše, tak mezi znaky kritické sociální práce patří zejména závazek stát na straně utlačovaných a bezmocných lidí, participatorní přístup ke klientům, kritika dominující ideologie za to, že převádí strukturální či jiné systémové příčiny problémů na individuální úroveň a zavinění, a důraz na „zplnomocňování“ utlačovaných lidí ke kolektivním akcím za účelem dosažení sociálních změn (Healy, 2001). Tyto znaky jsme zároveň využili jako kritéria při volbě organizací, které jsme vnímaly jako realizující kritickou sociální práci.

Problematickým se pro nás stal vztah mezi kritickou sociální prací a aktivismem. Typické je, že aktivismus se uvádí automaticky s adjektivy politický, méně sociální. Martin (2007) vymezuje aktivismus obecně jako akce orientované na příčiny problémů, jako akce, které jdou nad rámec toho, co je považováno za konvenční (např. demonstrace, blokády, protesty, okupace, psaní otevřených dopisů do médií, hladovky, stávky, pochody, veřejné bojkoty apod.). Jde nad rámec běžné praxe, je více akční, angažovaný, vášnivý, inovativní. Císař, Navrátil a Vráblíková (2011) označují za reprezentanty nového aktivismu environmentální a lidsko-právní organizace, které jsou obecně spojovány s tzv. novými sociálními hnutími. Nová sociální hnutí se orientují na témata kvality života, životního prostředí, postavení menšin, žen a jiných znevýhodněných skupin. Tento aktivismus je založen na existenci (často malých) nečlenských profesionalizovaných advokačních skupin. Charakterizuje jej závislost na externích zdrojích a důraz na meziorganizační spolupráci. Odborná literatura vymezuje spíše vztah mezi sociální prací, resp. sociálními službami (někdy jsou ztotožňovány) a aktivismem než mezi kritickou sociální prací a aktivismem. Z jednoho pohledu – zejména aktivistického – bývají sociální práce a služby (považované za totéž) vnímány jako zaměřené na práci s jednotlivci, zatímco sociální aktivismus se spíše orientuje na příčiny sociálních problémů, které se snaží odstranit (viz např. Kaufman, Michelzon, 2015). Druhý pohled, který reprezentují některé etické kodexy, považuje aktivismus více či méně explicitně za součást sociální práce. Více tak činí např. Kodex etiky sociální práce Britské asociace sociálních pracovníků z roku 2012, který v článku 9 požaduje „*whistle-blowing*“ (BASW, 2012). Rad Bandit (2015) tento termín překládá jako „povinnost troubit na poplach“ či „mávat červeným praporkem“, přičemž prakticky znamená postavit se diskriminační praxi s využitím všech dostupných prostředků. Méně explicitně lze nalézt aktivismus například v Mezinárodním kodexu etiky ze strany Mezinárodní federace sociálních pracovníků z roku 2012, který vymezuje sociální práci jako „profesi zaměřenou na sociální změnu“ (tedy stejně, jako je vymezován aktivismus), jejímž cílem je „osvobození lidí ke zvýšení blahobytu“ (IFSW, 2012).

Literatura ke kritické sociální práci se příliš vztahem obou pojmů nezabývá, ale implicitně z ní vyplývá, že aktivismus a jeho metody jsou považovány za součást či způsob kritické sociální práce, jak ukazuje například výše uvedené synonymum „aktivistická sociální práce“. Zároveň ale existuje i samostatně vedle sociální práce, když se orientuje na „nesociální“ témata.



2.5 Kolektivní a dílčí preference v rámci kultury organizace

Vzhledem ke strategii volby výzkumného souboru a z ní vyplývajících rizik pro validitu našeho výzkumu považujeme za nezbytné vyjasnit pojmy „dílčí preference“ a „kolektivní preference“ v rámci organizační kultury. Cílem formálních organizací, jako jsou právě organizace služeb sociální práce, je koordinace aktivit většího počtu lidí za určitým účelem (Keller, 1996). Každá organizace se vyznačuje tzv. „organizační kulturou“. Organizační kulturu lze charakterizovat jako soustavu sdílených předpokladů, norem, hodnot a způsobů chování v konkrétní organizaci, které vznikaly skrze adaptaci této organizace na problémy uvnitř i vně organizace. Musil (2004) ji vymezuje jako soustavu vazeb mezi lidmi v rámci organizace, která je ovlivněna pojetím a rozložením moci v organizaci.

Bylo by iluzorní domnívat se, že kultura organizace musí být nutně jednotná. Naopak mnohdy se mohou objevovat značné rozpory mezi hodnotami pracovníka a kulturou organizace. V organizacích lze dle Musila (2004) nalézt dva typy preferencí: „kolektivní preference“, což jsou ty, které uznává většina pracovníků organizace, a „dílčí preference“, což jsou osobní cíle, zájmy a hodnoty jednotlivců, jejichž naplňování je možné pouze tehdy, pokud neohrožují možnost naplnění kolektivních preferencí. Odlišení těchto pojmů považujeme za stěžejní vzhledem k tomu, že při volbě našeho výzkumného souboru jsme nedokázaly vždy jednoznačně rozlišit, které odpovědi reprezentují kolektivní a které dílčí preference.

3. Vymezení metodologie výzkumu

Předkládaný text prezentuje výsek z rozsáhlejšího explanatorního výzkumu, jehož cílem je reflektovat, v jakých podobách se vyskytuje „kritická sociální práce“ v České republice. V naší stati se nejprve v kapitole 4 zaměřujeme na otázku, jak organizace a zástupci organizací, které podle našeho názoru realizují kritickou sociální práci, vnímají činnost těchto organizací ve vztahu k sociální práci v obecném pojetí a ke kritické sociální práci. Za prvé nás zajímalo, jak činnosti své organizace vnímají jako výkon sociální práce. Za druhé jsme zkoumaly, jak naplňují námi zvolená kritéria kritické sociální práce. Konkrétně jsme zjišťovaly, (a) jak vnímají svou roli mezi klienty a společností, (b) jak vnímají vztah pracovníků a klientů v organizaci, (c) jak vnímají příčiny sociálních problémů svých klientů z hlediska systémových a individuálních příčin a (d) jaké metody práce s klienty užívají. Tyto otázky měly jednak ověřovací charakter, protože jsme potřebovaly i skrze interview potvrdit či vyvrátit, zda daná organizace naplňuje námi stanovená kritéria kritické sociální práce, a jednak jsme chtěly zjistit, jak konkrétně jsou aktivity, které by mohly být označeny jako kritická sociální práce, realizovány. A konečně za třetí jsme zjišťovaly, jak vědomě organizace či její zástupci reflektují, že jejich organizace vykonává to, co by v zahraničí bylo označeno jako kritická sociální práce.

K dosažení cílů jsme zvolily kvalitativní výzkumnou strategii s využitím technik polostandardizovaného interview a analýzy dokumentů dané organizace dostupných na webu. V první části výzkumu, kterou zde neprezentujeme (více k této fázi výzkumu viz Janebová, 2015), jsme potřebovaly najít organizace, které dle našeho názoru naplňují znaky kritické sociální práce (viz výše kap. 2.4). Typy na dané organizace jsme získaly skrze *a priori* znalost některých organizací a jejich praxe a skrze analýzu webu pomocí klíčových slov ke kritické sociální práci, která nás přivedla na další organizace, které jsme neznaly. Takto jsme vytipovaly a oslovily celkem sedm organizací, které dle našeho názoru realizují kritickou sociální práci. Jedna na prosbu o rozhovor nezareagovala, v šesti se rozhovory odehrály, ale dodatečně jsme ještě dvě organizace vyloučily, protože jsme usoudily, že nenaplňují námi stanovená kritéria kritické sociální práce. Zabývaly jsme se tedy čtyřmi organizacemi: Konexe, Jako doma, Český západ a Vzájemné soužití. Doslovně přepsané rozhovory jsme zpracovávaly prostřednictvím otevřeného a axiálního kódování.

Reflektujeme rizika validity výzkumu z hlediska volby výzkumného souboru. Je pravděpodobné, že některé organizace, které by mohly být pro náš výzkum relevantní, jsme neobjevily. Ke zvýšení validity výzkumu jsme provedly triangulaci a kombinovaly jsme výzkumné techniky rozhovoru



a analýzy organizačních dokumentů či prezentací zástupkyň či zástupců těchto organizací z webu. Náš postup byl takový, že jsme kontaktovaly organizaci, která sama vybrala informanta pro rozhovor. Ve dvou případech to byli zakladatel a zakladatelka organizací (Konexe a Jako doma), zatímco ve zbylých případech se jednalo o vedoucí služeb. Abychom zvýšily pravděpodobnost, že to, co zjistíme, bude reprezentovat kolektivní preference, odeslaly jsme článek ke dvojí autorizaci na oficiální e-mailovou adresu organizace. Pouze Konexe a Jako doma možností autorizace využily, takže jsme interpretace výzkumných zjištění dopracovaly dle jejich zpětné vazby. Přesto reflektujeme, že naše zjištění nemusí vyjadřovat kolektivní preference v organizaci.

Vzhledem k tomu, že jsme se nechtěly spokojit pouze s deskripcí zkoumaného jevu, pokusily jsme se v Závěru a diskusi induktivně nastínit hypotézy o fungování kritické sociální práce v České republice.

4. Prezentace zjištění výzkumu

V rámci interview se ukázalo, že informantky a informanti díky první položené otázce na vztah k sociální práci charakterizovali činnosti své organizace v kontrastu k sociální práci v obecném pojetí („co my neděláme, co sociální práce dělá“). V této logice provádíme i naši interpretaci. Nejprve zprostředkujeme vztah organizace či jejího zástupce vůči sociální práci, poté reflektujeme naplnění kritérií kritické sociální práce ve vnímaném kontrastu vůči sociální práci v obecném pojetí a na závěr se budeme věnovat jejich identifikaci s kritickou sociální prací. Jako první představíme naše zjištění u organizace Konexe, která se od sociální práce spíše distancuje, poté u organizací Vzájemné soužití a Český západ, které opatrně balancují mezi „jinou“ sociální prací a sociálními službami, a na závěr u organizace Jako doma, která se nám jeví jako ko-existující vedle sociální práce.

4.1 Reflektovaná distance od sociální práce: „My neděláme a nechceme dělat sociální práci“

Občanské sdružení „Konexe“ aktivně usiluje o aktivizaci romských komunit a zároveň se zasazuje při obraně jejich práv. Je to organizace, která se nejzásadněji distancovala od sociální práce. Jejich zástupce Míra Brož (vzděláním sociální pracovník) v kvalitativním interview jasně deklaroval, že se necítí být organizací sociální práce a ani nechce sociální práci vykonávat. Jako hlavní argumenty distance uvedl paternalistický přístup obvyklý pro sociální práci, individualizaci problémů a špatné výsledky sociální práce neadekvátní finančním nákladům.

Sociální práce byla Konexemi za prvé kritizována a odmítána zejména pro paternalistický přístup sociálních pracovníků vůči Romům (*„sedí tam spousta lidí, kteří se Romům vůbec nezeptají, co potřebují, na jejich potřeby, přitom jsou to oni, o kom se rozhoduje“*). Terčem kritiky je zejména „expertní“ přístup sociálních pracovníků, které se vnímají jako největší odbornice na problém, což může v důsledku vytěšňovat z participace na řešení problémů samotné klienty. Paternalismus je umocňován metodami sociální práce jako analýza potřeb, komunitní plánování či standardy kvality sociálních služeb. I proto Konexe termín „klienti“ odmítají a nahrazují ho rovnostářštějším pojmem „členové“. Kritiku paternalismu zástupce Konexi Míra Brož (2012) obhájuje například v otevřeném dopise organizaci Člověk v tísni, k jejíž činnosti a výsledkům se vyjadřuje: *„Projevem paternalismu je především zcela nulové zapojení příslušníků a zástupců chudých romských komunit do plánování a realizace takzvané politiky sociální integrace a do designování jejich nástrojů. Názory, postoje a priority lidí a komunit, kteří mají být příjemci pomoci této politiky, do ní nejsou žádným způsobem zahrnuty. Projekty určené na pomoc chudým nevznikají tak, že by jejich obsah někdo konzultoval s lidmi z chudé komunity, pro něž jsou projekty určeny. Vznikají na poradě projektového týmu ve vzdálené pražské kanceláři.“*

Přestože je v bodu 2.1.6. Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky (Společnost, 2006) zakotveno pravidlo participace, že *„sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů“*, není dle Konexi ze strany sociální práce dodržováno. Brož a Konexe nejsou v českém kontextu jedini, kdo pro paternalistický přístup kritizují sociální práci. Obdobné kritické stanovisko k rozdělení moci mezi klientem coby „bezmocnou

obětí“ a „zachránce“ (sociální práci) vyjadřují například Slačálek a Rychetský (2013) v rámci čtrnáctideníku A2.

Druhým terčem kritiky sociální práce ze strany Konexí je individualizace problémů, kdy jsou sociální problémy, které mohou mít původ v etnické opresi, považovány a řešeny na individuální úrovni: *„Sociální práce funguje často tak, že bere, jak oni tomu posměšně říkají – klienty, jako špatné manažery svých životů, ale co když jsou perzekvováni pouze na základě etnicity?“* Takový pohled na sociální práci není ojedinělý pouze pro kritickou praxi. Obdobně charakterizuje českou sociální práci například již výše zmíněný Musil (2010), který se domnívá, že česká sociální práce se orientuje primárně na řešení důsledků omezené soběstačnosti chudých, vnímaných jako neschopní řešit své potřeby, zatímco vnější okolnosti vzniku sociálních problémů jsou spíše ignorovány.

Za třetí je sociální práce kritizována (mimo rámec našich kritérií) za špatné výsledky neadekvátní finančním nákladům: *„Ano, kritizujeme tradiční práci, o které si myslíme, že nemá v podstatě žádné výsledky, i když v grantech píše, že svoje plány a sliby plní.“* Plýtvání je způsobováno zaměstnáváním velkého počtu lidí v rámci síťových organizací, kteří o situaci lokálních komunit rozhodují bez znalosti lokality. Brož (2014) v Deníku Referendum dokonce klade otázku „Kdo se bojí romské emancipace a proč?“. Zároveň vidí odpověď ve strachu neziskových organizací (řetězců) a dalších silných „brácdů průmyslu sociální integrace, kteří v ČR realizují integrační programy na pomoc Romům“, že „Romové začínají vystupovat z role obětí, začínají se zajímat o řešení situace svých komunit, nechťejí už dál být „klienty“, chtějí o svých životech rozhodovat. Panuje reálné riziko, že se začnou vyjadřovat k tomu, jak jsou utráceny peníze určené na pomoc jejich komunitám, a mluvit o (ne)efektivitě integračních projektů. Třeba brzy budou chtít, aby granty nesměřovaly do poboček neziskových řetězců a do změnu nepřinášejících sociálních služeb, ale aby začaly být podporovány jejich vlastní romské organizace a iniciativy. To by pro neziskové řetězce znamenalo skutečnou katastrofu, stovky jejich zaměstnanců, manažerů a expertů na romskou integraci by ztratily pracovní místa.“

Tento distancující pohled Konexí vychází z kritiky praxe, nikoliv teoretického vymezení sociální práce. Předpokládá, že sociální práce je „jen jedna“, postavená na jednotném (pravděpodobně neoliberálním) diskursu. Naopak nepředpokládá, že může usilovat i o změnu společenského prostředí například v rámci reformního paradigmatu (viz např. Navrátil, 2001) či aktivistického pojetí (Růžicková, Musil, 2009). Sociální práce je vnímána v obecném („tradičním“ či „konvenčním“) smyslu bez reflexe možnosti její kritické perspektivy. Paradoxně však první dva terče kritiky – paternalistický přístup a individualizace sociálních problémů – jsou terčem kritiky ze strany všech proudů kritické sociální práce. Jak uvádí ve společné charakteristice proudů kritické sociální práce Healy (2000, 2005), kritická sociální práce předpokládá, že sociální pracovníci by měli svůj privilegovaný přístup k moci reflektovat a rozvíjet strategie pro sdílení moci se svými klienty. Zároveň klade důraz na „zplnomocňování“ (*empowerment*) utlačovaných lidí ke kolektivním akcím za účelem dosažení sociálních změn. Znamená to emancipovat jedince, skupiny i komunity, aby si dokázali uvědomit svoje práva a zároveň aktivizovat svoji sílu, aby dokázali využívat svůj potenciál k uspokojení potřeb (Staub-Bernasconi, 2009). Obdobně patří mezi znaky kritické sociální práce důraz na zásadní roli makrosociálních struktur při formování individuálních zkušeností lidí a kritika převádění strukturálních příčin problémů na individuální zavinění (Healy, 2000, 2005). Na tuto normativní roli sociální práce upozorňují zejména proud „radikální sociální práce“, která ovšem klade důraz na strukturální faktory příčin problémů (např. Fook, 1993; Mullay, 2007; Peters, 2012), nebo proud „antirasistické sociální práce“, která by svým důrazem na důsledky rasismu na institucionální i individuální úrovni mohla být Konexím ideově nejbližší.

Na druhou stranu lze ve vyjádřeních Brože najít i určitá vyjádření, kdy reflektuje existenci „jiné“ sociální práce. Především někdy (byť zřídka) ve své kritice uvádí, že Konexe se distancují od „tradiční“ sociální práce, což může ukazovat, že reflektuje výskyt nějaké „netradiční“ sociální práce. Jako možnou „netradiční“ alternativu uvádí například v rozhovoru pro Ústecký deník z roku 2013 komunitní sociální práci: *„Dám příklad, jak rozdílně pracuje individuální (která je v ČR zcela dominantní) sociální práce a komunitní sociální práce (Konexe)...“* (Ústecký, 2013). To může



ukazovat, že jeho kritika směřuje spíše k praktické realizaci tzv. sociální integrace vyloučených, se kterou se „svezla“ i sociální práce coby jeden z nástrojů realizace této politiky. Přestože souhlasíme s Brožem, že individuální sociální práce je dominujícím diskursem české sociální práce, zároveň jsme přesvědčeni, že je na škodu prezentovat ji jako diskurs jediný. V teorii i praxi lze nalézt řadu příkladů „jiné“, respektive „kritické“ sociální práce sociálních pracovníků, které se ztotožňují s identitou sociálních pracovníků a kterým mohou taková zkratkovitá vyjádření škodit.

Z hlediska klientů Konexí asi není podstatné, zda jsou jejich praktické aktivity nazývány kritikou sociální práce, či nějak jinak, protože podstatné jsou pro ně výsledky. Sám Brož v rámci interview uvedl jako své teoretické zdroje Kinga, Mandelu a Gándhího, což ukazuje na reflektovanou ukotvenost práce spíše v rámci politického aktivismu. Nicméně vzhledem k tomu, že své teoretické východisko objasňuje skrze koncept kolonizované mysli: *„Asi nejvíc se snažím pracovat s principem kolonizované mysli a s tím je spojeno posilování romské hrdosti. Princip kolonizované mysli je vlastně způsob uvažování, kdy Rom nebo kdokoliv, na koho právě společnost útočí, začne přitakávat této společnosti.“*, lze rozpoznat i teoretické zázemí v kritické pedagogice (např. Paulo Freire či Bell Hooks) a antiopresivních přístupech sociální práce. Obdobně používané metody této organizace, kterými jsou dle Brože posilování hrdosti, pochody hrdosti, blokády, otevřené dopisy či jednání s politickou reprezentací, patří mezi klasické metody kritické sociální práce, ať ve smyslu sociální advokacie či organizace sociálních akcí a protestů.

Přestože rozumíme tomu, že se Konexe zaměřují především na praxi emancipace sociálně vyloučených, je dle našeho názoru pro kritickou sociální práci velká škoda, že se s ní necítí být identifikována, ač naplňuje její znaky. Domníváme se, že pokud by se přihlásila ke kritické sociální práci, mohla by být užitečným průkopníkem kritické sociální práce a emancipátorem sociální práce jako oboru v České republice.

4.2 Opatrné balancování mezi „jinou“ sociální prací a sociálními službami

Dvě z organizací Vzájemné soužití a Český západ nenaplnily námi definované znaky kritické sociální práce tak intenzivně jako Konexe či Jako doma (viz níže). Obě organizace se zaměřují na práci se sociálně vyloučenými a znaky kritické sociální práce naplňuje především jejich komunitní práce, skrze kterou usilují o zprostředkování nekonfliktních či přátelských vztahů mezi romskou a neromskou komunitou. Obě se také odlišují od Konexí a Jako doma tím, že realizují registrované sociální služby, což může být důvodem menší deklarované „radikálnosti“, jak vysvětlíme níže.

Obě organizace deklarují na webu cíle, které odpovídají poslání sociální práce v obecném pojetí. Popisované činnosti jsou následně popsány skrze jazyk sociálních služeb a vedle nich fungující komunitní práce. V praktických metodikách, které obě organizace ke komunitní práci vytvořily (Vzájemné soužití – *„Jak na to“*, Český západ – *„Mít život ve svých rukou“*), je komunitní práce jednorázově charakterizována jako metoda sociální práce, ale většinou je užíván samostatný termín „komunitní práce“, nikoliv „komunitní sociální práce“. Nejednoznačný vztah k sociální práci vyplývá z realizovaných interview v obou organizacích, která ukázala, že na rovině praxe nemusí být příliš rozlišováno mezi sociální prací a sociálními službami. V případě Českého západu k tomu může vést věta „... poskytujeme sociální služby, tzn. děláme sociální práci...“. U Vzájemného soužití byla otázka, zda organizace dělá sociální práci, zodpovězena jazykem sociálních služeb: *„Některé týmy jsou striktně rozdělené na sociální práci, mají standardy, služby, některé jsou orientované například na rodiny s dětmi a končí to u nízkoprahových zařízení.“* Netroufáme si konstatovat, že jsou obě oblasti ztotožňovány, ale jejich vnímání se zdá být přinejmenším problematické, jak jsme popisovaly v kapitole 2.3.

Informantka Českého západu rozlišovala činnost organizace na dvě části. Za prvé na sociální práci, která byla ztotožňována se sociálními službami, a za druhé na komunitní práci, kterou vnímala v kritickém smyslu, i když to nebylo explicitně řečeno: *„... děláme sociální práci a komunitní práci, máme sociální služby a vedle toho praktikujeme opravdu ten přístup zaměřený na komunitu.“* Zatímco sociální práci / sociální služby vnímala jako poměrně striktně definované zákonem o sociálních



službách, jako práci na zakázce, kde je jasně definováno, „co se má dělat“, tak komunitní práci vymezovala jako určitý „přesah“ sociální práce, který není tak svázán pravidly („... se nezaměřuje jen na jednu věc, snaží se hledat spolupráci s tím člověkem...“).

Informantka dokonce upozorňovala na protikladnost obou oblastí, kdy zákonem vydefinovaná oblast sociálních služeb komplikuje prosazování komunitní práce. Protikladnost se projevuje například v tom, že jako od sociální pracovníce v sociálních službách se od ní očekává, že bude stát mezi klientem a společností či na straně společnosti, zatímco coby komunitní pracovníce se snaží stát na straně komunity. Toto stanovisko je dle našeho názoru celkem pochopitelné, protože stávající legislativa k sociálním službám s výkonem komunitní sociální práce příliš nepočítá a tento typ práce se obtížně aplikuje na Standardy kvality sociálních služeb. Pokud organizace chtějí vykonávat komunitní práci, tak si na ni pravděpodobně musí najít jiné zdroje než z rozpočtu sociálních služeb (nejvíce asi projekty ESF), nebo výkon komunitní práce musí administrativně kamuflovat do individuální práce dle požadavků sociálních služeb (část činností pak ale zůstane neproplacených), případně v realitě některá komunitní centra deklarují, že dělají komunitní práci, ale reálně pouze řeší na individuální rovině akutní důsledky sociálního vyloučení v dané komunitě.

Z rozhovoru vyplynulo, že informantka si uvědomovala, že organizace dělá „jinou“ či „aktivistickou“ sociální práci skrze komunitní práci, ale chyběla uvědoměla reflexe, že se jedná o kritickou sociální práci. Ani na webu se organizace ve smyslu kritické praxe neprezentuje. To může vypovídat o tom, že organizace se orientuje zejména na praxi a teoretická východiska pro ni nejsou tak podstatná. Podstatné je to, že to v praxi funguje. Mezi deklarované klíčové principy organizace jak v rámci veřejné prezentace, tak v rámci rozhovoru patří znaky kritické sociální práce, jako jsou zplnomocňování, partnerství s klienty či prosazování změn v sociálním prostředí komunity. Zároveň zde ale není užíván tak „kritický jazyk“, jako tomu bylo u organizaci Konexe a Jako doma, které zjevně staví na politickém jazyce aktivismu. Není zde tak transparentní důraz na kritiku dominující ideologie za to, že převádí strukturální či systémové příčiny problémů na individuální úroveň. Organizace spíše opatrně na webu uvádí, že „chce prakticky přispívat k odstraňování sociálního vyloučení, projevů xenofobie a rasové nesnášenlivosti“. Také je zřetelná určitá distance od radikálnějších akcí. Organizace spíše preferuje mírnější formy prosazování práv klientů, jako diskuse či vyjednávání. Co se týče participace klientů na těchto aktivitách, je zřejmé, že se podílejí na vymezování potřeb a jejich řešení: „... oni jsou ti lidé, kteří ví, co je v té komunitě třeba a co ty lidi uvnitř potřebují, takže ti ovlivňují ten směr a lobbují za to, aby u rozhodování byli i další lidé, kteří nejsou zaměstnanci.“

Také informant Vzájemného soužití potvrdil, že realizují sociální práci, a také ji popisoval skrze jazyk sociálních služeb a Standardů kvality sociálních služeb. Po určitém váhání připustil, že Vzájemné soužití dělá sociální práci, kterou lze označit jako „radikální“. Nicméně spojoval ji především s osobou ředitele Kumara Vishwanathana, který „chtěl dělat něco jinak“. Zároveň upozornil na riziko užívání a „negativní konotaci“ slova „radikální“ v českém kontextu, vzhledem k tomu, že organizace je financována z externích zdrojů (pozn. autorek – dle Výroční zprávy z roku 2014 pocházela cca polovina financí na chod organizace ze státní správy či samosprávy). Pokud by organizace otevřeně deklarovala, že dělá „radikální“ sociální práci, mohlo by to ohrozit její financování a činnost.

V případě Vzájemného soužití je velmi silně zřetelný závazek stát na straně utlačovaných a bezmocných, jak napovídají aktivity organizace například v kauze Přednádraží, gradující v roce 2012. Je zde evidentní i participatorní přístup ke klientům, i když z interview se zdá, že tento přístup bude možná více expertní než například u Konexí. Klienti (termín klienti je regulérně užíván) jsou vnímáni jako experti na vlastní potřeby, ale je vnímáno jako legitimní, pokud se na řešení některých problémů podílejí zejména experti. Zdá se, že činnosti Vzájemného soužití více využívají metody „sociální advokacie“ ve smyslu „za klienty“ (více než „s klienty“, na které stojí Konexe) zahrnujícím prosazování práv celých znevýhodněných skupin vůči veřejnosti a politikům, jak ukazuje výrok informanta: „My jsme služba pro klienty, v momentě, kdy jsou schopni si stanovit,



co je trápit, tak my se snažíme reagovat na jejich potřeby.“ Dle Staub-Bernasconi (2009) se jedná o metodu kritické sociální práce užívanou spíše v případech, kdy není možné „zplnomocnění“ klientů kvůli jejich věku, vážné nemoci, statusu či jinému vážnému znevýhodnění.

Podobně jako u Českého západu se nejméně intenzivním znakem kritické sociální práce jeví kritika dominující ideologie za to, že převádí strukturální či jiné systémové příčiny problémů na individuální úroveň. V rámci veřejných prezentací se tento jazyk zejména „radikální sociální práce“ neobjevuje. V rámci interview zaznělo, že organizace se „vinou“ nezabývá: „... my se prostě snažíme řešit to, co klient definuje jako svůj problém, a pomoci mu nalézt to řešení a vést ho k té samostatnosti.“ Tato citace zároveň ukazuje silnou preferenci (je otázkou, zda dílčí, či kolektivní) na sociální služby a jejich jazyk. Na druhou stranu informant reflektoval a negativně hodnotil tendenci společnosti – na příkladu Ostravy – převádět vinu za společenské problémy na „černé“.

Pro obě organizace bylo dle našeho názoru charakteristické opatrné balancování mezi sociální prací / sociálními službami a „kritickou praxí“. Tuto opatrnost připisujeme částečnému financování registrovaných sociálních služeb z úrovně státní správy a samosprávy. Tato finanční závislost může odradikalizovat případné snahy o kritickou praxi. Jako příjemci dotací ze strany státní správy a samosprávy obě organizace musí počítat s případnými sankcemi s financováním, pokud by až příliš zjevně upřednostňovaly postupy, které by donátoři vnímali jako „radikální“. Zejména Vzájemné soužití má v souvislosti s kauzou Přednádraží s takovou situací neblahé zkušenosti⁷. Oproti tomu Konexe či Jako doma, které jsou v rámci financování nezávislé na státní správě a samosprávě (jsou financované z dílčích projektů), si mohou dovolit větší nezávislost, a tudíž i radikálnost ve své praxi. Zároveň se potýkají s mnohem zásadnějšími finančními nejistotami než organizace s dotacemi od státní správy a samosprávy. Možná, že nižší „radikálnost“ Českého západu a Vzájemného soužití může být dána i identifikací řadových pracovníků s individualistickou filosofií sociálních služeb (ztotožňovaných s individuální sociální prací). V případě Českého západu by mohlo být za odmítáním deklarace „kritické sociální práce“ spojení s církevním Řádem cisterciáků přísné observance, zvaní trapisté (uvědomujeme si, že tato hypotéza stavící do protikladu radikální přístupy s církevní praxí může být značně stereotypní).

4.3 Ko-existence aktivismu vedle sociální práce / sociálních služeb: „Děláme aktivistickou práci“

Organizace „Jako doma“ má za cíl upozorňovat na genderový podtext bezdomovectví a poskytovat podporu ženám bez domova, informovat a odstraňovat stereotypy spojené s bezdomovectvím, integrovat osoby bez domova, podporovat prevenci ohrožení bezdomovectvím a měnit pohled na bezdomovectví ve společnosti (Jako, 2012). Zakladatelky organizace, z nichž jedna byla naší informantkou, vycházejí z genderových studií, ale na webových stránkách jsou mezi zaměstnanými uvedeni i dva lidé se vzděláním v sociální práci. Dle aktivit popisovaných na jejich webových stránkách i tato organizace naplňuje námi definované znaky kritické sociální práce. Na rozdíl od Konexi, kde je poměrně jasně vymezena distance od sociální práce, organizace Jako doma spíše ko-existuje vedle sociální práce, což vyplývá především z interview s jeho zástupkyní a implicitně i z webových stránek organizace. Organizace se věnuje především potřebám žen bez domova a vztahy k sociální práci neřeší. Určitou výjimkou je článek Vlasty Stulíkové (2015) „Ke kořenům

⁷ Poté, co město dlouhodobě odmítalo opravit nefunkční veřejnou kanalizaci, se až dvě stovky obyvatel Přednádraží ocitly bez vody a do domů jim tekly splašky, nařídil jim na počátku srpna 2012 stavební úřad centrálního ostravského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz vyklizení domů do dvaceti čtyř hodin. Část obyvatel odmítla ultimátum akceptovat a rozhodla se ve svých domovech zůstat i s podporou Vzájemného soužití. Vishwanathan také začal kritizovat město, že vědomě rozprodalo obecní majetek, místo aby se zabývalo sociálním bydlením pro chudé. Reakce městského obvodu na sebe nenechala dlouho čekat a uložila právní službě úřadu, aby prošetřila jednání Vishwanathana. Druhým odvettým krokem mohlo být následné vypovězení organizace ze dvou nebytových prostor, kde řadu let sídlily hlavní kancelář a sociálně-právní poradna tohoto občanského sdružení, které měly s městskou částí uzavřenu smlouvu na dobu neurčitou (Janebová, Hudečková, Zapadlová, Musilová, 2015).

sociální práce“ uveřejněný na webu organizace v kolonce Bezdomovství, který se staví kriticky k Věcnému záměru zákona o sociálních pracovnících, ale není z něj jasné, jaká je kolektivní preference organizace ve vztahu k sociální práci. Některé zaměstnankyně a zaměstnanci organizace sice publikují k tématu kritické či radikální práce, ale jejich články nejsou explicitně spojovány s činností Jako doma (např. Rad Hetmánková/Bandit).

Na naši otázku, zda se cítí být organizací, která dělá sociální práci, jsme dostaly odpověď, že se necítí „*být organizací, která dělá sociální práci, protože nejsme zaregistrovaná sociální služba a neděláme takové ty aktivity, které se dělají v sociální práci, neposkytujeme žádné sociální služby, žádné poradenství nebo něco takového, spíš se cítíme být takovou aktivistickou organizací, která dělá demonstrace a podobné věci*“. Tato odpověď dle našeho názoru opět ukazuje, že není jasné reflektován rozdíl mezi sociální prací a sociálními službami a dochází k jejich zaměňování. V tomto případě vnímáme ztotožňování sociální práce se sociálními službami jako pochopitelnější, protože informantka charakterizovala organizaci jako aktivisticky orientovanou, a nikoliv jako organizaci sociální práce. Zároveň přiznala, že respektují činnost sociální práce / sociálních služeb, spolupracují s nimi, nesnaží se je kritizovat, i když občas poukazují na nějaké nedostatky jejich fungování. Příkladem může být značně kritický článek zakladatelky organizace Kristýny Ciprové (2015) s názvem „Od nedůvěry ke spolupráci: Inovativní přístupy k práci s lidmi bez domova“, který vychází z tvrzení klientek, že sociální pracovníce ženám bez domova nepomáhají, a navrhuje jako alternativu *peer to peer* přístup (provázení klientkou se stejnou zkušeností).

Obdobně jako u Konexí byl zdůrazňován participativní přístup organizace, která nepoužívá termín „klientky“, ale „spolupracovnice“ či „partnerky“: „... rozhodně nepracujeme na nějaké bázi sociální pracovník, pracovnice a klient, ale máme vlastně spolupracovnice, partnerky a snažíme se ty naše aktivity nějakým způsobem vytvářet dál.“ Sociální práce / sociální služby jsou tedy i v pojetí této organizace vnímány jako činnosti charakteristické paternalistickým („... problém trochu vidíme v té nadřazenosti, jak jsem se zmiňovala, že se pracuje na úrovni klient a sociální pracovník“) či expertním přístupem („... to sociální pracovnice si myslí, že o té problematice lidí bez domova vědí naprosto nejvíc“), zatímco jejich aktivistický přístup se vyznačuje důrazem na partnerství („... to, co my děláme, je pro nás vlastně v té práci nejdůležitější žena jako partner“) a zplnomocnění („... my jsme měly vlastně takové vzdělávání, kde se nastolilo nějaké téma a staly se na to téma odbornicemi a mohly to předávat dál, když se setkávají s dalšími ženami bez domova.“).

Sociální práce / sociální služby jsou zároveň ze strany Jako doma vnímány jako „náhražka chyby v systému“, která řeší akutně vzniklou situaci, nezaměřuje se však na systémové příčiny problému bezdomovství. To dobře demonstrovuje následující výrok informantky: „... bezdomovecťví je nějaká systémová chyba, která vznikla na základě toho, že je tady nespravedlivý systém. A proto se snažíme, aby se lidi bez domova proti tomu systému nějakým způsobem bránili a nejenom využívali služby, které mají nějakým způsobem nabrazovat to, že je tady nějaká chyba.“ Obdobně jako u Konexí se zde objevuje poukazování na absenci práce se širším sociálním prostředím.

Teoretická východiska organizace Jako doma jsou, jak vyplývá z interview, postavena na realizaci výzkumů, jejichž cílem je porozumět bezdomovství žen a hledat genderově citlivé cesty k jeho řešení. Tak byl realizován například projekt „Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy“. Pokud se podíváme na metody kritické sociální práce, mezi které patří i akční a kritický výzkum, tak realizovaný výzkum naplňuje beze zbytku vymezení tohoto typu výzkumů. Dle Gojové (2012) se vyznačují důrazem na iniciaci či způsobení sociální změny a úsilí o politické důsledky. Jsou postaveny na zásadách participace, zplnomocňování, zaměřenosti na praxi a změnu.

Organizace Jako doma dle našeho názoru reálně dělá to, co by v zahraničí bylo označeno jako „kritická sociální práce“. Lze zde nalézt všechny námi vydefinované znaky, kdy činnost organizace odpovídá poslání sociální práce, je zde závazek stát na straně utlačovaných a bezmocných lidí, participatorní přístup ke klientům, kritika dominující ideologie za to, že převádí strukturální či jiné systémové příčiny problémů na individuální úroveň a zavinění a důraz na zplnomocňování utlačovaných lidí ke kolektivním akcím za účelem dosažení sociálních změn. Teoreticky by jim



mohl být východiskem některý z proudů feministické sociální práce, pravděpodobně proud označovaný jako „marxistická/socialistická feministická práce“, vzhledem k tomu, že z rozhovoru i webu vyplývá důraz kladený na specifika ženské chudoby. U nás by toto označení asi bylo vnímáno jako pejorativní, zatímco v zemích s tradicí kritické sociální práce je tato perspektiva jednou z nejrozšířenějších v rámci feministických proudů (mezi její reprezentantky patří např. Lena Dominelli, Eileen McLeod, Jalna Hanmer či Daphne Staham). Opět vnímáme jako velkou škodu pro kritickou sociální práci, že organizace Jako doma se explicitně nehlásí ke kritické sociální práci. Pro rozvoj kritické feministické sociální práce by tato organizace mohla mít zásadní význam.

Zajímavé je, že při autorizaci tohoto textu se ukázalo, že si alespoň někteří zaměstnaní uvědomují, že dělají kritickou sociální práci, jen to organizace otevřeně neprezentuje. Zároveň nezužovali sociální práci na sociální služby. Je otázkou, zda je to dáno dvojím oborovým zázemím organizace (v genderových studiích a v sociální práci), či podřízeností dílčích preferencí identifikovaných s kritickou sociální prací kolektivním preferencím aktivistickým, nebo vnímanou nepodstatností této otázky. Stejně jako u Konexí se i Jako doma primárně orientuje na zájem a potřeby svých klientek a otázky ohledně ukotvenosti v kritické sociální práci jim mohou připadat pouze akademické. Podle našeho názoru je to ale pro kritickou sociální práci škoda.

5. Závěr a diskuse

Na základě našich zjištění formulujeme několik hypotéz k fungování kritické sociální práce v České republice. Domníváme se, že způsoby práce, které by v zemích s nepřerušenou tradicí sociální práce mohly být označeny jako kritická sociální práce, jsou v České republice realizovány. Nejsou však jako kritická sociální práce deklarovány.

Jeden ze způsobů realizace kritické sociální práce probíhá intuitivně bez reflexe vztahu k sociální práci v obecném pojetí či ke kritické sociální práci. Vyznačuje se silnou orientací na potřeby klientů. Pracovnice v organizaci nemají o kritické sociální práci povědomí, nereflktují, že kritickou sociální práci dělají. Nejsou pro ně podstatná teoretická východiska, ale pouze praxe. Bylo patrné, že při tomto způsobu práce bylo pro informanty obtížné vymezit teoretická východiska jejich praxe. Možná lze takový intuitivní způsob kritické praxe přičíst neznalosti kritické sociální práce. Ta může být důsledkem chybějícího vzdělávání o kritické sociální práci na školách sociální práce (případně v rámci jiných oborů, které jsou uznávány pro odbornou způsobilost sociálních pracovníků). Netroufneme si spekulovat, jaká pozornost je věnována kritické sociální práci na jednotlivých vysokých školách či vyšších odborných školách sociální práce, pravděpodobně se bude pozornost tomuto tématu individuálně lišit, ale systémově v bakalářském studiu taková výuka ošetřena není. Aktuální Minimální standard vzdělávání vytvořený Asociací vzdělavatelů v sociální práci požaduje pouze znalost antiopresivních přístupů (okruh č. 4 – Teorie a metody sociální práce), jinak je dle našeho názoru orientován značně terapeuticky. Témata jako obecné vymezení kritické sociální práce či další proudy, jako radikální, strukturální, antirasistické, feministické, zůstávají opominuté. Obdobně okruh č. 2 – Úvod do sociologické teorie – nepožaduje explicitně znalost kritických teorií, které by mohly mít pro sociální pracovníky zásadní význam (za relevantní by bylo možno považovat znalosti: sociální změna, sféry, faktory a aktéři sociální změny, revoluce a sociální hnutí, globální a lokální změny a jejich důsledky, ekosociologie a socioekologie). Z kurikul jednotlivých škol vyplývá, že větší pozornosti by se kritické sociální práci mohlo dostávat na magisterském stupni.

Druhý způsob kritické sociální práce probíhá reflektovaně jako vymezující se vůči sociální práci a hlásící se k aktivismu. Organizace transparentně deklarují, že se jim nelíbí, jak funguje sociální práce, a explicitně odlišují své aktivity od sociální práce. Distančují se od praxe sociální práce, teoretické vymezení sociální práce neřeší. Sociální práce je z jejich pozice vnímána jako nefunkční, kontrolující, elitářská. Zároveň je zajímavé, že povědomí o kritické sociální práci v těchto organizacích lze nalézt. Přesto jejich zástupci mnohdy užívají diskurs jediné sociální práce coby individualistické práce, namísto toho, aby rozlišovali mezi víceméně diskursů včetně alternativního



kritického. Klademe si otázku, jak vysvětlit, že zástupkyně těchto organizací se přes znalost kritické sociální práce raději hlásí k aktivismu, než aby deklarovaly svou činnost jako kritickou sociální práci. O odpovědích můžeme opět pouze spekulovat. Možná jsou jejich hlasy jen málo slyšet, protože se nestaly v organizacích součástí kolektivních preferencí, ale jsou pouze preferencemi dílčími. Možná tuto otázku prostě neřeší, protože za zásadní považují to, aby pomoc klientům fungovala, a teoretická zakotvenost jejich práce pro ně může být pouze nepodstatnou akademickou otázkou.

Zároveň musíme uvést, že i v České republice lze nalézt hlasy sociálních pracovníků, kteří se deklaratorně hlásí ke kritické sociální práci, jen tyto hlasy nebyly zaznamenány v našem šetření. Například Tomáš Malík, Zuzana Brodilová, Rad Hetmánková v časopise *Nový prostor* nebo David Poživil v *Deníku Referendum* o kritické sociální práci píší a možná ji v praxi i realizují. Na facebooku existuje komunita KRISA – Kritická sociální akce, která svou příslušnost ke kritické sociální práci otevřeně deklaruje: „*Jsmo sociální pracovníci, kteří chtějí dělat sociální práci jinak! Šíříme kritickou sociální práci – v teorii i praxi.*“ Tato skupina se angažovala například v oblasti násilí bezpečnostních agentur na pražském hlavním nádraží proti lidem bez domova. Dále zde lze nalézt uzavřenou skupinu „Kritická a radikální Sociální práce“, která se orientuje například na témata sociálního bydlení, kriminalizace chudoby, přináší informace o kritické sociální práci v zahraničí atd. Zajímavé je, že tyto hlasy kritické sociální práce se ozývají spíše z médií mimo sociální práci (*Deník Referendum*, *Nový prostor*, facebook) od praktických sociálních pracovníků, a naopak jsou méně slyšet z akademického prostředí skrze oborové časopisy či jiné oborové publikace. I zde však lze nalézt příklady prosazování kritické sociální práce například na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity, která organizovala seminář „Participativní přístupy v sociální práci“ s podtitulem „Jiná sociální práce je možná!“.

Jak jsme avizovaly na začátku naší stati, tak naším předpokladem je, že kritická sociální práce se bude vzhledem k lokálním i globálním změnám společnosti stávat stále více potřebnou. Také zastáváme názor, že nestačí její živelná realizace skrze aktivismus, ale že ji může smysluplně podpořit teoretické i praktické zázemí skrze východiska, principy, metody, reflektovaná rizika či příklady dobré praxe. Proto hodnotíme naše zjištění jako nešťastná. Naopak bychom se přimlouvaly za to, aby organizace, které reálně realizují to, co by v zahraničí bylo označeno jako kritická sociální práce, takovou praxi pod hlavičkou kritické sociální práce realizovaly a deklarovaly. Možná to není až tak podstatné z hlediska jejich vlastních klientů, ale mohly by tak dobrou praxi a rozvojem kritických metod na úrovni teorie inspirovat další sociální pracovníce a pracovníky, organizace a vyučující sociální práce, kteří by tento způsob práce vzali více na vědomí, což by podpořilo dopad na mnohem širší pole klientů.

V rámci těchto úvah nás napadlo, zda by nemohlo teoretickému a praktickému rozvoji kritické praxe sociální práce pomoci, pokud bychom se v rámci české sociální práce odchýlili od termínu „kritická sociální práce“, ale zavedli termín „aktivistická sociální práce“, který se zdál být z hlediska praxe pochopitelnější. Tento termín je jako synonymum osvědčeně užíván například v kontextu australské sociální práce.

Použité zdroje

- ALLAN, J., BRISKMAN, L., PEASE, B. 2009. *Critical Social Work. Theories and Practices for a Socially Just World*. Crows Nest, NSW: Allen a Unwin.
- BANDÍŤ, R. 2015. Etická dilemata vyplývající z limitovaných zdrojů v sociální práci. In: JANEBOVÁ, R. *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: MPSV, 17–23.
- BASW. 2012. *Code of Ethics for Social Work* [online]. Birmingham: BASW. [30. 8. 2015]. Dostupné z: http://cdn.basw.co.uk/upload/basw_112315-7.pdf
- BROŽ, M. 2012. *Otevřený dopis organizaci Člověk v tísni k situaci v Předlickém ghettu* [online].



- Deník Referendum. [21. 8. 2015]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/14289-otevreny-dopis-organizaci-clovek-v-tisni-k-situaci-v-predlickem-ghettu>
- BROŽ, M. 2014. *Aktivismus mezi skutečností a Člověkem v tísní* [online]. Deník Referendum. [21. 8. 2015]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/19411-aktivismus-mezi-skutecnosti-a-clovekem-v-tisni>
- CIPROVÁ, K. 2015. Od nedůvěry ke spolupráci: Inovativní přístupy k práci s lidmi bez domova [online]. *Sociální novinky*. Praha: Konfederace sociálních služeb. [31. 8. 2015]. Dostupné z: <http://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/504-ode-neduvy-ke-spolupraci-inovativni-pristupy-k-praci-s-lidmi-bez-domova>
- ČÍSAŘ, O., NAVRÁTIL, J., VRÁBLÍKOVÁ, K. 2011. K. Staří, noví, radikální: politický aktivismus v České republice očima teorie sociálních hnutí. *Sociologický časopis*, 47(1), 137–167.
- FOOK, J. 1993. *Radical Casework: A Theory of Practise*. Alexander St. Crows Nest: Allen&Unwin.
- FOOK, J. 2003. Critical Social Work. The Current Issues. *Qualitative Social Work*, 2(2), 123–130.
- GOJOVÁ, A. 2012. *(Bez)mocná sociální práce* (habilitační práce). Ostrava: Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě.
- HEALY, K. 2000. *Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change*. London: Sage Publications.
- HEALY, K. 2001. Reinventing Critical Social Work: Challenges from Practice, Context and Postmodernism. *Critical Social Work*, 2(1).
- HEALY, K. 2005. *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- HETMÁNKOVÁ, R. 2014. *Jde to i jinak?* [online]. Deník Referendum. [1. 9. 2015]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/18748-socialni-prace-jde-to-i-jinak>
- IFSW. 2012. *Statement of Ethical Principles* [online]. [30. 8. 2015]. Dostupné z: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
- IFSW. 2014. *Global Definition of Social Work* [online]. [17. 3. 2015]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADLOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. 2015. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat. *Sociální práce / Sociálna práca*, 15(2), 23–37.
- JANEBOVÁ, R. 2015. Pátrání po „kritické sociální práci“ v České republice. *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*, 9(1), 21–34.
- JAKO DOMA. 2012. *Co děláme* [online]. [20. 8. 2015]. Dostupné z: <http://jakodoma.org/co-delame/>
- KAUFMAN, D., MICHELZON, I. 2015. *Social Activism Learning Unit: Background and Activities* [online]. Sharedlife [30. 8. 2015]. Dostupné z: <http://www.sharedlife.org.il/ShowItem.aspx?ItemID=454cf38c-2de4-4a5d-8af2-98a10e85cfad&lang=EN>
- KELLER, J. 1996. *Sociologie organizace a byrokracie*. Praha: SLON.
- LEVICKÁ, J., LEVICKÁ, K. 2013. Global Agenda a jej význam pre budúci vývoj sociálnej práce [online]. *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*, 7(1). [17. 3. 2015]. Dostupné z: <https://aosp.upce.cz/article/view/246/179>
- MARTIN, B. 2007. Activism, Social and Political. In: ANDERSON, G. L., HERR, K. G. (Eds.). *Encyclopedia of Activism and Social Justice*. Thousand Oaks, CA: Sage, 19–27.
- MATOUŠEK, O. 2013. Radikální přístup. In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 115–116.
- MCDONALD, C. 2006. *Challenging Social Work. The Institutional Context of Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- MUSIL, L., BAREŠ, P., HAVLÍKOVÁ, J. 2011. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i. [30. 1. 2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/17209/analiza_vykonu_sp.pdf



- MPSV. 2015. Pracovní dokument pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících. Praha: MPSV.
- MPSV. 2015. Věcný záměr zákona o sociálních pracovnících. Praha: MPSV.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L. 2010. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In: SMUTEK, M., SEIBEL, F. W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.). *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 11–25.
- NAVRÁTIL, P. 2001. Současné pojetí a dilemata disciplíny. In: MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 183–162.
- PAYNE, M. 1997. *Modern Social Work Theory*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London: MACMILLAN Press, 214–237.
- PETERS, H., I. 2012. *Exploring The Spaces Between Theory and Practice: A Framework to Integrate a Structural Approach and Social Work Activities*. A Thesis Submitted in Particular Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in The Faculty of Graduate Studies The University of British Columbia.
- POŽIVIL, D. 2014. *Zrušme sociální práci!* [online]. Deník Referendum. [1. 9. 2015]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/17360-zruste-socialni-praci>
- RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. 2009. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce / Sociálna práca*, 9(3), 79–90.
- SLAČÁLEK, O., RYCHETSKÝ, L. 2013. Strážci postkomunistického dobra. *A2 KULTURNÍ ČTRNÁCTIDENÍK*, 9(7), 18–19.
- SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. 2006. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky* [online]. [27. 8. 2015]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>
- STAUB-BERNASCONI, S. 2009. Social Work as a Discipline and Profession. In: LESKOŠEK, V. *Theories and Methods of Social Work*. Ljubljana: Faculty of Social Work, University of Ljubljana, 9–30.
- STULÍKOVÁ, V. 2014. *Ke kořenům sociální práce* [online]. Jako doma. [20. 8. 2015]. Dostupné z: <http://jakodoma.org/2014/07/30/ke-korenem-socialni-prace/>
- ÚSTECKÝ DENÍK.CZ. 2013. *Hostem online rozhovoru bude Miroslav Brož* [online].
- VLTAVA-LABE-PRESS, a. s. [20. 8. 2015]. Dostupné z: <http://ustecky.denik.cz/online-rozhovor/hostem-online-rozhovoru-bude-miroslav-broz-20130211.html>
- VRBICKÝ, J. 2014. O nevyjasněnosti vztahu sociální práce a sociálních služeb. *Listy sociální práce*, 2(1), 23.
- WOODWARD, R. 2013. Some Reflections on Critical and Radical Social Work Literature. *Critical and Radical Social Work*, 1(1), 135–140.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.



Institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu postmoderní doby z pohledu sociální práce

Institutionalisation of Bereavement Counselling Services in Czech Republic in the Context of Post-modern Times from the Point of View of Social Work

Zdeňka Dohnalová, Mirka Nečasová, Renáta Rídlová

Mgr. Zdeňka Dohnalová, Ph.D.,¹ působí na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity, kde vyučuje kurzy zaměřené na filosofii a etiku, praxi a supervizi a oblast thanatologie. Externě vyučuje na Evangelické akademii, Vyšší odborné škole sociálně právní v Brně. V praxi působí jako certifikovaná poradkyně pro pozůstalé v organizaci Klára pomáhá, z. s.

PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D.,² působí na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity, kde vyučuje kurzy zaměřené na filosofii a etiku, supervizi, vyjednávání a mediaci a kariérové poradenství. V praxi působí jako mediátorka v Mediačním centru Brno.

Mgr. Renáta Rídlová, Ph.D.,³ pracuje jako probační úředník na Probační a mediační službě a externě spolupracuje s Fakultou sociálních studií Masarykovy univerzity.

Abstrakt

V předloženém textu autorky otvírají otázku institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu postmoderní doby a dávají ji do souvislosti se sociální prací. Truchlení je velmi individuální záležitostí, která však zasahuje člověka komplexním způsobem. Pozůstalí tedy potřebují ve své obtížné životní situaci nejen specializovanou, ale zároveň i komplexní pomoc, kterou nabízejí z pomáhajících profesí primárně sociální pracovníci. Profese poradce pro pozůstalé se však v České republice konstituuje bez zjevné komunikace se sociální prací, i když právě sociální práce díky svému komplexnímu zaměření disponuje značným potenciálem pomoci lidem v obtížné životní situaci související se smrtí jejich blízkých. Autorky se táží po příčinách tohoto stavu. Při hledání odpovědí na nastolenou otázku nejdříve krátce charakterizují institucionalizaci v moderní a postmoderní době v souvislosti s různými pojetími profesionalizace, dále seznamují s procesem institucionalizace obou oborů a v závěru se zaměřují na možné důvody absence návaznosti mezi oběma obory činnosti s ohledem na proces institucionalizace.

¹ Kontakt: Mgr. Zdeňka Dohnalová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; dohnalova@fss.muni.cz

² Kontakt: PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; necasova@fss.muni.cz

³ Mgr. Renáta Rídlová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; r.t@centrum.cz

**Klíčová slova**

poradenství pro pozůstalé, sociální práce, zármutek, moderní perspektiva, postmoderní perspektiva, institucionalizace, profesionalizace

Abstract

In their text the authors open the question of the institutionalization of bereavement in CR in the context of post-modern times and they put this process in connection with social work. Bereavement is a very individual process, which strike people in very complex way, so the bereaved need in their difficult life situation not only specialized, but also complex assistance, which is offered (among helping professions) especially by social workers. So it is surprising that the new profession of counsellors for bereaved people has been establishing without communication with social work. The authors focus on the reason of this state of things as social work dispose due to its concentration on complex help with an unique potential to serve people in such hard life situation. In their attempt to find the arguments, the authors describe at first the process of institutionalization in connection with various conceptions of professionalism, next they present the reader with the process of institutionalisation of both fields of helping professions and after that they focus on possible reasons of the absence of evident connection between both fields.

Keywords

bereavement counselling services, social work, grief, modern perspective, post-modern perspective, institutionalization, professionalism

Úvod

Žijeme ve společnosti orientované na individualismus, v níž u mnohých panuje přesvědčení, že každý si své problémy má řešit sám „za zavřenými dveřmi“. Pokud jsme však konfrontováni se smrtí svých blízkých, ocitáme se v extrémní situaci, kdy ne vždy jsme schopni krizovou situaci „ustát“ sami nebo za pomoci svých blízkých. Úmrtí blízkého člověka představuje pro pozůstalé téměř vždy těžkou krizovou situaci, a to i případě, kdy je smrt anticipována. Proces truchlení je velmi individuální záležitostí, která zároveň zpravidla zasahuje do více oblastí života pozůstalých. Systém pomoci pozůstalým nebyl v naší zemi dlouhá léta vybudován. Pozůstalí sice mají možnost hledat pomoc u praktických lékařů, psychiatrů, psychologů, psychoterapeutů, sociálních pracovníků a dalších pomáhajících pracovníků. Zástupci vyjmenovaných profesí však nejsou zaměřeni přímo na oblast pomoci pozůstalým. Každá z těchto profesí má také jinou charakteristiku a jinou specifickou orientaci. Pozůstalí však potřebují ve své obtížné životní situaci nejen specializovanou, ale zároveň i komplexní pomoc, kterou v náplni své činnosti z výše uvedených profesí uvádějí pouze sociální pracovníci. Zaměřují se totiž na pomoc klientům zvládat nesnáze v jejich interakcích se subjekty v jejich sociálním prostředí. Zdá se proto být logické, že těmi, kdo by mohli přirozeně poskytovat poradenství pro pozůstalé v rámci svých služeb, by mohli být primárně právě sociální pracovníci.⁴ Poradenství pro pozůstalé se jako obor nicméně ustavuje bez patrné návaznosti na sociální práci a bez zjevné komunikace mezi těmito dvěma obory. Jako by tedy poradenství pro pozůstalé vykrývalo mezeru, kterou sociální práce nedokázala přirozeně naplnit.⁵ V této stati si klademe otázku po možných příčinách tohoto stavu, tedy po příčinách ustavování nového oboru poradenství pro pozůstalé bez komunikace se sociální prací, i když právě sociální práce díky svému

⁴ Uvědomuje si přitom, že ne každý sociální pracovník je schopen, ochoten a lidsky připraven pracovat s tématy souvisejícími s umíráním a smrtí. Být profesionálem v pomáhající profesi ještě neznamená být automaticky dobrým poradcem pro pozůstalé (Špatenková, 2013).

⁵ Podobně je tomu i s některými dalšími nově ustavovanými profesemi – např. interkulturní pracovníci, mediátoři (v podobě větve nezapsaných mediátorů), kariéroví poradci aj.



komplexnímu zaměření disponuje značným potenciálem pomoci lidem v obtížné životní situaci související se smrtí jejich blízkých.

Při hledání odpovědi na nastolenou otázku nejdříve krátce charakterizujeme institucionalizaci v moderní a postmoderní době i v souvislosti s různými pojetími profesionalizace, dále čtenáře seznámíme s procesem institucionalizace obou oborů a v závěru se zaměříme na možné důvody absence návaznosti a komunikace mezi oběma obory činnosti s ohledem na proces institucionalizace.

Institucionalizace v moderním a postmoderním kontextu

Institucionalizací rozumíme „proces, ve kterém určitý abstraktní vzor jednání a interakcí postupně nabývá charakteristiky instituce“ (Musil, 2013b:15), kterými jsou standardizace a legitimita. Standardizace umožňuje opakované užívání vzoru v různém čase, různými aktéry a na různých místech, legitimita potom dává vzoru určitou závaznost. Pro instituci oproti zvyku je charakteristické, že je uvědomovaná a aktéři ji dokážou odůvodnit. Toto uvědomování, které je součástí standardizace a legitimizace, De Swan (in Musil, 2013b:16) definuje jako „proces prohlubujícího se poznávání a uvědomování si pojmů a jazyka, které vyjadřují účel a pravidla využívání dané instituce“. Dílčí procesy institucionalizace pak popisuje jako následující sled návazných nebo současně probíhajících procesů:

1. Výchozí body procesu – specifický kontext, ze kterého vycházejí impulzy k formulaci a aplikaci nového vzoru.
2. Pojmenování nesnázi jako problému.
3. Snaha zvládat nově pojmenovaný problém se stává podnětem ke standardizaci užívání nového vzoru a podporuje jeho legitimitu.

Institucionalizace probíhá v určitém společenském kontextu, který podobu a výsledek tohoto procesu významně ovlivňuje. V této stati se zaměřujeme převážně na institucionalizaci v postmoderním kontextu, což však znamená, že nemůžeme opomenout ani tradiční a moderní kontext, protože prvky obou se v pluralitní postmoderní společnosti simultánně uplatňují.

Postmoderní společnost lze oproti moderní společnosti v základě charakterizovat prostřednictvím (1) ztráty důvěry ve velká vyprávění, což s sebou nese i ztrátu důvěry v aplikaci univerzálně platných principů, a tedy i společenského konsenzu, která panovala v moderní společnosti, (2) orientace na přítomnost a individuální využívání v rychlém sledu předkládaných nabídek a šancí (oproti práci na životním úkolu), (3) relativizace a zpochybňování výkladových rámců a s tím spojeným odmítáním moderního bipolárního myšlení (např. v moderně zakotvená bipolarita expert–klient je nahrazena důrazem na rovnocenný vztah dvou expertů, kdy příjemce pomoci je vnímán jako zkušenostní expert),⁶ (4) snahy o porozumění významům v procesu neustálé dekonstrukce a následné rekonstrukce (oproti spoléhání se na zavedené rámce výkladu zakotvené ve vědě a racionálním myšlení). Postmoderní společnost je síť „obsahů, které lidé neustále prostřednictvím řeči konstruují, takže jim také díky řeči může být porozuměno. Společnost je tedy možné číst jako text, kde významy nejsou zafixovány, ale mění se podle toho, kdo tento text čte. Přitom si ale nikdo nemůže nárokovat monopol na dekonstruktivní formy analýzy“ (Nečasová, 2012:13). Postmoderní doba tedy s sebou pro pomáhající profese přináší relativizaci všech náhledů a absenci kritérií, destabilizaci prostředí a oslabení legitimity.

V současné společnosti se však uplatňuje i manažerismus a konzumerismus v rámci neoliberálního klimatu postindustriální znalostní společnosti. Noordegraaf (2007) spojuje postindustriální znalostní společnost s destabilizací institucionální moci, s oslabením sociálního řádu a s rozostřením hranic; v oblasti světa práce potom s nutností flexibilních specializací, které dokážou reagovat na momentální požadavky trhu i trhu práce, a s tlakem na „profesionalizaci kohokoliv“, která je paradoxně provázena deprofesionalizací. Jedná se v podstatě jen o imitaci klasických profesí

⁶ Srovnej např. Nečasová, Dohnalová, Rídllová (2012).



a jejich charakteristik. Odkazuje takto ke konzumerismu a manažerismu směřujícímu od profesní k manažerské kontrole a řízení, který je charakterizován komodifikací služeb, komerčním vztahem mezi konzumentem a pracovníkem, sníženou kapacitou a kompetencí pracovníků reagovat na konzumentovy potřeby nápaditě a také ztotožněním profesních kompetencí s pouze technickými kompetencemi a jednostranným zájmem o praktické konsekvence situace, který je daný standardizací služeb a klasifikací potřeb.⁷

Institucionalizaci potažmo profesionalizaci⁸ je s ohledem na výše nastíněné podmínky možné popsat různými způsoby. **Klasické pojetí profesionalismu**, na které další pojetí navazují nebo se vůči němu vymezují, zahrnuje tzv. statusové profese (např. medicína, teologie, právo), které byly založeny a uznány již v tradiční společnosti a v moderní (industriální) době pak prohloubily svoje teoretické zázemí, systém a technologické programy. Tento model profesionalismu je definován jako model technické racionality a jedná se o aplikaci obecné znalosti na specifické případy rigorózním, a tedy i rutinizovaným nebo institucionalizovaným způsobem (Noordegraaf, 2007). Co se týká obsahu, jsou profesionálové vysoce vzděláni a zároveň schopni prostřednictvím svého logického úsudku tyto vysoce abstraktní znalosti aplikovat na specifické případy. Znalosti bývají do určité míry kodifikovány a standardizovány, ale jejich osvojení a praktické využití je časově náročné – postupně se tyto kompetence stávají stále více tacitní, pracovník postupně dosahuje tzv. profesní moudrosti a je stále schopnější uplatnit tzv. rozhodovací volnost. Co se týče kontroly, tyto profese mají autonomii zpravidla garantovanou zákonem a mají i kontrolu nad udělením licencí. Profesionál se takto stává součástí profese, která jej chrání před okolním světem a zároveň po něm vyžaduje, aby naplňoval požadavky profese, a to i včetně náročných etických požadavků. Podle Greenwooda (in Banks, 2012) se klasické profese vyznačují tím, že plně naplňují pět základních charakteristik klasického profesionalismu: existence systematické teorie, autority uznávané klienty, autority uznávané komunitou, etického kodexu a profesní kultury. Poloprofese pak naplňují tyto atributy jen částečně. Předpokládá se také, že profesionál je oddaný posláním profese a že je veden altruistickou motivací k poskytování služeb (služba je chápána jako povolání), zatímco ne-profese bývají spojovány spíše s vlastním zájmem (služba jako prostředek obživy; Brechin, in Nečasová, 2008).

Vzhledem k charakteristice moderní a postmoderní společnosti s odkazem na manažerismus neoliberalního typu není překvapivé, že v současné době ztrácejí tyto zavedené profese svoji výlučnost a nedotknutelnost. Dochází k erozi naplnění atributů těchto klasických profesí, i když se k nim zároveň nově zaváděné profese odkazují. Podle Noordegraafa (2007) existuje v současné společnosti více pojetí profesionalismu: purifikovaný, situovaný (situační) a smíšený.⁹

Pro purifikovaný profesionalismus (purified professionalism) je typické odmítání profesionalismu mimo klasické obory, a to z toho důvodu, že u nových oborů nejsou naplněny klíčové charakteristiky klasického profesionalismu. Profesionální kontrola je u nových oborů nahrazena manažerskou nebo quasi tržní kontrolou (případě i kontrolou ze strany klientů – konzumentů pomoci), a tak dochází ke střetu kultur (tedy profesní a manažerské kultury). Stoupenci tohoto pojetí by chtěli znovuoobnovit profesní kontrolu a tak čelit deprofesionalizačnímu trendu, případně se alespoň pokusit o vzájemné porozumění stanovisek obou stran.

Situační profesionalismus (situated professionalism) oproti předchozímu pojetí představuje pokus o rozšíření tradičního konceptu profesionalismu při uchování určitých základů klasického profesionalismu (alespoň do té míry, jak je to v manažerských podmínkách možné). Akceptuje např. organizační kontrolu, protože nelze popřít, že se profesionálové nacházejí uvnitř organizačního

⁷ Srovnej např. Chytil (2007), Nečasová (2008).

⁸ Musil (2013b) uvádí, že v sociální práci se běžně neužívá pojem institucionalizace, ale v podobném významu pojmy profesionalizace, profese.

⁹ Domníváme se, že toto dělení volně odpovídá rozdělení na konzervativní modernu, kritickou modernu a pozdní modernu (Musil, 2010).



kontextu, který je sice poněkud limituje, ale neeliminuje už profesní kontrolu, která zůstává nadále v rukou profesionálů (takto si zachovávají určitou míru profesní autonomie). Jedná se o posun od tradičního elitního profesionalismu k expertnímu profesionalismu a o kombinaci na trh orientovaného manažerismu s tradičními profesními hodnotami a strukturami.

Stoupenci **hybridního profesionalismu** (hybridized professionalism) vycházejí z přesvědčení, že definice profesionalismu je místně i v čase relativní. Význam profesionalismu tedy není fixován. Profesionalismus se v postmoderních podmínkách zaměřuje na umělecké, intuitivní procesy, které je možné vnést do situace nejistoty, nestability, konfliktů hodnot a individualit. Profesionalismus lze tedy reinterpretovat s ohledem na objevování smyslu situací (kontinuální konstrukce interpretací), vztahový koncept, potřebu interdisciplinární znalosti a interaktivních dovedností, propojení s vnější realitou a vytvoření legitimacy v měnících se časech. Nejde již tedy o být profesionálem, ale o stávání se profesionálem, aniž by se jím adept nutně musel někdy stát. Profesionálové tohoto typu si uvědomují, že vše je ve vzájemném vztahu (např. příjemci péče, kapacity, zdroje) a jsou schopni působit v interdisciplinárním prostředí (v neobykklých prostředích s hybridními organizačními formami). Kontrola je ve smíšeném profesionalismu pojímána již ne jako profesní kontrola (viz purifikovaný profesionalismus spojovaný s moderní dobou) nebo organizační kontrola (viz situační profesionalismus spojovaný s pronikáním manažerismu do sociální sféry), ale jako reflexivní kontrola (tedy kontrola smyslu kontroly). Tento typ profesionalismu je zaměřený spíše na precizaci myšlenky profesionalismu v měnící se společnosti než na vylepšení organizačního kontextu.

Můžeme tedy usuzovat, že v postmoderní společnosti se současně uplatňuje pluralita náhledů na podobu institucionalizace/profesionalizace.¹⁰ Klasický profesionalismus a reakce na změny společenského klimatu v postmoderní době v podobě purifikovaného profesionalismu by bylo možné při určitém zjednodušení řadit k moderní době. Situační profesionalismus by bylo možné spojovat s bezprostřední snahou o vyrovnání se s neoliberálními a manažerskými impulzy, a přitom zachování alespoň nějaké míry profesní autonomie. Dá se předpokládat, že by sem spadala i snaha o profesionalizaci tzv. nových neprofesních skupin (viz výše zmíněná imitace klasických profesí u nově zaváděných profesí). Hybridní pojetí profesionalismu pak reaguje na postmoderní společenské podmínky

Institucionalizace sociální práce

Sociální práce

Jakkoliv se sociální práce prováděná školenými sociálními pracovníky v ČR může odkazovat na svoji poměrně dlouhou historii,¹¹ přesto se identita tohoto oboru v ČR (především ze strany veřejnosti) zatím nezdá být zcela ujasněná a usazená. Podle Musila (2013a, 2013b, 2010) bývá sociální práce v ČR často ztotožňována se sociálními službami a podporou příjmu, prostřednictvím kterých se sociální pracovníci snaží kompenzovat osobní deficity klientů. Specifický cíl sociální práce oproti jiným pomáhajícím oborům, který je definovaný jako „pomoc klientům zvládat nesnáze v jejich interakcích se subjekty v jejich sociálním prostředí“ (Musil, 2013a:512), bývá v českém prostředí často zaměňován za pomoc s osobními deficity právě proto, že problémy v interakcích jsou považovány za důsledek osobních deficitů. Na pomoc s osobními deficity se nicméně zaměřují i jiné pomáhající profese, takže takto definovanou sociální práci by nebylo možné označit za obor se specifickou doménou. Výše uvedená pojetí sociální práce se uplatňují i v průběhu institucionalizace.

¹⁰ Viz tzv. simultaneita nesoučasníků, o které pojednáme dále.

¹¹ Vůbec první škola pro sociální pracovníky začala působit koncem 19. století v Amsterdamu a první učiliště sociální práce vznikala v USA a v Evropě během prvních dvou desetiletí 20. století. V Československu ustavila v roce 1911 Alice Masaryková společně s Edvardem Benešem na Karlově univerzitě první praktický seminář, který byl věnovaný sociálním problémům (Nečasová, 2001).



Proces institucionalizace sociální práce

Zaměříme-li se na popis procesu institucionalizace sociální práce v moderním kontextu podle De Swanem uváděných procesů, pak základní impulzy profesionalizace sociální práce (tam, kde byla sociální práce uznána) jsou podle Musila (2013b) dva: sociální práce jako výsledek (1) specializace, kdy se lidé (často migranti z venkova do měst a imigranti) potřebovali zorientovat v možnostech a obyvatelé stávajících komunit přijímajících tyto migranty ve městech a průmyslových oblastech zase potřebovali korigovat negativní dopady této dezorientace, (2) potřeby elit národních států zajistit loajalitu a identifikaci s vizí úspěšného národa u kulturně heterogenní populace (potřeba homogenizace). Sociální pracovníci tedy měli působit jako specialisté na řešení dílčího aspektu (obtížná interakce nově příchodích / odlišných s veřejnou sférou a komunitou) komplexnějšího problému kulturní heterogenity. Od sociálních pracovníků se v moderních podmínkách očekávalo, že budou jednak napomáhat integraci a trvání systému tím, že zprostředkují v komunitě dostupné zdroje, a jednak tím, že budou působit jako nástroje zajištění vládnutí působením na odlišné. Přitom měli v rukou poměrně velkou moc, protože na jejich úsudku záviselo to, zda bude příjemce pomoci deklarován jako schopný, nebo neschopný (re)integrace.

V postmoderních podmínkách se už tento koncept nejeví jako nosný. Jak shrnuje Musil (2013b), individualizace identit a přechodnost sítí nastolují platnost a současně relativizaci všech interpretací, způsobují, že veškerá komunikace je mezikulturní, a vyvolávají nezbytnost permanentního vyjednávání o identitách a rolích a o pravidlech diskuse. V postmoderním kontextu, kdy lidé již nemají k dispozici sjednocující ideje, mohou využít ty ze svých identit, které jsou pro danou situaci relevantní. Při reakci na určitou situaci mohou společně s dalšími zúčastněnými vzájemným vyjednáváním společně rozlišit postupy, které jsou v daném situačním kontextu akceptovatelné a které ne. Důležitá je i forma vyjednávání,¹² jejíž zásady je také nutné v přechodné situační síti aktérů domluvit. Permanentní situační vyjednávání je tedy klíčovým předpokladem institucionalizace sociální práce v postmoderním prostředí. Vzhledem k tomu, že sociální práce se jako obor zaměřený na odbornou pomoc s nesnáze v interakcích nestáčila v České republice v moderních podmínkách plně ustavit,¹³ trvá tento úkol i v současné době. V postmoderních podmínkách (s ohledem na výše uvedené charakteristiky a proces institucionalizace podle De Swana) existují podle Musila (2013b) přinejmenším tři impulzy případné institucionalizace sociální práce. Jsou jimi (1) podmíněnost fungování institucí mezikulturním porozuměním, (2) podmíněnost zvládání života v postmoderních podmínkách individualizovaným životním plánováním a (3) dopady manažerismu (jako reakce na podmínky postmoderny) na život příjemců pomoci. Analogicky komplexním problémem, kterému sociální pracovníci čelí, je sociální vyloučení, které je dané nedostatkem komunikačních kompetencí lidí v mezikulturním vyjednávání, nedostatkem schopností lidí vytvořit si vlastní představu o svém žádoucím životě a důsledkem proceduralizace poskytování pomoci plynoucího z manažerismu. Na první dva výše zmíněné impulzy reagují sociální pracovníci v roli facilitátorů mezikulturního vyjednávání (pojmající vztah mezi pracovníkem a příjemcem pomoci jako symetrický), s posledním impulzem koresponduje spíše představa sociálního pracovníka jako manažera péče / administrátora využívajícího jednostranný přístup k příjemci pomoci. Předpokládáme, že první z uvedených reakcí koresponduje se sociální prací požímanou jako pomoc s interakcemi, druhá reakce potom s pojetím sociální práce jako kompenzace osobních deficitů klientů.

Co se týče vlastní činnosti sociálních pracovníků v postmoderních podmínkách, stávají se

¹² Srovnej Růžicková, Musil (2008).

¹³ „Projasnění a přijetí abstraktního vzoru, podle kterého by následně lidé s problémy v interakcích na různých místech v české společnosti rutinně prožívali podporu autonomně organizovaných specialistů na pomoc se zvládáním problému spojeného s uspokojováním potřeb nebo naplňováním hodnot“ (Musil, 2013b:15), proběhlo v české společnosti jen ojediněle a nesystematicky. Dodejme, že se to zdařilo tam, kde začaly do ČR pronikat vzory ze zahraničí (např. občanské poradenství aj.).



součástí sítí dalších odborníků, se kterými společně řeší určitou problematiku. Z náhledů daných perspektivou své vlastní kvalifikace nebo specializace vytvářejí pracovníci v dané síti společný přístup k řešení problémů, kdy „praxe každého se stává alternativou, které navzájem vyvažují“ (Musil, 2013b:41). V rámci těchto sítí pak sociální pracovníci vždy znovu vyjednávají svoji roli. Jak již bylo uvedeno výše, k institucionalizaci oboru sociální práce tak může dojít právě prostřednictvím tohoto permanentního vyjednávání.

Podoba profesionalizace sociální práce

Kontext, ve kterém probíhá institucionalizace, je v moderních a postmoderních podmínkách odlišný. Sociální práce v moderních podmínkách dominujícího klasického pojetí profesionalismu plně nedosahuje. Např. v oblasti svébytné teoretické základny je možno namítat, že většina teorií a konceptů sociální práce i teorií o sociální práci byla převzatá z jiných oborů a pro potřeby sociální práce poněkud adaptovaná, příp. jsou eklektickým způsobem vybírány prvky různých teorií a ty kombinované jiným způsobem. Dalším důvodem je nedostatečná kontrola profese nad svým vlastním působením. Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou sice chráněny zákonem (zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách), ale činnost sociálních pracovníků mohou vykonávat za určitých podmínek i absolventi jiných oborů. Existují profesní asociace sociálních pracovníků (např. Společnost sociálních pracovníků ČR), zdá se však, že nemají výrazný vliv na rozhodování o podobě sociální práce v ČR. Podobně je tomu s Asociací vzdělavatelů v sociální práci, která nicméně alespoň bdí nad plněním minimálních standardů vzdělávání na členských školách. Sociální práce v ČR sice disponuje psaným etickým kodexem, tento kodex však nevznikl spontánně z potřeby profese, ale jako výsledek tlaku Mezinárodní federace sociálních pracovníků.¹⁴ Sociální práce je tedy z hlediska tradičního pojetí profesionalismu považovaná za semiprofesi – a to nejen v ČR, ale i v zahraničí.¹⁵

Co se týče situačního profesionalismu, zdá se, že se v sociální práci prosazuje stále vehementněji. Tlak na spíše formální naplnění znaků profese a omezení profesní autority požadavky manažerismu se výrazně projevují především tam, kde jsou sociální pracovníci nuceni plnit převážně administrativní roli a na vlastní sociální práci jim nezbývá prostor.¹⁶

Postmoderní pojetí hybridního profesionalismu se pak podle našeho názoru projevuje především v sociální práci prováděné v neziskových organizacích, kde nejsou sociální pracovníci natolik svázáni administrativními pravidly, příp. čerpají ze vzorů ze zahraničí, které se v ČR uplatnily v době, kdy ještě ani v zahraničí neměl manažerismus takový vliv jako v současné době. Vyjednávání postavení sociálních pracovníků v rámci multiprofesního týmu, které by spadalo do tohoto typu profesionalismu, je však běžnou součástí agendy sociálních pracovníků v různých organizacích, především pak na odděleních sociálně-právní ochrany dětí.

Institucionalizace poradenství pro pozůstalé

V této části přiblížíme proces institucionalizace poradenství pro pozůstalé (podle De Swana): tedy důvody vzniku tohoto oboru činnosti v ČR, pojmenování potíží spojených s úmrtím v rodině a zvládání těchto potíží za pomoci poradců pro pozůstalé. Nejprve však stručně charakterizujeme poradenství pro pozůstalé a situaci, na kterou poradenství pro pozůstalé reaguje.

Poradenství pro pozůstalé

Kubíčková (2001) definuje poradenství pro pozůstalé jako institucionalizovanou formu pomoci truchlícím. Význam poradenství pro pozůstalé tkví v předcházení psychiatrickým a psychosomatickým onemocněním u pozůstalých, ve vytváření bezpečného rámce pro ventilaci

¹⁴ Srovnej Nečasová (2004).

¹⁵ Srovnej např. Urbánek (2015), Banks (2012).

¹⁶ Srovnej Trbola, Nečasová, Rákoczyová (2015).



a zpracování jejich emocí, v pomoci zorientovat se v jejich prožívání a reakcích na ztrátu a celkově v podpoře práce na truchlení. Poradci pro pozůstalé jsou tedy specialisty na oblast doprovázení v zármutku a truchlení.

Poradci neposkytují pouze emoční podporu, ale dávají také praktické rady (např. z oblasti legislativy) a v případě potřeby jsou k dispozici jako doprovod např. při jednání s pohřební službou, úřady atp.

Špatenková (2013) také poukazuje na skutečnost, že poradenství pro pozůstalé je vhodnou formou pomoci zejména pro pozůstalé, kteří prožili ztrátu blízkého člověka v nedávné době a potřebují pomoc při adaptaci na tuto skutečnost. Je spatřováno jako adekvátní přístup v případě tzv. nekomplikovaného truchlení. Na zvládání komplikovaných forem zármutku se zaměřuje terapie pozůstalých.

Pozůstalí a jejich životní situace

Odpověď na otázku, kdo je příjemcem pomoci v poradenství pro pozůstalé, se zdá jednoduchá – z blízkých umírajících se po jejich smrti stávají pozůstalí. Poradenství pro pozůstalé se ovšem týká také doprovázejících umírajících, kteří se musejí začít vyrovnávat s anticipovanou smrtí svého blízkého. „Počátek procesu zármutku je spjat se znalostí situace a časově spadá do období, kdy je nemocný a jeho rodina informována o závažnosti stavu nebo kdy obě strany vytuší neblahou prognózu z kontextu události.“ (Haškovcová, 2002:87.) Svůj zármutek ale příbuzní obvykle potlačují a skrývají, aby umírajícího neznepokojovali.¹⁷ Volný průchod svému žalu si dovolují dát až po smrti nemocného. Reakce na ztrátu blízké osoby jsou obvykle mírnější, jedná-li se o smrt avizovanou (ať už řadou příznaků, nebo přímo upozorněním lékaře); v takových případech se pozůstalí vyrovnávají se ztrátou lépe a rychleji než ti, kterým zemřel blízký náhle a nečekaně (Worden, 1997). Kubíčková (2001) potvrzuje, že v případě předčasného a náhlého úmrtí jsou patologické reakce na ztrátu častější. Pojmem náhlá smrt označuje situaci, kdy došlo ke smrti neočekávaně, bez předchozího varování (např. při srdečním selhání, nehodě nebo vraždě).

Přirozenou reakcí na smrt blízkého je prožitek zármutku. Zármutek vyvolává truchlení, jako chování vyjadřující žal nad ztrátou. Truchlení charakterizujeme jako hlubokou krizi osobnosti, jejímž spouštěčem je smrt blízké osoby, popř. hrozba smrti. Psychická krize je fenomén, který neoznačuje jen diagnózu člověka, ale má širší význam. „Odkazuje na specifickou existenciální situaci člověka, která má nejen psychologické, ale také kulturní a spirituální souvislosti.“ (Mauer, 2012:83.) Spirituální dimenze je přítom u pozůstalých často aktivizována. V období po ztrátě si mnohý člověk začne klást otázky, nad kterými by se za jiných okolností dost možná s takovou naléhavostí nikdy nezamýšlel. Thomasma a Kushnerová (2001) jsou přesvědčeni, že smrt blízkého člověka může na jeho blízké/pozůstalé působit edukativně, protože mají možnost uvědomit si hodnotu lidského života ve světle jeho pomíjivosti.

Smrt blízkého člověka nevyvolává u pozůstalých pouze silné emoční reakce, ale nabourává také jejich pocit vlastní identity (např. změna statusu manželka – vdova) a integrity (ztráta části svého já), vztahy s jinými lidmi (pozůstalému často není dobře ani mezi lidmi, ani o samotě) a také přesvědčení o stabilitě a bezpečnosti světa (vyrovnání se pozůstalého s tím, že zemřel právě jeho blízký; Špatenková, 2008). Je tak výrazně zasažena kvalita života pozůstalých. Smrt ovlivňuje i jejich praktické záležitosti; tento aspekt ztráty bývá neprávem přehlížen (Dohnalová, 2014). Pozůstalí se musejí rozhodnout, jak naloží s dědictvím, z jakých zdrojů bude uhrazen pohřeb (a zda jej vůbec uspořádají), co bude s věcmi po zesnulém, jak nově (v případě potřeby či přání) uspořádají

¹⁷ Důvodem ovšem může být i to, jak poukazuje Elias, že svérázností současného civilizačního stupně je „automatická rezervovanost vůči vyjadřování spontánních afektů a emocí mezi spřízněnými“, takže „přirozený rozhovor s umírajícími nebo promlouvání k nim... se stává obtížným“ (Elias, 1998:27). Elias tento poznatek dává do souvislosti s nedostatečnou vyjadřovací schopností lidí v těchto situacích v době, kdy jsou odmítány zavedené rituály.



své finance a bydlení atp. Všechny tyto kroky navíc uskutečňují pod značným psychickým tlakem. Jak shrnují Dohnalová a Musil (2008), pozůstalí tedy potřebují pomoc a podporu v následujících čtyřech oblastech:

- psychické (např. pokud mají potřebu mluvit o úmrtí, nevědí, jak zvládat vlastní reakce i reakce okolí);
- pragmatické (např. pomáhat s výběrem rakve, hrobu, úpravou těla zesnulého);
- informační (zjišťování, kde se přechodně nachází tělo zesnulého, jaká je zákonná lhůta k objednávkě pohřbu);
- ekonomické (např. pohřebné, pohřeb na splátky).

Špatenková pak poukazuje i na požadavek respektování individuality každého pozůstalého člověka: „Každý klient je jiný, jeho ztráta (smrt blízkého člověka) je jiná, a i kdyby se jednalo o obdobný typ úmrtí, jedná se o naprosto jedinečné a neopakovatelné truchlení.“ (Špatenková, 2008:43.) Truchlení je značně individuální. To, co může pomáhat jednomu, je pro druhého trýznivou připomínkou ztráty blízkého člověka. Intenzita zármutku a truchlení závisí i na tom, jakým způsobem a za jakých okolností zemřel člověk, po němž truchlíme. Mezi nejtraumatičtější způsob smrti patří ztráta blízkého osoby v důsledku sebevraždy, vraždy nebo katastrofy (Parkes, Relfová, Couldricková, 2007).

Pozůstalí se tedy vzájemně liší (srov. Moody, Arcangel, in Špatenková, 2008:43): věkem (truchlíci dítě, dospívající, dospělý nebo starý člověk), genderem, zdravotním stavem (tělesným i psychickým), vírou a náboženským přesvědčením, vztahem k zemřelému, okolnostmi úmrtí jejich blízkého člověka, osobností (zralost, citová labilita, charakter, temperament, citové zábrany apod.), kulturou, rodinnou situací (dobře fungující rodina, absence rodiny apod.), vzory a modely chování z primární rodiny, sociální oporou (sociální kontakty nebo sociální izolace), předcházející zkušeností se smrtí a truchlením (první nebo opakovaná ztráta blízkého člověka), životní situací (další problémy, které se v souvislosti s úmrtím vyskytly). Všechny tyto okolnosti mohou nějakým způsobem ovlivňovat průběh procesu truchlení a také případnou podporu a poradenství pro pozůstalé (tamtéž).

Vyrovnat se se ztrátou blízkého člověka je tedy mimořádně náročné, ale nese v sobě i potenciál k osobnímu růstu. Často zasahuje pozůstalého komplexně, takže je na místě i celostní přístup k pozůstalému při zohlednění jeho sociálního okolí včetně ekonomické situace apod. To vyžaduje volbu individuálního přístupu za současné saturace komplexně pojatých potřeb pozůstalého i jeho okolí, což ovšem není možné bez znalosti možných zdrojů.

Proces institucionalizace poradenství pro pozůstalé

Rodinná situace významně ovlivňuje průběh procesu truchlení. Rodina totiž „představuje přirozené prostředí, ve kterém jsou ostatní členové rodiny zpravidla ochotni a připraveni vyslechnout problémy svých nejbližších, poskytnout jim pomoc a podporu (ať už na úrovni emocionálního přijetí nebo věcné či finanční pomoci). V některých případech však rodina není schopna pozůstalým přiměřenou pomoc poskytnout. Rodinný systém může být smrtí svého člena natolik narušen, že se stává dysfunkčním. Úmrtí může aktivovat již existující problémy a zhoršit komunikaci nebo narušit vztahy mezi ostatními příslušníky rodiny. Rodinný systém však může být narušen již před smrtí některého ze svých členů. Důsledkem je pak velmi zranitelné prostředí, které snadno ztrácí rovnováhu, a mohou se zde objevit dysfunkce nebo se rodina může zcela rozpadnout.“ (Špatenková, 2014a:135.)

Na schopnost rodiny podpořit své členy v průběhu truchlení a celkově v reakci na smrt má vliv i stav společnosti, ve které rodina žije. V kontextu tradiční, moderní a postmoderní doby doznaly nejen rodiny, ale i instituce pomáhající vyrovnat se se ztrátou značných změn.

Pro tradiční dobu spojenou v našem kulturním okruhu s křesťanstvím je charakteristický prvek transcendence (srovnej např. Možný, 2006; Haškovcová, 2007; Přidalová, 1998), který dává utrpení a smrti svěbytný význam a smysluplnost. Pro vyrovnání se se smrtí pak poskytuje propracovaný systém církevních rituálů. Navíc mezi základní charakteristiky tradiční rodiny patří i její široká



vícegenerační struktura a stabilita, což je předpokladem plnění univerzálních funkcí a poskytování víceméně stabilní podpory.

Pro moderní dobu je charakteristická nukleární podoba rodiny, která plní funkce pečovatelskou, statusotvornou a citovou. Náboženský a církevní náhled na situace nahradila občanská reprezentace diskurzu (Možný, 2006). V moderní společnosti začala být smrt, která do té doby byla považována za přirozenou součást života a předěl mezi životem na zemi a věčným životem (a tedy i motivací pro usilování o spásu), postupně vytlačována na okraj zájmu. Přidalová (1998) v této souvislosti zmiňuje moderní strach ze smrti, který je nezamýšleným důsledkem modernity. Smrt začala být vnímána jako neúspěch medicíny a stala se odcizenou událostí odtrženou od života a reality. Jak poznamenávají Špatenková a Polzerová (2014:65) s odkazem na Illicha, když člověk zemře, je to „poslední forma vzdoru pacienta proti lékařské nadřazenosti“. Nešporová (2014) uvádí, že sociální smrt tak často předcházela smrti fyzické a umírající umírali v nemocnicích nebo ústavech v situaci sociální izolace. Podobně na tom byli pozůstalí, kteří se svým truchlením zůstávali osamělí. Moderní doba oproti době tradiční neměla pro okolnosti související se smrtí odpovídající pojmenování ani odpovídající rituály, které by truchlícím pomáhaly se se smrtí blízkého člověka vyrovnat. Dříve byli členové rodiny nejbližšími společníky, kteří poskytovali umírajícímu příbuznému fyzickou péči a duchovní doprovod. V moderní době je v této roli nahrazují cizí profesionálové. V rodinách se tzv. lékařské umírání považuje za událost pro pacienta organizovanou někým jiným, na niž se blízcí jen přijdou podívat, místo aby ji prožili a poučili se z ní (Thomasma, Kushnerová, 2001). Špatenková s Polzerovou (2014) nicméně poukazují i na to, že pro umírající může být lékařské umírání v situaci, kdy rodiny neumějí, nechtějí nebo nemohou zvládat péči o umírajícího, tou nejlepším z možných alternativ.

Postmoderní doba přináší poměrně nestabilní a variabilní individualizovanou strukturu rodiny, která dokáže, jak poznamenává Možný (2006), plnit již pouze funkci citovou. Nešporová (2014) pak upozorňuje na to, že přechod mezi pozdně moderní a postmoderní dobou je v české společnosti doprovázen unikátním fenoménem tzv. pohřbívání bez obřadu, tedy pohřbívání bez jakýchkoliv doprovodných náboženských nebo sekulárních obřadů, které by měly společenský rozměr. Nešporová dává tento jev do souvislosti s trendy pozdní modernity / postmoderny, především s individualizací členů společnosti, pro kterou je charakteristický pokles sociální provázanosti lidí. Smrt se výrazně privatizovala a stává se záležitostí užšího rodinného kruhu. Přidalová (1998) pak poukazuje i na mnohostrannost významů a pohledů na smrt, což „zesiluje hrůznost smrti v jejím obecném smyslu... čím větší diverzita přístupů ke smrti, tím obtížnější je najít společně sdílený význam, který by zmírnil úzkost z našeho konce“ (Přidalová, 1998:358).

Všechny tyto výše naznačené změny zasahují rodiny různých sociálních vrstev v různé podobě a v různém stupni. „Dochází tedy k tomu, že ve veřejném prostoru žijí vedle sebe lidé, povaha jejichž soukromého, rodinného prostoru je od sebe epochálně vzdálená“ (Možný, 2006:24). Možný označuje tento jev jako simultaneitu nesoučasníků.¹⁸ Tento stav reflektuje i Haškovcová (2007), když uvádí, že křesťanské pojetí smrti je rozšířené i dnes a neztotožňují se s ním jen věřící křesťané. Na tom má, podle této autorky, jistě zásluhu tradiční kulturní křesťanské prostředí, které významně formuje názory všech lidí, již v něm žijí. Církevní rituály jsou podle této autorky ostatně i v dnešní době nezdárka záchranou i pro ty, kterým víra „nic neříká“. Žijeme sice v sekularizovaném světě, ale ve vysoce emotivních situacích, ke kterým patří vážná nemoc, zármutek nad hrozící ztrátou, umírání, smrt a rozloučení se zemřelým, vděčně přijímáme zklidnění, které nabízí zvládnutý řád obřadů.

Tzv. simultaneitu nesoučasníků dokládá i opačný náhled Špatenkové (2008), že rituály pomáhaly pozůstalým v tradiční společnosti, kdy truchlícím sociální podporu poskytovala jejich rodina,

¹⁸ S tímto jevem koresponduje i prolínání institucí tradiční, moderní a postmoderní společnosti v současné době. U profesionalismu se odráží právě v jeho různých pojetích, přičemž prvky těchto různých pojetí se v současném společenském kontextu uplatňují simultánně.



komunita, církev apod. Dnes je již podle této autorky situace jiná; smrt je tabuizována, popírána, vytěšňována. Pohřební rituály a rituály truchlení jsou prázdné a vyčpělé (tamtéž). „K církvím a náboženským společnostem se dnes mnoho lidí oficiálně nehlásí a také rodina a vztahy sousedství doznaly značných změn“ (Špatenková, Kotrlý, Běhouňková, 2010:110).

Z výše uvedeného rozdělení na tradiční, moderní a postmoderní společnost je zjevné, že truchlíci se ocitají v opravdu nezáviděníhodné situaci. „Neumějí sami zacházet se svým zármutkem a jejich blízcí jim v tom příliš nepomohou.“ (Špatenková, Kotrlý, Běhouňková, 2010.) Dříve pozůstalí nacházeli mnohdy pomoc u svých signifikantních druhých, dnes stále častěji hledají další možnosti podpory u pomáhajících profesionálů; lékařů, psychologů, terapeutů nebo poradců pro pozůstalé. Někteří pozůstalí pak pociťují neschopnost vyrovnat se se svým zármutkem a truchlením za pomoci vlastních zdrojů a zdroje ze svého okolí považují za nedostatečné, nevyhovující nebo nedostupné. V reakci na tuto situaci se lidé, kteří se setkali se smrtí svých blízkých a prošli cestou zármutku a truchlení bez potřebného zázemí a pomoci, rozhodli založit svépomocné podpůrné skupiny (formálně založené jako občanská sdružení), kde se postupně začali sdružovat laičtí poradci.¹⁹ Jak popíšeme dále, následně byl nastartován i proces profesionalizace poradců pro pozůstalé. Společenská situace a změny s ní spojené tedy umožnily vznik a započaly proces konstituování tohoto nového povolání (standardizaci užívání nového vzoru a zakládání jeho legitimacy). Ze specifické situace prolínání tradičního, moderního a postmoderního kontextu se snižující se schopností reagovat na situaci umírání a smrti se vynořila nesnáz, na kterou společnost nedokázala adekvátně reagovat. Problém samotný pak byl primárně pojmenován především těmi, kteří měli s obtížemi truchlení a vyrovnávání se se smrtí a s možností získat pomoc negativní zkušenost.

Podoba profesionalizace poradenství pro pozůstalé

Oproti sociální práci, která proces institucionalizace nastupuje již v moderní době (začátek 20. století), poradenství pro pozůstalé začíná vytvářet svoji institucionalizovanou podobu v době postmoderní. Přesto se při vytváření svých institucí inspiroje již zavedenými profesemi (viz tradiční profesionalismus).

„Poradenství pro pozůstalé nemá v naší zemi žádnou tradici a zatím není příliš rozšířeno“ (Špatenková, 2013:30). Příčiny shrnuje autorka do dvou důvodů. Prvním je nabídka pomoci a podpory této specifické skupině klientů, která je zatím oproti projektům v anglosaských zemích minimální, druhým je poptávka po ní. Oba okruhy se vzájemně determinují. V mnohých je stále zakotvené tabu vůči psychologickým a psychiatrickým službám. A sami pozůstalí doufají, že se jejich bolest časem zmírní. Kromě toho pozůstalí sami sebe nevidí jako adresáty obecně formulované nabídky různých psychologických a jiných poraden. Jasně formulovaná nabídka by podle Špatenkové mohla tento blok prolomit.

V ČR se poradenství pro pozůstalé postupně institucionalizuje. Od roku 2009 působí při Ministerstvu pro místní rozvoj (dále jen jako MMR) skupina pro tvorbu standardů v poradenství pro pozůstalé. Od roku 2012 existuje hodnotící standard Poradce pro pozůstalé. Ten ověřuje jistou odbornou i osobnostní kompetenci u osob, které by chtěly poradenství pro pozůstalé realizovat, a stanovuje kritéria pro jejich hodnocení (Špatenková, 2013).

Na webových stránkách MMR je uvedeno: „Profesionály v poradenství pro pozůstalé odlišují od laiků nejen získané a veřejně ověřené odborné dovednosti a znalosti; svoje pracovní úsilí, jeho motivaci, a tedy i možné překážení druhým musí umět reflektovat a podstupovat pravidelnou supervizi.“ (Kvalifikace poradce: online.)

Člověk, který se hodlá stát poradcem pro pozůstalé, musí splňovat dané požadavky; není přitom důležité, jakým způsobem uchazeč předepsané kompetence získal (např. absolvováním nějakého

¹⁹ Např. Dlouhá cesta začala již v roce 2009 v rámci projektu „Nejste sami“ organizovat školení tzv. laických průvodců, tedy rodiče a další příbuzné s osobní zkušeností se smrtí dítěte, kteří po proškolení nabízejí doprovázení rodičům, kteří se ocitli ve stejné situaci jako dříve oni (Dohnalová, 2010).



kurzu), rozhodující je, zda těmito kompetencemi disponuje, či nikoliv. K ověření dochází během zkoušky před autorizovanou osobou (Špatenková, 2013).

Stupeň naplňování tradičních atributů profese

V brožůře Základní informace pro pozůstalé (2013) vydané MMR je poradenství pro pozůstalé označeno za nový psychologický obor. Domníváme se, že k tomuto zařazení k dané pomáhající profesi mohlo dojít z důvodu výše zmíněného nejasného vymezení sociální práce v ČR, přestože např. kvůli důrazu na holistický přístup ke klientovi by se nabízela varianta poradenství pro pozůstalé jako jedna ze specializací sociální práce. Označení profese poradce pro pozůstalé z našeho pohledu však může být pro potenciální klienty čitelnější a mohou se lépe identifikovat jako možní příjemci pomoci.

Poradci pro pozůstalé se však rekrutují nejen z řad psychologů, ale také psychoterapeutů, lékařů, duchovních, sociálních pracovníků, sociálních pedagogů, pracovníků v pohřebních službách atp. Špatenková (2013:20) uvádí, že tito odborníci mohou využívat intervence, strategie, metody a techniky, jimiž disponují, ale je nezbytné, „aby své vědomostní i dovednostní kompetence posílili o dimenzi umírání, smrti a truchlení v kontextu psychologických, sociologických, teologických a právnických otázek“. Stejná autorka poukazuje na skutečnost, že pomáhající vztah se v poradenství pro pozůstalé odvíjí především od osobnostních kompetencí poradce. Je přesvědčena, že někteří „ne-profesionálové“ v pomáhající profesi mohou být po seznámení se s teoretickými kořeny a osvojením si poradenských dovedností lepšími poradci pro pozůstalé než ti, kteří mají vzdělání v některé z pomáhajících profesí. Jsou to např. ti, kteří si sami prošli svým truchlením, zvládli ho a „ošetřili“.

Systematická teoretická základna poradenství pro pozůstalé v ČR není zcela jednoznačně vymezena. Z hodnotícího standardu Národní kvalifikace vyplývá, že u zkoušky jsou budoucí poradci pro pozůstalé zkoušeni z oblastí spadajících do sféry pomáhajících profesí (psychologie, pedagogika, sociální práce atp.), ale také filosofie, sociologie, antropologie, religionistiky, práva a dalších oblastí. Jedná se o kombinaci rozličných modelů, z nichž jsou potom vyvozovány konkrétní techniky pro práci s truchlícím klientem.

Za účelem rozvoje a propagace poradenství pro pozůstalé byla založena Asociace poradců pro pozůstalé. Sdružení usiluje o zpracování koncepce poradenství pro pozůstalé, spolupráci s orgány veřejné správy a samosprávy, podílení se na řešení aktuálních otázek z oblasti poradenství pro pozůstalé, realizaci výzkumné činnosti v této oblasti, připomínkování legislativních norem z oblasti pohřebnictví, vzdělávání poradců pro pozůstalé, supervizi v této oblasti (více viz APPP, 2015).

Vztah sociální práce a poradenství pro pozůstalé s ohledem na proces institucionalizace v kontextu postmoderní doby

Dříve než se budeme věnovat srovnání procesu institucionalizace sociální práce a poradenství pro pozůstalé, zaměříme se ještě na základní činnosti a cíle pracovníků obou oborů tak, jak jsou vymezeny v legislativě.

Oblast působení a cíle poradenství pro pozůstalé a sociální práce

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně pak § 109 vymezuje činnost sociálního pracovníka následovně: „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.“ Je třeba uvést, že toto ustanovení zákona představuje v ČR stěžejní legislativně zakotvenou definici popisující obsah činností, jež jsou sociálním pracovníkem realizovány.

Naproti tomu povolání poradce pro pozůstalé je vymezeno konkrétněji, a to jednak v kvalifikačním



standardu vytvořeném v Národní soustavě kvalifikací, jenž je platný od roku 2012, a předně pak v Národní soustavě povolání, která popisuje poradce pro pozůstalé jako pracovníka, který „samostatně a systematicky pod dohledem supervizora doprovází klienty v průběhu umírání jim blízké osoby, při přípravě pohřebních obřadů a při jejich práci se smutkem, a to prostřednictvím poradenského vztahu.“ (Národní soustava povolání.) Pracovní činnosti poradce pro pozůstalé jsou zde vymezeny následovně:

- „samostatné provádění soustavné psychosociální podpory a podle potřeby akutní krizové intervence;
- vytváření dlouhodobých pietně uměřených vztahů klienta k zemřelému;
- vedení poradenského rozhovoru a specializovaných výcvikových programů usnadňujících práci se vzpomínkami a ventilaci emocí;
- analytická a metodická činnost v individuálním a skupinovém poradenství pro pozůstalé;
- identifikování „komplikované“ reakce na ztrátu osoby blízké;
- doporučování dostupné svépomoci (jak mohou pozůstalí účinně pomoci sami sobě);
- evidence klíčových dat o průběhu a výsledcích poradenského procesu.“

V Národní soustavě povolání nalezneme i ryze konkrétní příklady prací, které může poradce pro pozůstalé vykonávat.²⁰

Z hlediska těchto více či méně obecných definic obou profesí lze vyvodit několik podobností a rozdílů. Lze říci, že obě profese poskytují činnosti, jako je sociálně právní poradenství, provádí analytickou a metodickou činnost, poskytují krizovou pomoc, sociální poradenství a činnosti směřující k sociální rehabilitaci. Činnosti sociálních pracovníků jsou pak dále rozšířeny o realizaci sociálního šetření, provádění depistáže, realizaci sociální agendy v zařízeních poskytujících služby sociální péče a provádění odborných činností v zařízeních, která poskytují služby sociální prevence. Významný rozdíl můžeme najít také v požadavcích na odborné vzdělání nezbytné pro výkon obou povolání. V případě sociálního pracovníka zákon jasně stanovuje požadavky na úroveň a oblast dosaženého vzdělání, u poradce pro pozůstalé takto striktně vymezené podmínky nejsou. Společné pak mají obě profese zaměření na celoživotní vzdělávání. Lze tedy říci, že poradenství pro pozůstalé je zakotveno v postmoderní perspektivě – a to především důrazem, který klade na praktické dovednosti a méně na formální vzdělávání a dosažené tituly, a také pojmáním příjemce pomoci jako zkušenostního experta, který konstruuje svoje specifické pochopení významů s ohledem na různé podoby vlastní identity. Důležité tedy je, jak situaci prožívá a jak za těchto okolností může poradce pomoci příjemci pomoci dekonstruovat a následně rekonstruovat jeho vlastní já. Základním předpokladem pomoci je tedy proces porozumění náhledu příjemce pomoci z jeho vlastní perspektivy a vyjednání odpovídajícího postupu, zprostředkování zdrojů, zastupování apod. Poradci pro pozůstalé tedy berou v úvahu postmoderní představu individualizovaných identit,

²⁰ Samotné zajišťování poradenství pro pozůstalé s truchlícími rodinami, skupinami nebo jednotlivci; sledování potřeb klienta a vedení individuálních záznamů o průběhu poradenského procesu; řešení záležitostí spojených s poskytováním služeb, případně zprostředkování kontaktu klienta s kompetentním psychologem nebo duchovním; poskytování pomoci při osobní hygieně a oblékání zemřelých, manipulace s tělem a udržování čistoty a hygieny u klientů (při úmrtí doma); poskytování pomoci při vytváření základních sociálních a společenských kontaktů, posilování životní aktivizace klienta a uspokojování jeho psychosociálních potřeb; vedení klienta k samostatnosti a podpora jeho soběstačnosti; nápomoc při slaďování osobních cílů klienta a zákonného postupu při úmrtí, objednávání pohřbu a hrobového místa; poskytování odborné sociálně-právní pomoci obětem trestných činů; zajišťování spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčními centry, provozovateli pohřebních služeb, poskytovateli sociálních služeb, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obcemi, Policií České republiky a obecní policií, orgány veřejné správy apod.; vyhledávání, organizování a provádění volnočasových aktivit zaměřených zejména na práci se vzpomínkami a ventilaci emocí; řešení jednodušších sociálně-právních a psychologických problémů; plánování průběhu poradenství pro pozůstalé včetně jeho hodnocení podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta.



což odpovídá i základnímu poznatku, že truchlení je procesem značně individuálním a každý se s ním vyrovnává jiným způsobem. Oproti tomu sociální práce je zakotvena v moderní (důrazem na proceduralizovanou pomoc s deficity klienta a na formální vzdělávání sociálních pracovníků) i postmoderní perspektivě (pojímáním sociální práce jako působení na interakce).

Proces institucionalizace

Jak již bylo uvedeno výše při popisu procesu institucionalizace poradenství pro pozůstalé, podnět vyplynul ze specifického kontextu pozdně moderní a postmoderní situace, kdy rodiny již nebyly schopny zajistit dostatečnou podporu svým truchlícím členům. Od těch, kteří měli osobní zkušenost v této oblasti, pak přichází impuls pro zajištění pomoci, která úzce koresponduje s obdobným podnětem, který vedl k ustavení sociální práce. Tedy se snahou o zprostředkování přístupu ke zdrojům (v poradenství pro pozůstalé především v oblasti psychologické podpory a pohřebnictví), které jsou v komunitě k dispozici. Druhý důvod ustavení sociální práce, tedy vytvoření nástroje, který zajistí vládnutí působením na odlišné, není v poradenství pro pozůstalé příliš patrný. Je nicméně naznačen v odůvodnění návrhu kvalifikace Poradce pro pozůstalé, kdy „státem dané směrnice by měly mít hodnotu skutečných morálních imperativů: skýtat základní horizont, který poradce vede k tomu, aby hledal a nacházel podobné způsoby jak přizpůsobit vlastní poradenství pro pozůstalé hodnotám a základní vizi státu“ (Špatenková, Kotrlý, Běhouňková, 2010:113).

S možnými impulzy institucionalizace sociální práce v postmoderní době rezonuje poradenství pro pozůstalé – jak se zdá – především v oblasti zvládání života individualizovaným životním plánováním, kdy poradce pro pozůstalé poskytuje pozůstalému individualizovanou pomoc při zvládání krize a změny.

Další důvod, podmíněnost fungování institucí mezikulturním porozuměním, je v literatuře také naznačen. Co se týče permanentního situačního vyjednávání významu poradenství pro pozůstalé v sítích, zde si podle vyjádření Špatenkové tento nový obor svoji úlohu mezi ostatními profesemi, které pečují o lidi v terminálním stadiu a o pozůstalé, teprve hledá. „Bude tak muset překonat obdobné potíže jako před nedávnem psycholog, který si své místo v multidisciplinárním týmu už pevně vydobyl, nebo sociální pracovník, resp. zdravotně sociální pracovník.“ (Špatenková, 2014b:144.)

Třetí důvod, tedy dopady manažerismu (především v podobě proceduralizace), se prozatím nezdá být v oblasti poradenství pro pozůstalé naléhavý, i když určité náznaky obav z uplatnění manažerismu a přehnané proceduralizace dokladuje např. vyjádření, že na cestě k profesionalizaci si poradce pro pozůstalé „prošel již svou cestu „byrokratického očistce“ a nastolil cestu konfrontace s praktickou realitou“ (Špatenková, 2014b:144). Tuto citaci by však bylo možné interpretovat i jako překážku institucionalizace v situaci, kdy zavádění profesních institucí je zatíženo značnou administrativou. Dá se tedy předpokládat, že zakladatelé poradenství pro pozůstalé vidí v proceduralizaci spíše negativní trend, kterému by nechtěli podlehnout.

Samotný proces institucionalizace poradenství pro pozůstalé pak vykazuje jisté obtíže vyplývající z určitých známek nepřijetí širokou veřejností (nikoliv ovšem příjemci pomoci). Jak uvádí Špatenková (2014b), profesionalizace poradenství pro pozůstalé je laickou i odbornou veřejností vnímána poměrně kriticky. Vysvětluje si to s odkazem na Staub-Bernasconiho tím, že „tímto povoláním naplňovaná zakázka musí spojit věci a ideje, které jsou v naší společnosti většinou pečlivě odděleny, zpravidla platí jako špatně sluchitelné: je to spojení blízkosti a distance, oblasti privátní, intimní, a veřejné“ (Staub-Bernasconi, in Špatenková, 2014b:14).²¹ Jak dále uvádí, přestože jsou k dispozici rekvalifikační kurzy určené speciálně pro poradce pro pozůstalé a je již několik desítek

²¹ Tomu odpovídají i následující představy veřejnosti, které uvádí Špatenková (2014b:142): „... pozůstalé by měla přece přirozeně podpořit jejich rodina a komunita, proč by to měli dělat nějakí specializovaní profesionálové, navíc jako placenou službu? Truchlení je navýsost soukromá záležitost, proč by do ní měli jakýmkoliv způsobem intervenovat cizí lidé, byť certifikovaní poradci pro pozůstalé?“



certifikovaných poradců, „čeká tuto specifickou oblast pomáhajícího poradenství ještě dlouhá cesta k etablované klasické profesi“ (tamtéž). Špatenková si rovněž klade otázku, zda tento status poradce pro pozůstalé získají a zda by se vůbec tato profese měla snažit o jeho získání.

Domníváme se, že tato nejistota a určité zpochybňování nastolené cesty může plynout z toho, že poradenství pro pozůstalé spadá svým charakterem a zásadami spíše do oblasti postmoderní, zatímco dosáhnout standardizace a legitimizace se snaží ve větší míře v rámci moderních, nyní však již spíše neoliberálních struktur. Může to být dáno tím, že nově založený obor se v době, kdy jsou ve společnosti obsaženy tradiční, moderní i postmoderní prvky, snaží dosáhnout legitimizace všemi prostředky, které jsou v tomto rámci k dispozici. Otázkou ovšem zůstává, zda by pro nově založený obor nebylo výhodnější se rovnou zaměřit na získání legitimacy v postmoderních podmínkách a nenechat se vázat příliš standardizovanou podobou situačního profesionalismu v podmínkách, kdy klasického profesionalismu už není možné dosáhnout.

Poradenství pro pozůstalé jako specializace sociální práce?

V roce 2001 Kubíčková vyjádřila svoje přesvědčení, že není nutné zřizovat nové povolání, speciální profesi poradce pro pozůstalé. Preferovala by spíše rozšíření osobních a profesních kompetencí pracovníků stávajících pomáhajících profesí, např. duchovních, psychologů, psychoterapeutů, zdravotnického personálu včetně lékařů a sociálních pracovníků. Poradenství pro pozůstalé by mělo být podle této autorky běžně poskytováno pracovníky v pomáhajících profesích, kteří disponují kromě příslušných odborných vědomostí a schopností také dovedností efektivní intervence pozůstalým klientům (Kubíčková, 2001).

V odůvodnění návrhu založení formální pomoci pozůstalým v roce 2010 (Špatenková, Kotrlý, Běhounková) je pak už patrný určitý posun. Autoři se zde zamýšlejí nad možnými způsoby pomoci, mezi které řadí svépomocné dobrovolné skupiny (které ale podle jejich názoru nejsou řešením pro každého i s ohledem na fázi truchlení), poradenství na bázi dobrovolníků – laické poradenství (kde i přes výškolení těchto poradců vnímají riziko překračování hranic, neschopnost reagovat na tzv. komplikované truchlení apod.) a poradenství jako profesionální službu speciálně výškolených expertů. U posledně uvedeného modelu pak zmiňují existenci konceptu, který začleňuje poradenství pro pozůstalé do pole sociální práce.²² Dále pak argumentují již jen v zájmu konstituování svébytného oboru/specializace poradenství pro pozůstalé, protože „kvalitní poradenství pro pozůstalé... nutně předpokládá znalost problematiky procesu truchlení, symptomatologie zármutku a metod pomoci a samozřejmě také zpracování si vlastního postoje ke smrti ze strany poradce“ (Špatenková, Kotrlý, Běhounková, 2010:112).

Závěr

Výše jsme popsaly náplň pracovní činnosti poradců pro pozůstalé, která se podle našeho názoru v mnoha ohledech překrývá s tím, jak s lidmi v obtížných životních situacích jedná a pracují sociální pracovníci (snad jen s tou výjimkou, že primární zaměření na pomoc s interakcemi je doménou sociálních pracovníků). Špatenková (2013) připomíná, že poradenství respektuje obdobné zásady, metody a přístupy jako poradenství poskytované jiným cílovým skupinám, což odpovídá i náplni činnosti sociálních pracovníků. Přesto vznikla profese poradce pro pozůstalé. Lze vyslovit domněnku, že poradenství pro pozůstalé bylo ustaveno mimo jiné i z toho důvodu, že sociální pracovníci ve specializovaných činnostech, které bezpochyby práce s umírajícími a pozůstalými vyžaduje, nedokázali na potřeby této specifické cílové skupiny zareagovat. Přitom

²² Jako nejperspektivnější propojení poradenství pro pozůstalé se stávajícími profesemi vidí ve spolupráci s provozovateli pohřebních služeb, kteří vesměs absolvovali akreditovaný rekvalifikační kurz zaměřený na problematiku práce s pozůstalými. „Potenciál u této kategorie expertů je v rámci poradenství pro pozůstalé relativně velký, byť zatím dostatečně nevyužitý“ (Špatenková, Kotrlý, Běhounková, 2010:111–112).



se sociální pracovníci mohou setkat s pozůstalými při své práci napříč všemi cílovými skupinami. Specializované zaměření poradce pro pozůstalé by bylo užitečné v těch oblastech sociální práce, kde je předpoklad možného kontaktu s umírajícími a pozůstalými (hospice, domovy pro seniory, nemocnice, zařízení pro osoby se zdravotním postižením, organizace pomáhající lidem bez domova a lidem se závislostmi na nealkoholových a alkoholových drogách, odlehčovací služby atd.).

Naskýtá se otázka, zda proces úspěšné standardizace a legitimizace sociální práce v postmoderních podmínkách nepřímou nenarušuje skutečnost, že podobnou činnost a charakteristiky jako sociální práce vykazují i jiné obory/specializace v oblasti pomáhajících profesí, aniž by jejich příslušníci sebe sama označovali za sociální pracovníky. To může být dáno např. tím, že tito pracovníci nereflktují možnost spojit svoji činnost se sociální prací, ale např. i tím, že tyto profese se ustavují nově a může být pro ně výhodné, že nejsou zatíženy historií již částečně etablované sociální práce (např. nemohou být spojovány se snahou o manipulaci s klienty v zájmu vládnoucích elit) a obtížně splnitelnými podmínkami výkonu této profese (jako je např. požadavek zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, na vzdělání sociálních pracovníků). Navíc jsou v postmoderní době specializované oblasti pomáhání a profesionálové působící v těchto oblastech poměrně lépe čitelní jak pro potenciální příjemce pomoci, tak i pro společnost jako celek, než všezahrnující pojem sociální práce a všeobecného sociálního pracovníka (MPSV, 2014). Důvodem ovšem může být i to, že sociální pracovníci se stále identifikují spíše se snahou o kompenzaci deficitů příjemců péče než s pomocí s nezvládnutými interakcemi a vyjednáváním vlastní pozice v sítích. Toto vysvětlení dokládá i Kubičková (2001), když připomíná, že kvalifikovaní sociální pracovníci představují důležitý, avšak opomíjený článek komplexního systému péče o pozůstalé. Jejich působnost v systému péče o truchlící pozůstalé bývá redukována pouze na vyplácení „pohřebného“, případně jiných sociálních dávek, jejich profesní kompetence jsou ovšem mnohem širší. Sociální pracovníci mohou poskytovat klientům sociální poradenství, sociální terapii, sociální péči, podporu a krátkodobou nebo dlouhodobou sociální pomoc. Efektivně se mohou sociální pracovníci uplatnit především při řešení sekundárních stresů, které prohlubují nebo komplikují reakce na ztrátu blízké osoby. Velmi stresogenně na pozůstalé působí například finanční problémy, vyjednávání s úřady, soudní řízení nebo ohrožení možnosti bydlení. Tyto problémy může sociální pracovník truchlícím pomoci vyřešit nebo může dát podnět k jejich řešení odpovědnými místy.

Pokud se na sociálního pracovníka působícího v tomto modu obrátí člověk, který potřebuje pomoci s životním plánováním a s mezikulturním vyjednáváním, tak zjistí, že proceduralizovaná sociální práce mu nemá v tomto směru co nabídnout (Musil, 2013b). Je-li tento deficit v činnosti sociálních pracovníků pojmenován, potom je logické, že vznikají nové obory, které tento deficit vykryjí.

Růžičková a Musil (2008:89) shrnují dvě možnosti podpory kolektivní identity sociálních pracovníků – a to „prostřednictvím společné diskuse specializovaných sociálních pracovníků nebo podporou diskuse a možnosti uplatňovat kvalifikovanou sociální práci v rámci specializací“. To je však možné jen za předpokladu, že tito specializovaní pomáhající pracovníci sami odvíjejí svoji identitu od sociální práce.

Použité zdroje

- APPP. 2015. *Asociace poradců pro pozůstalé. O nás* [online]. [2. 10. 2015]. Dostupné z: <http://poradci-pro-pozustale.cz/>
- BANKS, S. 2012. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- DOHNALOVÁ, Z. 2010. Se smrtí dítěte se nelze smířit, ale je možné se i s touto bolestí naučit žít. *Sociální práce / Sociálna práca*, 10(2), 32–34.
- DOHNALOVÁ, Z. 2014. Životní situace pozůstalých rodičů po perinatální ztrátě dítěte. In: ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén, 159–163.



- DOHNALOVÁ, Z., MUSIL, L. 2008. Přínos sdružení Dlouhá cesta pro matky a rodiny vyrovnávající se se ztrátou dítěte. *Sociální práce / Sociálna práca*, 8(2), 106–120.
- ELIAS, N. 1998. *O osamělosti umírajících*. Praha: Nakladatelství Franze Kafky.
- GILBERT, G. 2014. *Tváří v tvář utrpení*. Praha: Portál.
- HAŠKOVCOVÁ, H. 2002. *Lékařská etika*. Praha: Galén.
- HAŠKOVCOVÁ, H. 2007. *Thanatologie: Nauka o umírání a smrti*. Praha: Galén.
- CHYTIL, O. 2007. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca*, 7 (4), 64–71.
- KUBÍČKOVÁ, N. 2001. *Zármutek a pomoc pozůstalým*. Praha: ISV nakladatelství.
- MAUER, M. 2012. Utrpení, nemoc, hledání smyslu. In: VÁCHA, M., KÖNIGOVÁ, R., MAUER, M. *Základy moderní lékařské etiky*. Praha: Portál, 63–97.
- MMR. 2014. *Kvalifikace poradce pro pozůstalé* [online]. [6. 10. 2015]. Dostupné z: www.mmr.cz/cs/ Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Pohrebnictvi/Kvalifikace-poradce-pro-pozustale
- MOŽNÝ, I. 2006. *Rodina a společnost*. Praha: Slon.
- MMR. 2013. Základní informace pro pozůstalé [online]. [21. 2. 2016]. Dostupný z: <http://www.mmr.cz/getmedia/84e7b4c0-1ebb-487c-9773-058d1b429b6f/MMR-brozura-pozustali-design-MMR-DL-final3nahled.pdf>
- MPSV. 2014. *Pracovní dokument pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (profesní zákon)* [online]. [6. 10. 2015]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/18392/3a._Pracovni_dokument_profesni_zakon_cerven_zari_FINAL.pdf
- MUSIL, L. 2010. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In: SEIBEL, F., TRUHLÁŘOVÁ, Z., SMUTEK, M. (Eds.). *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 11–25.
- MUSIL, L. 2013a. Identita oboru / profese sociální práce. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 512–513.
- MUSIL, L. 2013b. Challenges of Postmodern Institutionalisation for Education in Social Work. In: MATULAYOVÁ, T., MUSIL, L. *Social Work, Education and Postmodernity. Theory and Studies in Selected Czech, Slovak and Polish Issues*. Liberec: Technical University of Liberec, 10–72.
- Národní soustava povolání [online]. [21. 2. 2016]. Dostupné z: http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=101680&kod_sm1=20
- NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filozofie a etiky sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita.
- NEČASOVÁ, M. 2004. Komentář k mezinárodnímu etickému kodexu. *Sociální práce / Sociálna práca*, 4(4), 36–38.
- NEČASOVÁ, M. 2008. Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 72–94.
- NEČASOVÁ, M. 2012. Rozmanitost světů v postmoderní době. In: LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Rozmanité světy internetového poradenství*. Brno: Modrá linka, 11–17.
- NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., ŘÍDLOVÁ, R. 2012. User of Social Services in Postmodern Times. *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(5), 13–23.
- NEŠPOROVÁ, O. 2014. Pohřbívání bez obřadu z perspektivy sociologie. In: ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén, 219–231.
- NOORDEGRAAF, M. 2007. From “Pure” to “Hybrid” Professionalism: Present-Day Professionalism in Ambiguous Public Domains. *Administration and Society*, 39(6), 761–784.
- PARKES, C. M., RELFOVÁ, M., COULDRICKOVÁ, A. 2007. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Společnost pro odbornou literaturu.
- PRÍDALOVÁ, M. 1998. Proč je moderní smrt tabu? *Sociologický časopis*, 34(3), 347–361.
- RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. 2009. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? *Sociální práce / Sociálna práca*, 9(3), 79–92.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2008. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2013. *Poradenství pro pozůstalé. Principy, proces, metody*. Praha: Grada.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2014a. Pomoc pozůstalým. In: ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén, 131–137.



- ŠPATENKOVÁ, N. 2014b. Profesionalizace poradenství pro pozůstalé. In: ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén, 139–144.
- ŠPATENKOVÁ, N., KOTRLÝ, T., BĚHOUNKOVÁ, T. 2010. Konstitucionalizování formalizované péče o pozůstalé. *Sociální práce / Sociálna práca*, 10(2), 109–114.
- ŠPATENKOVÁ, N., POLZEROVÁ, Z. 2014. Odosobněnost smrti v LDN. In: ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén, 65–74.
- THOMASMA, D. C., KUSHNEROVÁ, T. 2001. *Od narození do smrti: Etické problémy v lékařství*. Praha: Mladá fronta.
- TRBOLA, R., NEČASOVÁ, M., RÁKOCZYOVÁ, M. 2015. *Role lokálních vlád při řešení problémů sociálního začleňování*. Praha: VUPSV.
- URBÁNEK, L. 2015. Revolta sociální práce. *Listy sociální práce*, 3(3), 6–8.
- WORDEN, W. J. 1997. *Grief Counselling and Grief Therapy*. London: Routledge.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



Přístup pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům

An Approach of Crisis Line Workers to Repeat Callers

Lucie Šimková, Daniela Vodáčková, Daniela Jaklová-Střihavková

Mgr. Lucie Šimková¹ vystudovala Masarykovu univerzitu, Fakultu sociálních studií, obor Sociální práce. V oboru se pohybuje 9 let, přičemž poslední 4 roky pracuje na lince důvěry pro seniory.

PhDr. Daniela Vodáčková² má mnohaletou praxi v práci s krizí. Pracovala jako krizový pracovník, vedla pracoviště poskytující krizové služby, superviduje pracoviště linky důvěry a publikuje práce zaměřené na toto téma. Vyučuje na Katedře sociální práce UK FF v Praze či na Katedře aplikované psychologie IPVZ.

Mgr. Daniela Jaklová-Střihavková³ je doktorskou studentkou na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Ve své disertační práci se zabývá přiměřeností poskytovaných služeb žitým problémům osob se zrakovým postižením.

Děkujeme prof. PhDr. Liboru Musilovi, CSc., za cenné komentáře a korekci v průběhu realizace výzkumu i tvorby článku.

Abstrakt

Tento článek představuje fenomén opakovaně volajících klientů v kontextu linek důvěry v ČR. Kromě principů a specifik práce na linkách důvěry, které vyplývají z povahy služby, se článek zabývá i nároky na pracovníky. Vše popisuje se zaměřením na zkoumaný fenomén opakovaně volajících klientů. Ten je nahlížen ve spojitosti s tématem přístupu ke klientům, a to tak, jak je přístup formován kulturou organizace. Tento koncept reflektuje i dilemata, jež jsou s tématem opakovaně volajících klientů spojena.

V článku jsou představeny výsledky kvalitativního výzkumu, který hledal odpověď na hlavní výzkumnou otázku: *Jaký je přístup pracovníků k opakovaně volajícím klientům na pracovištích linek důvěry?* Použitými metodami byly focus group, narativní rozhovory a analýza dokumentů. Výzkum vedl ke zjištění, že pracovníci využívají dva hraniční typy praxe, které jsme nazvaly lidský přístup a přístup profesionální. Pracovníci často oba přístupy kombinují na základě svých preferencí a kontextu konkrétní práce s klientem. Tyto vlivy shrnujeme a označujeme jako faktory: znalost klienta, možnosti pracoviště a možnosti pracovníka.

¹ Kontakt: Mgr. Lucie Šimková, Jaromírova 6, Katedra sociální práce, Filosofická fakulta, Karlova univerzita, Jaromírova 6, Praha 2; Lucie.simkov@gmail.com

² Kontakt: PhDr. Daniela Vodáčková, Katedra sociální práce, Filosofická fakulta, Karlova univerzita, Jaromírova 6, Praha 2; daniela.vodackova@ff.cuni.cz

³ Kontakt: Mgr. Daniela Jaklová-Střihavková, Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, Joštova 10, 602 00 Brno; danielastrihavkova@gmail.com

**Klíčová slova**

linka důvěry, pracovník, opakovaně volající, přístup

Abstract

This article introduces the phenomenon of repeat callers in the context of the crisis lines in the Czech Republic. It refers either to principles and the specificity of crisis line work itself or requirements that are placed on worker. All is focused on phenomenon of repeat callers. It is seen according to approach to clients, with special regard to how it is shaped by the organization culture. This concept reflects the dilemmas that are associated with this topic. The article also include the results of qualitative research that has been doing into approach of crisis line workers to repeat callers by such research methods as focus group, narrative interviews and document analysis all of which led to answer the main research question: *What is the approach of crisis line workers to repeat callers?* The research led us to findings that workers use two border types of practice, which we call a human approach and a professional approach. Workers combine those approaches due to their preferences and particular context of casework. We summarise and call those influences as factors: acquaintance of the client, possibilities of crisis line and possibilities of worker.

Keywords

crisis line, worker, repeat caller, approach

1. ÚVOD

Tento článek se věnuje přístupu pracovníků linek důvěry k fenoménu opakovaně volajících klientů. Pracovníci se s tímto fenoménem v současné době setkávají velmi často. Jedná se o velmi palčivé téma, které se pro pracovníky pojí s pocity bezmoci a často je intenzivně zpracováváno supervizně či v rámci profesních celorepublikových setkání. Přesto tomuto jevu v českém prostředí nebyl doposud věnován na odborné úrovni dostatek pozornosti. Článek prezentuje výzkum, který měl ambici se stát „první vlaštovkou“, která se snažila téma uchopit po výzkumné stránce. Výzkum byl prováděn ve spolupráci s ČAPLD (Česká asociace pracovníků linek důvěry v ČR).

Výzkumný záměr se opíral o zkušenosti autorek s opakovaně volajícími klienty z praxe. V současné době není jasné, jestli opakovaně volající klienti na linku důvěry patří, nebo ne. Pokud ano, není shoda, zda k nim mají pracovníci přistupovat specificky – jinak než ke zbylým typům klientů, již se na linkách důvěry vyskytují. Proto se v textu nejdříve blíže věnujeme činnosti pracovníka na lince důvěry. Popisujeme, s jakými klienty a jakými tématy se na linkách důvěry setkávají. Uvádíme, v čem spočívají principy práce linky důvěry jako telefonické krizové intervence a jako sociální služby telefonické krizové pomoci dle zákona 108/2006 Sb. a provádějících předpisů. Zamýšlíme se i nad tím, co právě tuto službu může dělat tak atraktivní pro klienty, kteří se na ni opakovaně obrací, a zároveň tak náročnou pro samotného pracovníka. Nevýhnutelně se v textu věnujeme i opakovaně volajícím klientům. Snažíme se za využití dostupné literatury nastínit, kdo jsou a proč volají. Aby mohl být zkoumán přístup k opakovaně volajícím klientům, definovaly jsme v textu s odkazem na Musila (2014) přístup ke klientům, který byl pak úžeji stanoven s ohledem na zkoumaný fenomén. Přístup ke klientům byl chápán jako proces, který je utvářen třemi vlivy: osobností pracovníka, kulturou organizace daného pracoviště a dilematy, kterým musí při výkonu své práce s klienty čelit.

Všechny tyto poznatky jsme využily k sestavení zde prezentovaného výzkumu a zodpovězení hlavní výzkumné otázky: *Jaký je přístup pracovníků k opakovaně volajícím klientům na pracovištích linek důvěry?* Výzkum se skládal ze tří hlavních aktivit. První z nich byl monitoring hovorů s opakovaně volajícími klienty, v rámci kterého pracovníci čtyř linek důvěry po dobu čtyř týdnů monitorovali hovory se svými opakovaně volajícími klienty, a to ve třech dimenzích: kontextuální, momentální a zakázce hovoru. Následovala metoda focus group, kdy s pracovníky těchto linek byl zjišťován



jejich pohled na situaci. Poslední aktivitou byly narativní rozhovory s dalšími třemi pracovníky linek důvěry. K získání dat jsme využily i metodiky jednotlivých pracovišť, které reflektují Standardy kvality v sociálních službách a uvádějí mimo jiné pokyny, jak pracovat s konkrétními klienty (Standardy kvality v sociálních službách, 2008).

Získaná data jsme vyhodnotily na základě otevřeného a axiálního kódování.

Cílem tohoto výzkumu bylo zmapovat fenomén opakovaně volajících klientů, jak k nim pracovníci přistupují a proč. Jako důležitý výstup tohoto snažení vnímáme otevření tématu před odbornou veřejností a díky jeho hlubšímu prozkoumání i zaměření se na vědomé reflektování této situace a osobních přístupů pracovníky.

2 PRACOVNÍCI LINEK DŮVĚRY

2.1 Co dělají – činnost pracovníka linky důvěry

Službu, kterou poskytují linky důvěry, vymezuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, jako telefonickou krizovou pomoc. Tato služba by podle něj měla být poskytována osobám v krizi nebo osobám, které přechodně z nějakého důvodu nezvládají své běžnodenní fungování, ale jen dočasně, po přechodnou dobu (viz § 55, odst. 1). Prováděcí předpis zákona vyhláška 505/2006 Sb. doplňuje, že pojem telefonická krizová pomoc je zároveň i jednou z činností, kterou má služba poskytovat. Tato činnost pak spočívá v jednorázovém nebo opakovaném telefonickém kontaktu osoby s pracovištěm telefonické krizové intervence.

Zákon tedy sice předpokládá, že klienti mohou službu kontaktovat opakovaně, ale neuvažuje, že by se vyskytovali klienti, kteří by službu linek důvěry využívali dlouhodobě, ne jen přechodně, a proto tuto situaci ani nijak neupravuje.

Linky důvěry existovaly i před touto zákonnou úpravou a obecné charakteristiky služby tvořila odborná veřejnost, která poskytovanou službu nazývala jako telefonickou krizovou intervenci. Mezi její charakteristiky dle autorů (Špatenková, 2004a; Vodáčková, 2002; Williams, Douds, 1973; Yeager, Roberts, 2015, a další) patří:

- okamžitá pomoc (pomoc ve chvíli, kdy to klient nejvíce potřebuje);
- redukce ohrožení klienta;
- koncentrace na problém „tady a teď“ – služba by měla být poskytována v „situaci nouze“ (Bartlett, 1970), v době hovoru na linku důvěry. Nejedná se ani o terapii, ani o přátelský rozhovor, jedná se o řešení aktuální situace klienta „tady a teď“;
- časové ohraničení – autoři považují za charakter této služby krátkodobou intervenci. Protože krize má tendenci se vyřešit sama k horšímu či lepšímu, v poměrně krátkém čase, je zřejmé, že krizový pracovník musí pracovat efektivně v rámci tohoto přirozeného limitu (Wells, 1994). Krátkodobost je pak zásadní právě proto, že povaha krize je přirozeně sebeomezující (Turner, 1996). Proto pokud pracovník pomůže klientovi krizi překonat, je pak klient již schopný další kroky uskutečnit sám či za pomoci návazných služeb;
- intenzita kontaktu krizového intervenanta s klientem; a
- individuální přístup ke klientovi a dle toho uzpůsobovaný strukturovaný, aktivní a někdy i direktivní přístup krizového intervenanta.

To, čím je služba pro klienty atraktivní, lákavá, a možná důvod, proč se někteří klienti ke službě vrací opakovaně, spatřuje Knoppová (1997) a po ní mnoho dalších autorů ve výhodách této služby. Kladně může na volající působit fakt, že služba je plně dostupná a bezbariérová. Může se tak ke službě dostat rychle a v situaci, kdy má pocit, že ji nejvíce potřebuje. Vodáčková (2002) k tomu doplňuje, že služba volajícímu umožňuje mnohem snazší možnost úniku, což vytváří křehkost kontaktu, v němž má volající moc. O to větší nárok je kladen na pracovníka, pokud chce kontakt udržet.

Pokud předpokládáme, že opakovaně volající klienti zvyšují pracovníkovu zátěž, je nutné zde uvést i faktory, které pracovníkovu zátěž zvyšují, tedy jakousi přirozenou úroveň zátěže. Pešková (2005)



shrnuje faktory jiných autorů a doplňuje je o vlastní zjištění. Pracovník dle ní pracuje v časovém stresu, kdy nikdy neví, kdy klient položí nebo se hovor přeruší. V tomto rámci má jednostranně redukované či omezené informace o klientovi. Může pracovat jen s tím, co, jak a kdy mu klient sám sdělí, takže nemůže využít nonverbálních či paraverbálních informací jako v kontaktu face-to-face. Pracovník tedy musí umět flexibilně reagovat na nastalé situace a informace, být odolný vůči stresu, intenzivním emocím či agresivním výpadům. Vzhledem k tomu, že klient je ten, kdo určuje nejen, kdy kontakt ukončí, ale kdy, jak a jestli službu (znovu) využije, pracovník nemá dostatečnou zpětnou vazbu, jak jeho intervence dopadla.

Linky důvěry jsou tedy službami, které jsou anonymní, dostupné, poskytované v době nejvyšší potřeby – krize, po nezbytně nutnou dobu a pracující s aktuální zakázkou klienta vztahující se k prožívané krizi. Toto pojetí předznamenává zátěž pro pracovníky spočívající hlavně v redukci času, informací o klientovi, intenzitou kontaktu (klient v krizi) i chybějící zpětné vazby od klientů. Tato specifičnost ale určuje i specifickou klientelu, která službu využívá.

2.2 S kým se pracovníci setkávají – klienti linek důvěry

Vzhledem k typu služby je zřejmé, že i klientela, která službu bude využívat, bude specifická oproti jiným sociálním službám. Knoppová (1997) uvádí, že linku důvěry využívají lidé, kteří do ambulantních služeb nemohou dojít a pro ně může linka důvěry znamenat téměř jedinou možnost kontaktu v tísní nebo osamělosti. Matoušek se domnívá (2005), že zásadní komplikací v životech klientů linky důvěry je problém se socializací, a to především jejich pocit osamělosti. Matoušek se tedy domnívá, že osamělost je kontext volání klienta na linku důvěry, ale samotným spouštěčem konkrétního hovoru pak je střet s nějakou překážkou.

Každý rok jsou miliony lidí konfrontováni s traumatickou, krizí produkující událostí, kterou nejsou schopni sami vyřešit, a obrací se proto na 24hodinové krizové linky (Yeager, Roberts, 2015). Překážka či krize nemusí být příčinou pro volání na linku důvěry. Vodáčková (2002) mezi takovéto hovory řadí testovací hovory, které slouží k otestování, vyzkoušení služby linky důvěry. Klient, který není v krizi, a přesto volá na linku důvěry, může od pracovníka chtít poskytnutí informace nebo rady.

Volající, kteří jsou naplněni emocemi, můžou dle Vodáčkové (2002) chtít od linky důvěry provést těmito emocemi a ventilovat je. Tyto ventilační hovory mohou být volajícími prožívány velmi intenzivně a může se dle Špatenkové (2004b) vyskytnout i forma ventilace, která je pro pracovníky zátěžová, jako např. agresivní telefonáty nebo sexuálně zaměřené telefonáty.

Vodáčková (2002) zakončuje svůj výčet typologií hovorů podpurným rozhovorem, v němž volající silně prožívá aktuální situaci a hovor mu umožňuje situaci zprůhlednit, a telefonickou krizovou intervencí (v užším smyslu), která je poskytována volajícímu, jenž je v neodkladné a naléhavé situaci.

Specifickým typem klienta, který službu linek důvěry využívá, je opakovaně volající klient, který je specifický právě rysem opakování (ne tématem či zakázkou, se kterou se na službu obrací), kterým se vymyká z předpokladů a očekávání o klientech linek důvěry. Proto můžou dle Špatenkové (2004b) pracovníci prožívat při kontaktu s nimi pocity únavy a hostility. Důvodů k opakovanému zavolání může být dle autorky více:

- opakované volání v období krize, kdy klient řeší těžký problém,
- opakované volání osob, které jsou celkově křehčí a potřebují stabilizaci,
- opakované volání, kdy volající nemá (dle pracovníka) zjevný důvod k volání.

První varianta opakovaných hovorů bývá pracovníky považována za legitimní a oprávněnou, naopak druhé dvě jako náročné, zatěžující a neoprávněné. O těch budeme dále pojednávat. Klienti, kteří realizují tyto zatěžující hovory, mají různá označení – opakovaně volající klienti, dlouhodobě či stálí volající nebo kartotéční klienti (ani v angličtině není jednotný název – frequent caller, chronic caller, repeat caller). Různé označení naznačuje různé vnímání klienta. U názvu kartotéční klient se čtenář nevyhne myšlence na byrokratické pojetí poskytování sociálních služeb. Opakovaně volající,



dlouhodobě volající či stálí volající jsou dle našeho názoru méně zavádějící oslovení, která spíše pracují s faktem volání, jež je opakované, nebo s faktem délky využívání služby.

Ale kdo je vlastně opakovaně volající klient?

Nenalezly jsme jednotnou definici. Každá země, vlastně každá linka pod tímto termínem chápe někoho jiného. Je možné nalézt definice, které vymezují tohoto klienta podle nadměrného počtu hovorů či intenzivní frekvence hovorů (National Hopeline Network, 2014; Kinzel, Nanson, 2000). Opačným pojetím je chápání švýcarské linky důvěry Die Dargebotene Hand Zürich (2012), která opakovaně volajícího definuje dle jeho kontextu a vidí v něm někoho, kdo je odkázán na linku důvěry jako na dlouhodobou podporu, a to přesto (nebo právě proto), že se jeho situace nemění. Lester (2002) uvádí, že někteří opakovaně volající klienti strávili v hovorech s linkou důvěry i 35 hodin týdně. Hall (1995) se domnívá, že je k tomu vede prostý fakt, že volat můžou, protože linka je stále dostupná. Jiný pohled zase nabízí Koch (2014), který v tomto volání spatřuje potřebu jistoty a kotvy v bezhraničním a nebezpečném světě. Různorodost názorů a zkušeností, proč opakovaně volající na linky důvěry volají, kopíruje různorodost jejich definic a charakteristik. I orientační výzkum, který provedl Hall se Schlosarem (1995), potvrzuje, že u nadpoloviční většiny hovorů bylo pro pracovníky těžké určit unikátní problém, kvůli kterému se na linku obrátili. V čem se ale jednotlivé výzkumy či názory shodují, je, že důvodem volání většinou není faktická změna v životě, ale potřeba podpory a jistoty, která může být způsobena i nenadálou dekompenzací jejich psychického stavu.

V souladu se záměrem prezentovaného výzkumu se realizoval na čtyřech linkách důvěry orientační monitoring hovorů s opakovaně volajícími klienty. Sledovaly se tři oblasti: kontext volání, spouštěč volání a zakázka volajícího. Výsledky nám blíže přibližují situace volání českých opakovaně volajících klientů. Nejčastějším kontextem volání byl dlouhodobý problém, samota nebo osobní křehkost volajícího. Příčinou volání byla absence změny v situaci volajícího, neboli to, že se nic nezměnilo, případně silné emoce. Zakázkou volajícího byla potřeba mluvit a být slyšen, informovat někoho o své situaci. Pouze minimum volajících chtělo poradit.

Z výše uvedených charakteristik opakovaně volajícího klienta vyplývá, že faktory zvyšující zátěž uvedené u Peškové (2005) v kontaktech s těmito klienty vlastně neplatí. Pracovníci naopak čelí opakovanému vystavení stejnému klientovi, stejnému příběhu, který se po celé roky často nemění, a to i přes poskytnuté intervence a snahu pracovníků. Pracovníci pak paradoxně mají mnoho informací o klientovi, věnují mu více času v kontaktech, které nejsou tak emočně vypjaté, ale často jim schází zakázka. V kontextu poskytované služby pak právě tato odlišnost může vzbuzovat u pracovníků nejistotu a pocity bezmoci a vytvářet tak specifickou zátěž vyplývající z dichotomie mezi předpokládanými charakteristikami spolupráce s klientem linky důvěry a realitou opakovaně volajících klientů.

2.3 Co musí umět – požadavky na pracovníky linky důvěry

Pracovník linky důvěry musí být připraven na všechny výše zmíněné situace i klienty. To, co jeho příprava a připravenost znamená, stanoví jak zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, tak úzus odborníků. Zákon vymezuje, že činnost „*poskytování krizové pomoci*“ může poskytovat sociální pracovník (§ 109). Toto vymezení považuje odborná veřejnost za nedostatečné, a do etického kodexu pracovníků linek důvěry se proto dostalo, že by měl absolvovat akreditovaný výcvik, „*jehož výsledkem jsou schopnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám linek důvěry*“ (etický kodex pracovníků linek důvěry).

Mezi dovednosti dle autorů (Vodáčková, 2002; Špatenková, 2004b; Matoušek, 2005; Roberts, 1995; James, Gilliland, 2013) patří dovednosti v interakci s volajícím, v technice hovoru, v péči o sebe sama i technické dovednosti. Pracovník by dále měl mít znalosti o hovorech na linkách důvěry, o člověku a krizi, o možných cílových skupinách na lince důvěry a o sociálně-právní tematice. Mezi požadované schopnosti uvedení autoři řadí schopnost vedení hovorů, práce v týmu a individuální schopnosti.



3. PŘÍSTUP KE KLIENTŮM

Druhou oblastí, kterou musíme přiblížit, abychom mohly zodpovědět výzkumnou otázku, je přístup ke klientům. Ten chápeme jako proces. Spolu s Úlehlou (1996) tvrdíme, že výsledný přístup ke klientovi ovlivňuje sám pracovník – jeho osobnost. Zároveň ale souhlasíme s Musilem (2004), že rámec, ve kterém osoba pracovníka jedná a rozhoduje, je vymezen organizací, v rámci které pracovník službu poskytuje. Výsledkem jsou uznávané a ustálené představy, které regulují jednání pracovníků vůči klientům v konkrétních podmínkách (Musil, 2014).

3.1 Osobnost pracovníka

Osobnost pracovníka hraje roli při posuzování toho, co je ze strany klienta přijatelné a co už ne. Toto posuzování dle Úlehy (1996) ovlivňuje momentální rozpoložení pracovníka, jeho sympatie a antipatie k jednotlivým klientům, místo a čas a pracovníkův profesní rozvoj, vývoj a proměny. Pracovník linky důvěry je často nucen se rozhodovat individuálně, v danou chvíli bez možnosti konzultace s kolegy a v těchto chvílích vstupují do popředí jeho individuální preference, které mohou být ovlivněny i tím, z jaké „filosofické školy“ přichází. Gabura (1995) se pokusil rozdělit tyto školy do tří skupin: Dynamický přístup, který předpokládá determinaci současného jednání klienta jeho minulostí. Dále pak behaviorální přístup, jenž vychází z předpokladu, že každé jednání je důsledkem toho, co se člověk naučil nebo nenaučil. Poslední skupinou je experienciální přístup, který vnímá člověka jako aktivní bytost s potenciálem k dalšímu růstu. Vzhledem k tomu, že přístup jedné školy nemá u nás velkou tradici a vyskytuje se téměř ojediněle, doplnil Gabura ještě jednu skupinu: eklektický přístup, který symbioticky spojuje nebo selektivně využívá různé přístupy, metody a formy práce.

Pracovníkovo jednání je ale rámcováno organizací, v níž pracovník jedná. Z tohoto pohledu je přístup ke klientům výsledkem procesu zvládání dilemat, která reflektují možnosti naplnění představ obsažených v kultuře organizace v kontextu reálných podmínek.

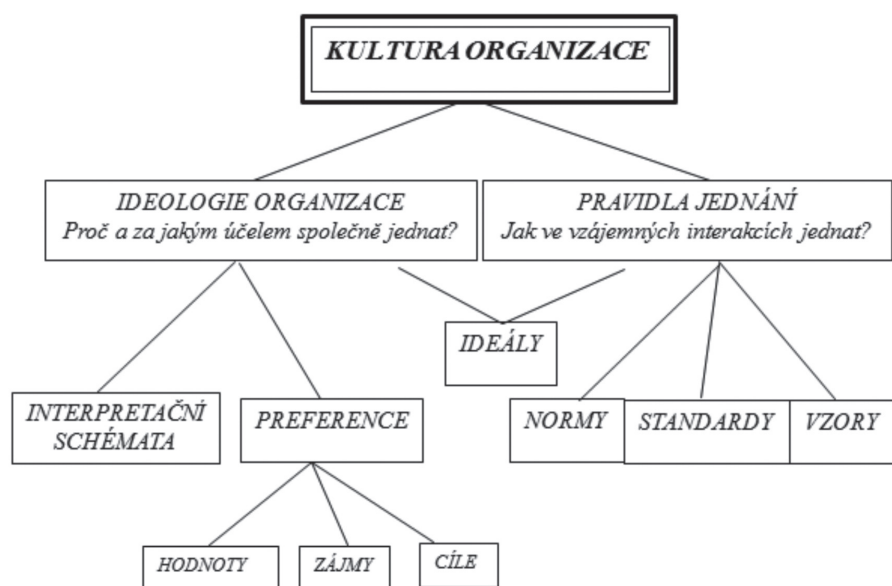
3.2 Kultura organizace a dilemata

Kultura organizace (Musil, 2004) jsou zaběhlé zvyklosti, sociální vazby mezi lidmi v organizaci, které spočívají v uznávání ustálených představ o tom, jak a proč má personál organizace jednat mezi sebou navzájem a vůči ostatním lidem. Jsou to mantinely pro jednání, které umožňují předvídat jednání spolupracovníků a přizpůsobovat se mu. Každý klíčový element kultury organizace, který Musil (2004, 2006, 2014) ve svých dílech uvedl, určuje i přístup ke klientům, k práci s nimi. Přístup ke klientům je v kontextu kultury organizace ovlivňován dle Musila (2014) těmito složkami:

1. Ideologií organizace, která odpovídá na otázku proč a za jakým účelem společně jednat, a pravidly jednání, která odpovídají na otázku, jak ve vzájemných interakcích jednat.
2. Pravidly jednání, která odpovídají na otázku jak ve vzájemných interakcích jednat.



Schéma 1: Kultura organizace



Zdroj: Musil, 2004:19–34, upraveno autorkami

Součástí ideologie organizace jsou interpretační schémata, která Musil (2014) chápe jako ustálené, rutinní zaměstnanecké koncepty přiřazování charakteristik klientům na základě určitého příznaku. Rizikem se schéma stává, pokud si ho pracovník neověří a na základě jedné zjištěné charakteristiky přisoudí klientovi i zbylé charakteristiky. V tu chvíli se schéma stává předsudkem. Pokud pracovník se schématem pracuje jako s hypotézou, kterou si v realitě s klientem ověří, může mu připravené schéma pomoci rychleji se zorientovat a zefektivnit svou intervenci.

Druhou složkou ideologie organizace jsou preference, které Musil chápe jako představy o smyslu a významu pracovních událostí. Patří mezi ně hodnoty, kterých je v očích pracovníků třeba dosahovat. Dále pak zájmy jako představy žádoucího záměru, v nichž změna nebo udržení stávajících podmínek v organizaci pomůže k dosažení hodnot. Poslední složkou preferencí jsou cíle, které jsou vyjádřením aktivního rozhodnutí a plánu, jak stávající podmínky udržet či změnit a pokusit se tak dosáhnout hodnot, které zastávají.

Součástí pravidel jednání jsou normy, standardy a vzory. Každý z těchto způsobů regulace pravidel jednání se liší v míře závaznosti pro pracovníka a v sankci, kterou je garantována. Ve vztahu k přístupu ke klientům však Musil (2004) vymezil dva typy uznávaných pravidel jednání, a to sice pravidla přístupu ke klientům, která vyjadřují uznávané představy o tom, jak je možné zvládat běžné pracovní podmínky a z jejich nesourodosti vyplývající všední dilemata s klientem. Druhým typem jsou uznávané metodické postupy.

Komplexní vize žádoucího směřování jednání lidí v organizaci vyjadřují ideály. Zahrnují v sobě ideální bezděčné představy o ideologii organizace i o pravidlech jednání, proto se jejich výskyt pojí s výskytem dilemat.

Musil (2006:18) uvedl, že: „Přístup ke klientům je výsledkem procesu zvládání nesourodých pracovních podmínek, dilemat a psychických tenzí, které vytvářejí tyto nesourodé pracovní podmínky v praxi jednotlivého pracovníka.“ Nesourodé podmínky nazývá Lipsky (1980) jako okolnosti, které vytvářejí propast mezi tím, co se od pracovníků očekává, a tím, co opravdu dělají. Tato očekávání jsme rozdělili do čtyř skupin.



První z nich je profesní očekávání, které vychází z premisy, že úkolem sociálního pracovníka je okamžitá **pomoc** klientovi využívat zdroje takovým způsobem, který je jak z hlediska klienta, tak z hlediska sociálního prostředí účinný (Musil, Nečasová, 2008). Cílem této pomoci je dle Bartlett (1970) **změna** nepříznivé situace ke **zlepšení** blahobytu klienta i celé společnosti. I v rámci profesního očekávání mohou nastat konflikty jednotlivých podskupin. Musil s Nečasovou (2008) zmiňují například etické kodexy, které odrážejí očekávání odborné veřejnosti, ale mohou se dostávat do konfliktu s očekáváním klienta – etika práce velí přímo neradit, nebýt direktivní, ale klient očekává jasnou a okamžitě uskutečnitelnou radu.

Chápání sociální práce jako profese, která má pomáhat klientům překonávat překážky, kvůli kterým nezvládá naplňovat očekávání společnosti (Musil, 2004), vytváří druhou skupinu očekávání – očekávání společnosti. I Úlehla (2007:25) hovoří o tom, že sociální pracovník má „*vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient*“. Tato dvojí vazba, jak ji nazývá Van der Laan (1998), je zvláštností sociální práce, kde na jedné straně pracovník slouží společenským zařízením (institucím), jež k této práci daly podnět a které jsou v souladu s normami společnosti, a na straně druhé je pojena s lidmi v tíživé životní situaci.

Třetí skupinou očekávání je očekávání organizace, za které považujeme kulturu organizace.

Čtvrtou skupinou jsou očekávání samotného pracovníka. Lipsky (1980) uvádí, že pozice sociálních pracovníků jsou vyhledávány právě pro jejich potenciál sociálně užitečných rolí. Druhým dechem ale dodává, že přirozenost této práce jim brání i být jen přiblížení se ideálům jejich práce. Naráží tak právě na střet očekávání a reálných podmínek a možností pracovníků, se kterým se pracovníci dle něho vyrovnávají třemi způsoby:

- Prvním z nich je *zjednodušování složitých cílů* – jde o úpravu cílů organizace, a poskytování služby za složitých a možná v daných pracovních podmínkách nedosažitelných cílů, na realitě uzpůsobené cíle.
- Druhý způsob vyrovnávání je aktivní *omezování poptávky* různými strategiemi.
- Poslední způsob – *nerovné zacházení s klienty* – předpokládá, že určitým skupinám klientů bude poskytována různě kvalitní služba. Jedná se i o kategorizování klientů, určování toho, kdo službu potřebuje více, kdo méně. V tomto světle se pak skupina opakovaně volajících klientů jeví jako výsledek kategorizace pracovníků.

Přístup ke klientům je tedy výsledkem konfrontace všech těchto očekávání s reálnými možnostmi pracovníka. Předpokládáme, že se osobnost pracovníka projevuje právě v rámci přístupu ke klientovi, který Musil (2004) konceptualizoval do výše popsaného schématu. Proto bude toto schéma základem pro rozpracování naší hlavní výzkumné otázky do dílčích podotázek.

Teoretické podklady pro přístup k opakovaně volajícím klientům jsou podobné jako u všeho ostatního, co se týká opakovaně volajících klientů, velice nejednotné a různorodé. Pohybují se od úplného odrazování ve využívání služby všemi možnými způsoby, protože vysávají zdroje služby (Roberts, 1995), po ten přístup, který věří, že linka důvěry je určená všem, kteří zavolají. Některé linky důvěry aplikují limitaci dostupnosti služby pro opakovaně volající klienty, tedy určují, kdy a kolikrát může opakovaně volající službu využít tak, aby to bylo snesitelné pro pracovníky a neomezovali přístup ke službě jiným klientům, kteří se v tu chvíli nemohou dovolat (Hall, Schlosar, 1995). Tento argument ostatně doporučuje i Roberts (1995), aby si pracovníci odůvodnili, že svým způsobem odmítají poskytnout opakovaně volajícímu službu v tom rozsahu, v jakém on chce (potřebuje). Příkladem přístupu, který věří, že je linka důvěry určená všem, je švýcarská Die dargebotene Hand Zürich (2012), která v přístupu k nim respektuje své krédo: „*Nemůžeme vyřešit utrpení volajících, ale jako empatický a autentický protějšek můžeme uspokojit jejich potřebu být viděn a být slyšen, akceptován a přijat s úctou.*“

4. METODIKA VÝZKUMU

Na tomto místě velmi stručně představíme metodiku výzkumu. Pro účely výzkumu byla zvolena kvalitativní strategie, konkrétně ve formě těchto výzkumných metod: focus group (9 participantů),



narativní rozhovory (3 participanti) a analýza dokumentů (7 pracovišť). Kvalitativní strategii jsme zvolily proto, že nám umožnila zkoumat mentální, komplexní a diferencované procesy, které nejsou snadno pozorovatelné (Disman, 2009). Cílem výzkumu bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: Jaký je přístup pracovníků k opakovaně volajícím klientům na pracovištích linek důvěry v ČR? Rozložily jsme ji do 4 dílčích výzkumných otázek:

DVO 1: Které hodnoty prožívají pracovníci linek důvěry při práci s opakovaně volajícími klienty za důležité?

Touto otázkou jsme směřovaly k hodnotové orientaci (v rámci konceptualizace pojmu přístup) pracovníků v kontaktu s opakovaně volajícími klienty.

DVO2: Na jaké zájmy a cíle se pracovníci linek důvěry z hlediska těchto hodnot zaměřují v pracovních podmínkách, které na linkách důvěry panují?

Touto otázkou jsme zjišťovaly, zda pracovníkům linek důvěry umožňují stávající podmínky dosahovat zmíněných hodnot, o něž s opakovaně volajícími klienty usilují.

DVO3: Z jakých interpretačních schémat, zejména interpretačních schémat o opakovaně volajících klientech a pracovnících linek důvěry, při práci s opakovaně volajícími klienty vycházejí?

Zajímalo nás především, jaké charakteristiky přisuzují pracovníci opakovaně volajícím klientům a pracovníkům linek důvěry. Interpretační schémata umožní pochopit, z čeho pracovníci při jednání s opakovaně volajícími klienty vycházejí.

DVO4: Podle jakých pravidel jednají pracovníci linek důvěry v interakcích s opakovaně volajícími klienty?

Touto otázkou jsme chtěly zjistit, jak pracovníci linek důvěry s opakovaně volajícími klienty jednají a čím se řídí. Tato pravidla jednání více reflektují samotnou činnost pracovníka, postup práce s opakovaně volajícím klientem. V otázce přístupu ke klientům je Musil (2004) rozdělil na Pravidla přístupu ke klientům a Uznávané metodické postupy.

Jednotkami zkoumání byli pracovníci linek důvěry, z nichž jsme záměrným výběrem zvolily jednotky zjišťování, kterými bylo 17 pracovníků linek důvěry v ČR ze 7 pracovišť linek důvěry v ČR.

Získaná data byla z audiozáznamu převedena do písemné podoby a následně analyzována formou otevřeného a axiálního kódování.

5. INTERPRETACE DAT

V této kapitole bychom chtěly čtenáře seznámit s nejzajímavějšími a dle našeho názoru nejzásadnějšími dílčími zjištěními, která následně vedla k zodpovězení výzkumné otázky, které nabízíme v další kapitole. Svá zjištění zde dokládáme výroky respondentů z individuálních rozhovorů (označené R) a focus groups (označené F). Citace z dokumentů jsme pro jejich obsáhlost vypustily, ale s dokumenty jsme pracovaly a naše zjištění jsou s nimi v souladu. Prezentované výroky zastupují obdobná tvrzení zaznamenaná u více respondentů.

5.1 Které hodnoty prožívají pracovníci linek důvěry při práci s opakovaně volajícími klienty za důležité?

Pracovníci na prvním místě zmiňovali hodnotu změny u klienta, což odpovídá všeobecnému očekávání od sociálních pracovníků a pomáhajících profesí (Bartlett, 1970). Ostatní dva pojmy, které jsme v této souvislosti identifikovaly v předchozí části (pomoc a zlepšení) nebyly explicitně vyjádřeny, ale vnímáme je jako obsažené v pojmu změna. „... a od toho tu jsme, abychom pomohli v situaci, kdy potřebují tak, aby si zvládli pomoci sami... Za naší podpory pak vyřeší tu svoji situaci



a víc nás nepotřebují. A tak to má být.“ (R1). Změna, která u klienta probíhá, není jen v přítomnosti v průběhu jednoho hovoru, ale v jeho životě jako takovém. Fakt toho, že se klient odpojí, je ukazatelem změny v klientově životě, jeho samostatnosti, toho, že již službu nepotřebuje. Tuto změnu pracovníci upravili dle podmínek (či reálných možností), které s opakovaně volajícími klienty mají – na úlevu klienta: „*aby ten hovor měl pro něj ten úlevnej účinek*“ (R2). Dá se říct, že se tímto způsobem pracovníci vyrovnávají se svými nesourodými pracovními podmínkami (Lipsky, 1980). Pracovníci se vyrovnávají zjednodušováním složitých cílů, kdy se hodnota změny v klientově životě – změna k samostatnosti upravila na změnu v přítomnosti či úlevu klienta.

Na druhou stranu byl možná výzkum právě u toho, kdy probíhalo přetváření komplexních cílů, protože pojem úleva klienta, respektive změna v přítomnosti je pro pracovníky linek důvěry praktičtější cílem v tom smyslu, že vždy vědí, zda jí dosáhli, či nikoliv. Tím, že pracovníci linek důvěry nemají od klientů zpětnou vazbu, není možné zjistit, zda odpojení klienta (přestane volat) opravdu znamená to, že klientova situace se zlepšila a on se osamostatnil. Pokud se komplexní cíl upraví dle pracovníků, budou moci na konci každého hovoru, kdy vlastně končí jejich „mikro případová práce“, s klientem hovor zhodnotit. Vyhodnotit to, zda hodnot bylo dosaženo, či nikoliv, a lépe tak plnit diskontinuální funkci služby (pokaždé nový hovor se svým začátkem a koncem). Další hodnotou, kterou pracovníci v hovorech s opakovaně volajícími klienty prožívají, je smysluplnost hovorů, aby jim hovor „něco dal“, byl jim k užítku – prospěšný.

„Smysluplnost pro klienta, to je profesionální přístup, znamená to nepodporovat ho v navazování, a to nejenom na službu, ale na konkrétní lidi, držet hranice, vracet zpátky k jeho kompetencím, vracení zpátky do jeho života. O to tady jde... Maximální užitek z každého hovoru pro toho klienta“ (R3).

V této hodnotě jsou schovány či zahrnuty principy, jež dělají službu linky důvěry v očích pracovníků specifickou oproti jiným, a touto hodnotou vlastně pracovníci linek důvěry zdůrazňují, že si chtějí tuto specifitu udržet právě v kontaktu s opakovaně volajícími klienty. Volají na linku důvěry a ta by jim měla poskytnout to, co linka důvěry poskytovat má, tedy specifickou profesionální službu linky důvěry v takové míře, aby nedocházelo k závislosti klienta na službě či jeho navázání na službu či pracovníka. „*Abychom naplňovali svoje cíle poslání služby linky důvěry a nebyli ten kamarád na telefonu nebo psychoterapeut*“ (F3). Vysvětlujeme si to jako obrannou reakci pracovníků, jíž reagují na nestandardní situaci, tedy na to, že byt' to nikdo (zákon, teorie) nepředpokládá, objevuje se jev, který by zřejmě být neměl. Pracovníci na to reagují tak, že se o to více upnou na zásady a principy služby telefonické intervence, které je třeba s nimi dodržovat.

Tato hodnota klade nové nároky na pracovníka v tom smyslu, že je jeho úkolem, aby byl hovor pro opakovaně volajícího klienta smysluplný. Mělo by být na pracovníkovi, aby vyhodnotil, zda je pro daného klienta lepší ho jen vysílat k jeho sociální síti, kterou má funkční, ale nevyužívá ji, nebo naopak, protože pracovník ví, že žádnou nemá, tak projevit jakési lidské pochopení a kontakt poskytnout. Tato hodnota tedy počítá a kalkuluje se znalostí klienta pracovníky linky důvěry, bez znalosti totiž není možné vyhodnotit smysluplnost.

Zároveň tato hodnota z našeho pohledu nerespektuje diskontinuitu služby, protože bere v potaz dlouhodobé hledisko. Směřuje totiž ke smysluplnosti každého hovoru, ale zároveň smysluplnosti služby linky důvěry pro daného opakovaně volajícího klienta obecně, tedy do budoucna. Z tohoto pohledu se tak zdají být hodnoty Změna v přítomnosti a Smysluplnost v protikladu.

5.2 Na jaké zájmy a cíle se pracovníci linek důvěry zaměřují v pracovních podmínkách, které na linkách důvěry panují?

Zájmy a cíle, na které se pracovníci zaměřují, reflektují podmínky, ve kterých pracují. Zmínily jsme, že práce na lince důvěry je týmová práce, která je většinou realizována individuálně či osamoceně. Proto pracovník musí mít, o co a o koho se opřít, když je v situaci, která není úplně standardní (neodpovídá běžným představám). Potřebují překonávat bariéry, které jim staví fakt, že klienta poznají a znají, ať už vlastní zkušeností nebo skrze zkušenosti kolegů, nebo určený postup a charakteristiku v „kartotéce“ (viz další podkapitolu). Komplikací, kterou znalost klienta přináší,



může být haló efekt⁴ a předsudečnost po rozpoznání klienta: „... že už když slyšíte ten hlas, tak tam může být to předotrávení trošku: Jééé, co zase...“ (R2). Toto rozpoznání může mít samozřejmě i opačnou rovinu: „... já mám prostě nějaký opakovaně volající radši a nějaký míň, samozřejmě se snažím přistupovat ke všem stejně, ale na někoho, neříkám, že se těším, ale jsem zvědavá, co je novýho, nebo jak pokročil“ (F7). Na druhou stranu jim ale znalost klienta umožňuje kompenzovat omezení (či limitace), která někdy vůči opakovaně volajícím aplikují. Pracovníci se domnívají, že jim zmíněné překážky umožní překonat podpora kolegů a jasné hranice přístupu.

Ukázalo se, že pracovníci reagují na nesourodé podmínky dle Lipskyho (1980), ale oproti teoretickým předpokladům formou „něco za něco“. To znamená, že v něčem klienty omezí (existence kartotéky, kategorizace klientů, omezování poptávky v určitou dobu), ale něco jim za to dají (rozpoznání klienta umožní „upravit pracovníkova měřítko“ pro hovor; omezení ve volání jen někdy, ne vždy: někdy volat nemůže, ale jindy jsou pro něj zase plně připraveni).

„Někdy volají jenom proto, že se dneska dobře vyspali a že mají radost, že je to těší, že se jim povedlo hezky uklídit. A v kontextu toho, že víme, že jsou to opravdu těžcí psychotici, kteří jsou doma sami, kterým nikdo nepomůže... tak v tom kontextu je to velký úspěch... Takže v tom je ten hovor na místě a nebereme to jako zneužití linky“ (R2).

Zajímavá je funkce kartotéky – porušuje princip anonymity i diskontinuitu služby, ale jsou v ní uvedeny týmové dohody, které jsou pro pracovníky nesmírně důležité, protože jsou zatím jedinou berličkou, o kterou se mohou opřít (pokud nemají zpracované konkrétní metodiky) a je v nich uvedeno to, co je pro daného klienta nejlepší – smysluplné. „Využíváme ji proto, abychom týmově dobře pracovali, protože když už je to klient, který je tam zavedený, tak vyžaduje nějakou specifickou týmovou pevnost, aby to bylo smysluplné“ (F1). Je to soubor uznávaných představ (Musil, 2004) pracovníků konkrétního pracoviště, jak a proč jednat s konkrétním opakovaně volajícím klientem. Domníváme se, že kompenzovaná omezení tímto usnadňují pracovníkům samotná omezení aplikovat, protože úplné odmítní by nebylo v souladu s jejich poměrně hodně zvnitřněným principem *přijetí* klienta na lince důvěry.

Zájmy pracovníků odkazují na poskytování služby linky důvěry, které většinou probíhá osamoceně a pracovník potřebuje systémovou a personální oporu, aby mohl být oporou opakovaně volajícímu klientovi. „Já mám tendenci u tématu opakovaně volajících hledat nějaký konsenzus, který je nějak specifický našemu prostředí“ (F7). „Ten jednotný rámec je pro vás hrozně důležitý, protože tam jste doma, víte, co děláte... Prostě jste svobodná“ (R1). Zájmy v tomto případě reflektují jakési potřeby pracovníků, co by potřebovali jinak. Musil (2014) tvrdí, že zájmy v cíle proměnění rozhodnutí pracovníků přejít do akce. Tento „konativní“ aspekt cílů musí teprve u pracovníků nastat.

5.3 Z jakých interpretačních schémat při práci s opakovaně volajícími klienty vycházejí?

Pracovníci vnímají rozdíl mezi klientem, který volá opakovaně, a tím, koho nakonec zavedou do kartotéky. Fakt zavedení do kartotéky pak je známkou toho, že klient již nevolá v období, kdy potřebuje pomoci s životní situací či krizí, ale volá z jiných důvodů a volat pravděpodobně nepřestane. V tu chvíli se stává opakovaně volajícím klientem a kartotéka je pro pracovníky nějaká opora v tom, jak jednat, aby to pro tohoto konkrétního klienta bylo stále smysluplné v kontextu práce na lince důvěry. Každá linka pak má odlišný moment, kdy do kartotéky klienta zavádí, a tento moment záleží na tom, jak je linka dostupná. Čím je linka dostupnější, tím více hovorů v delším časovém období musí klient zrealizovat, aby splnil definici pro zavedení do kartotéky. Domníváme se, že zřejmý konflikt s principem anonymity pracovníci odůvodňují tím, že tito klienti se často deanonymizují sami: „Oni často říkají: Já k vám volám často“ (F4). „To jsem zase já“ (F7), „Dobrý den, sestřičko, takhle několik let“ (F1). Dále se v tomto faktu zrcadlí i zmiňovaná hodnota smysluplnosti – kartotéka slouží k tomu, aby služba byla pro klienty v ní uvedené smysluplná.

⁴ Haló efekt chápeme jako působení prvního dojmu, který jsme si učinili o jedinci na podkladě jednoho jeho projevu (Šimíčková-Čížková, 1996).

Základním identifikačním rysem je opakované volání, další jsou velice různorodé. Mezi ty akcentující jakýsi lidský přístup absolutního přijetí, který by byl bližší popsánímu chápání švýcarské linky důvěry (Die Dargebotene Hand Zürich, 2012) patří osobní křehkost opakovaně volajícího klienta: „specifikum je křehkost, ať již teda z důvodu věku anebo z důvodu zhodnocování celého života“ (F1), absence sociální sítě: „jsou to ti, co nemají sociální síť, ale i naopak, co ji mají, ale nechtějí ji zatěžovat, to znamená, když to nemůžu říct doma“ (F6) a touha po uspokojení něčeho nenaplnitelného v něm: „je to černá díra, kterou prostě nelze nikdy ničím naplnit, že prostě takhle to u toho člověka možná je, že on potřebuje pořád něco dostávat a že to, co už dřív nedostal, se nenabradí“ (F2). Z tohoto pohledu se zdá vhodné, že by si takový klient zvolil právě linku důvěry, protože ta mu nabídne bezvýhradné přijetí a pokaždé novou šanci na to, že svou „černou díru“ definitivně naplní. Tito klienti si volají dle pracovníků o lidský kontakt, o pouhé přijetí, o možnost sdílení a ventilace emocí i zážitků. Pracovníci vůbec nezmiňovali plnou výhodu anonymity pro opakovaně volajícího klienta v tom smyslu, že anonymní prostředí umožňuje vytvářet jakýsi virtuální obraz o sobě samém a uspokojovat tak potřeby, které v reálném životě nemohou být nikdy uspokojeny. Že toto prostředí umožňuje alespoň chvíli být tím, kým by si volající přál být. Z toho tedy vyvozujeme, že z pohledu pracovníků je pro opakovaně volající klienty anonymita důležitá jen minimálně a vzhledem k tomu, že se sami většinou vzdávají této anonymity i diskontinuity, vyvozujeme, že pro ně tato unikátnost a specifická služba není tak důležitá. Dokonce se domníváme, že opakovaně volající klienti tyto specifické znaky služby z většiny nepotřebují. Pracovníci, kteří užívají toto interpretační schéma, pak spíše tíhnou k interpretačnímu schématu o sobě samém ve smyslu lidského pracovníka, partnera, který přijme v době potřeby volajícího. Potřebu hovoru si určuje volající sám (ne pracovník): „volají, protože potřebují“ (F1).

K charakteristikám, které jsou bližší ochránářskému pólu, ve smyslu ochrany pracovníků a klientů, kteří jsou v krizi a nemohou se dovolat (Roberts, 1995), by patřilo, že nejsou v krizi, a nepotřebují tedy službu linky důvěry. „Pravdou zůstává, že většina těch hovorů opakovaných nejsou hovory krizové, a když bych vzala to klasické poslání linky důvěry ve smyslu krizové linky, tak to, co řeší většina kartotéčních, tak to sem v podstatě nepatří“ (R2). Pracovníci by interpretovali opakovaně volající klienty jako manipulátory, kteří řeší neúspěšně dlouhodobý problém, a to i přes opakované intervence pracovníka.

„Většina z nich k nám začala volat s nějakým problémem, který řešili – umřel jí manžel, přišla o střechu nad hlavou, apod. Často ale ten problém řeší doted. Někde se aspoň snažili ten problém řešit, ale někde byl ten problém vlastně drubotný, ani ho řešit nechtěli“ (R1).

„Velká část klientů, kteří volají opakovaně, jsou manipulativní klienti, jsou problematičtí, takže jsem jim zpočátku víc nabíhala na takové ty pastí pastičky a víc mě dokázali dostat tam, kam potřebovali“ (R2). Vykazují stereotypní chování, které utvrzuje pracovníky v tom, že jejich dobře míněných rad nedbají a dělají a říkají pořád totéž. Mohou pak dlouhodobý problém považovat za zástěrku sloužící k další manipulaci. V tomto případě pak schémata o pracovnících spíše odpovídají představám striktních profesionálů na krizové lince poskytující telefonickou krizovou intervenci. Profesionál se totiž dokáže oprostit od emocí a pracuje dle jasně daných postupů a principů linky důvěry.

„Mám poskytovat službu linky důvěry, nebo to, co chce opakovaně volající klient – když vím, že on chce hovořit o citátech a filosofii, a kdykoliv s ním přejdu na něco osobního, tak přejde do agrese nebo ukončí? Když to zkouším, tak to končí tak, že položí, ale když to nezkouším, tak na to přeci nepotřebuje linku důvěry“ (F2).

Na pomyslném bodě nula by bylo schéma, že opakovaně volající je klient jako každý jiný.

„Nikoliv ten klient je problematický, ale má nějaký téma, ať už je to četnost volání, ať je to manipulace s pracovníkem, ať je to to, že si může pracovník myslet: no to je ale blbec, dyť je to přeci jasné... To jsou moje fantazie, moje předpoklady, moje těžkosti, proto si ho já dám do té kartotéky a tím pádem je to ten kartotéčák“ (R3).

Tento přístup by vlastně měl být spíše mimo tuto pomyslnou osu, protože nezastává specifický přístup k opakovaně volajícím klientům, což zmíněná osa předpokládá. Je to osa specifického přístupu



(schéma č. 4) k opakovaně volajícím klientům. Jak jsme ale uvedly, v interpretačních schématech to není „buď, anebo“. Většina pracovníků má v sobě obsažené oba póly v různé intenzitě, mezi kterými se pohybuje dle mantinelů, které nastavuje linka důvěry, a dle momentálního rozpoložení pracovníka a situace na lince důvěry.

5.4 Podle jakých pravidel jednají pracovníci linek důvěry v interakcích s opakovaně volajícími klienty?

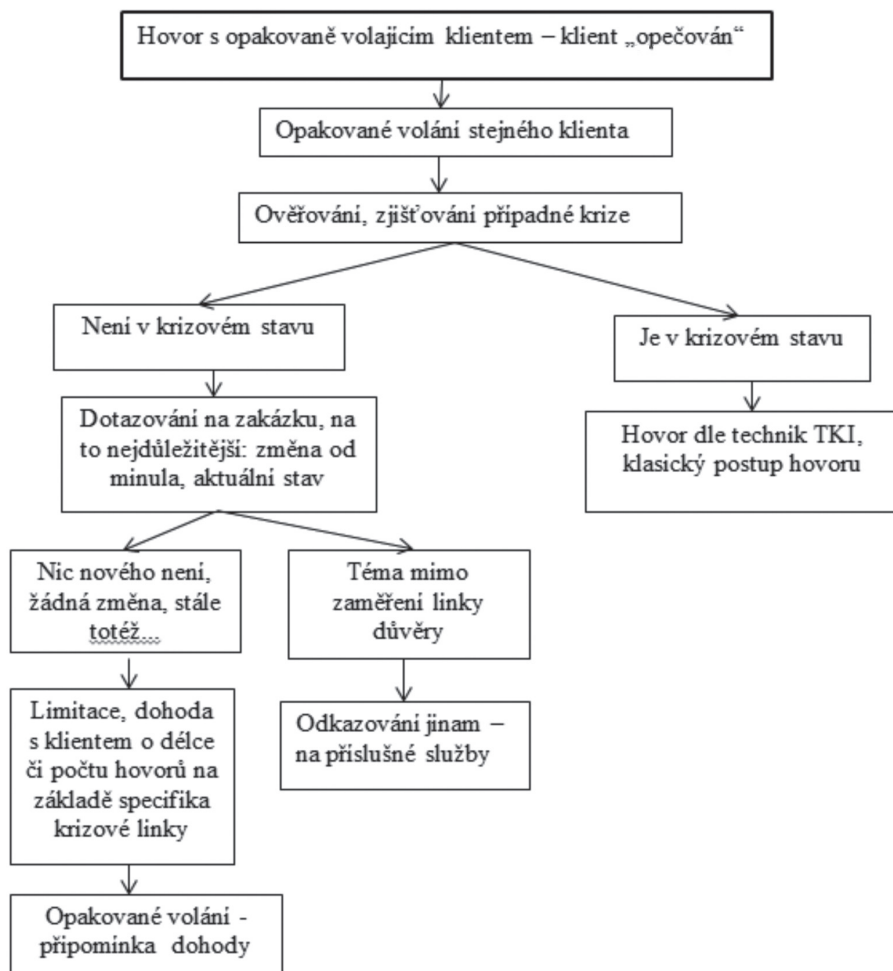
Pracovníci zvládají pracovní podmínky s opakovaně volajícími klienty za pomoci všech strategií, které definoval Lipsky (1980). Všechny tyto strategie ale upravují prostředím linek důvěry. Zjednodušování cílů je možné nalézt ve změně hodnoty změny v životě klienta na změnu v přítomnosti či úlevu klienta. Pracovníci se tak vypořádávají s nedosažitelností hodnoty změny v životě u opakovaně volajících klientů. Ze strategie nerovného zacházení s klienty vycházel samotný výzkum, protože pracovníci vytvořili kategorii opakovaně volajících (kartotéčních) klientů, ke které pracovníci přistupují jinak než k legitimním klientům linek důvěry. Na základě této kategorizace dochází i k omezování poptávky této skupiny klientů ve formě různých limitací. Specifičnost užití těchto strategií vidíme v kompenzování všech opatření. Kategorizace sice způsobí nerovné zacházení, ale i ve prospěch opakovaně volajícího klienta. Omezování poptávky, limitace nejsou absolutní a nezpůsobují, že se klient ke službě vůbec nedostane.

Dále pracovníci zmiňovali to, co jim pomáhá podmínky s opakovaně volajícími zvládat. Pracovníci linek důvěry uváděli, že zvládat jejich pracovní podmínky v kontextu opakovaně volajících klientů jim umožňují především esenciální prvky přístupu ke klientům na linkách důvěry – důvěra: *„nejlepší je být tam v jeho světě a důvěřovat tomu, že to tak je“* (F3), individuální přístup: *„pokaždý je to jiný. I když mi třeba volá jeden opakovaně volající klient po několikáté do služby, tak pokaždý je to jiný, protože oba dva na konci sluchátka jsou v úplně unikátní situaci a tenhle okamžik, ten daný okamžik, nejde prožít dvakrát, proto je to jiný“* (R3), a respekt: *„k opakovaně volajícímu klientovi přistupujeme tak jako ke každému jinému – s respektem“* (F3). Tyto principy jim pomáhají v tom smyslu, že upozadují konflikty související se znalostí klienta, které pracovníci s opakovaně volajícími prožívají.

Ukázalo se, že velká část strategií či postupů, které jim pomáhají zvládat práci s opakovaně volajícími klienty, koresponduje se zájmy, jež pracovníci zmiňovali. Dle našeho názoru to značí, že pracovníci reflektují svoje zájmy a potřeby v přístupu k práci s opakovaně volajícími klienty, reflektují svoji samotnou práci a snaží se praxi uzpůsobit tomu, co funguje. Snaží se proměňovat zájmy v cíle a měnit svoje nesourodé pracovní podmínky, zároveň ale i akceptují realitu opakovaně volajících klientů: *„připustit si, že nemusím všechno vědět a všemu rozumět, že prostě někdy tomu rozumí ten klient sám, proč to tak dělá a proč zrovna tohle mu vyhovuje. Že se tu odpověď nedozvíme. Nikdy třeba“* (F3). Pravidla jednání jsou hodně ovlivněna tím, jak to pracovníci cítí. Oporu v teoretických podkladech nemají, a tak čerpají z vlastních zkušeností a z toho, jak si myslí, že je to správné a zvládnutelné. Tuto praxi pak zavádějí i do svých metodik.

Na základě výpovědi jsme sestavily následující schéma postupu práce s opakovaně volajícím klientem, který již je zaveden v kartotéce. Zavádění do kartotéky má každé pracoviště jiné a popsaly jsme ho výše, proto ho zde nyní již nezmiňujeme.

Schéma 2: Postup hovoru s opakovaně volajícím klientem

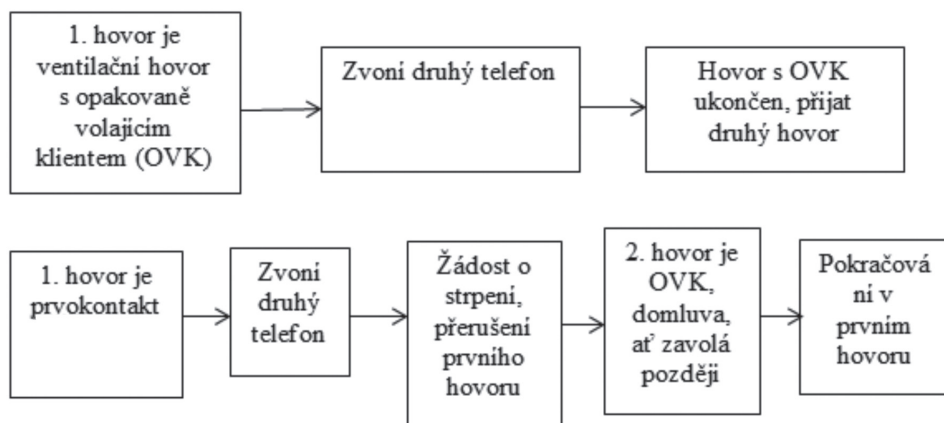


Zajímavým zjištěním bylo, že na pracovištích, která pracují aktivně s dvěma telefony, posuzují hovory s opakovaně volajícími klienty ještě v jiném kontextu. Linky důvěry, jež pracují s dvěma telefony, se snaží eliminovat situaci, že se k nim nedovolá klient, který je v akutní krizi, na úkor klienta, který to „nepotřebuje“ (např. opakovaně volající klient). Jedná se o technické uzpůsobení pracoviště tak, že v případě, že je veden hovor s jedním klientem a snaží se dovolat nějaký jiný, druhý telefon začne akusticky nebo vizuálně signalizovat, že volá další klient. V tu chvíli pracovník, pokud to jde, slušně požádá o přerušení hovoru, přijme druhý a rychle vyhodnotí, zda je potřebnější vrátit se a dokončit první kontakt a druhého volajícího požádat, ať zavolá později, nebo naopak. Pracovníci tak vlastně vyhodnocují, kdo je ve větší „situaci nouze“ (Bartlett, 1970). „Vidím, že mi bliká druhý telefon, tak mu řeknu, aby se mohl dovolat někdo jiný, někde to pojmenuju, že třeba bliká telefon a že ho musím vzít“ (R1). Toto vyhodnocování je pro pracovníky náročnější, ale na druhou stranu eliminují tak riziko, že se např. v hovoru s opakovaně volajícím klientem nedovolá někdo, kdo to potřebuje více. Pracovníci tak využívají znalost klienta k tomu, aby sami sobě ulevili při náročné situaci vyhodnocování závažnosti hovorů. Tím, že opakovaně volajícího klienta zná, může si více dovolit. „Prostě si k němu jakoby víc dovolíme, protože víme, že to není život ohrožující a že to, co si dá k večeru, s ním můžeme vyřešit kdykoliv jindy“ (R2).



Posuzování a postup práce by se dal zaznamenat následujícími schématy:

Schéma 3: Postup práce s opakovaně volajícím klientem na pracovišti se dvěma telefony



6. ZÁVĚR

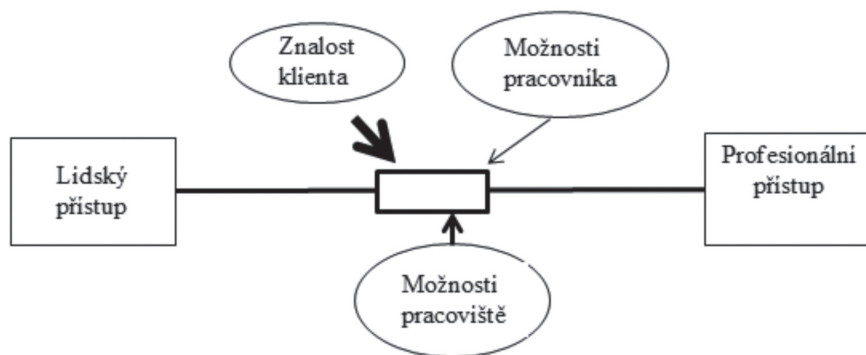
Ze získaných dat jsme velice intenzivně vnímaly, že opakovaně volající klienti vytvářejí na linkách důvěry pro pracovníky nesourodé podmínky a z nich vyplývající dilemata, kterým musí čelit. Citlivost pracovníků vůči opakovaně volajícím klientům je vyvolávána tím, že tito klienti „narušují“ dva velmi důležité principy služby linky důvěry: anonymitu a diskontinuitu (Knoppová, 1997). Problémem, který jsme našly, je, že opakovaně volající klienti tyto principy porušují proto, že oni je od služby linky důvěry nepotřebují a nechťejí. Představují se, chtějí navazovat na to, co říkali minule, těší je známost s pracovníky. Ohrožují tak principy linky důvěry. Tyto principy jsou jedny z těch věcí, o které se pracovník linky důvěry opírá, a obrazně řečeno mu opakovaně volající tímto tyto stabilní opory bortí.

Pracovníci linek důvěry se shodnou, že opakovaně volající klienti na linky důvěry patří, protože není jiná služba, kam by se mohli se svými problémy obrátit. Dále již panuje nejednoznačnost v přijímání prvků kultury související s přístupem k opakovaně volajícím klientům (Martin, 1992). V otázce toho, zda k nim má být přístupováno jinak než k jiným (legitimním) klientům linek důvěry, se už neshodnou. Většina respondentů se přiklání ke specifickému přístupu, protože se jedná o specifickou skupinu klientů, která nesplňuje standardní očekávání od klienta linky důvěry, proto nemůže být aplikován standardní přístup. I zde se však objevila nejednoznačnost, která se významně projevila především v ideologické části přístupu. Pravidla jednání (kromě popsaných) ve formě zvládacích strategií jsou u obou podobná, protože oba vycházejí z předpokladu, že se jedná o specifickou skupinu, oba užívají kategorii opakovaně volající klient, a oba tedy svým způsobem nerovně zacházejí s klienty (Lipsky, 1980) – předpokládají existenci kategorie opakovaně volajících klientů (kategorizace).

Vzhledem k tomu, že linky důvěry nemají ani příliš mnoho teoretických podkladů, kromě těch, které si samy vytvořily (metodické pokyny), ze kterých by mohly v přístupu k opakovaně volajícím klientům vycházet, zaměříme se na rozdílnosti v ideologické části přístupu.

Z interpretovaných dat je možné abstrahovat dva hraniční typy praxe, které jsme nazvaly lidský a profesionální přístup. Tyto přístupy zde pro přehlednost popíšeme odděleně jeden od druhého, ale v praxi pracovníci oba přístupy kombinují na základě svých preferencí a kontextu konkrétní práce s klientem.

Schéma 4: Osa specifického přístupu k opakovaně volajícím klientům



První z nich reprezentuje jakýsi lidský přístup přijetí. Zdůrazňovanou hodnotou pracovníků v tomto přístupu je úleva klienta v průběhu hovoru, díky které budou schopni dál fungovat a třeba zvládnout dnešní den. Pracovníci říkali, že je důležité, aby „*ten hovor měl úlevnej účinek*“. Opakovaně volajícího klienta pak interpretovali jako někoho, kdo je osobně křehký, nemá funkční sociální síť a má v sobě nějakou nenaplnitelnou potřebu, která se projevuje velkou naléhavostí. Proto volají na linku důvěry, aby je někdo podepřel, zpevnil, poskytl jim útěchu a tak trochu je vrátil do reality, protože v té jejich samotě je snadné se od reality a normality vzdálit. V tomto schématu přístupu pracovníka zajímá člověk, který mu nyní volá, s něčím se trápí, a od toho mu chce pracovník ulevit. Znalost klienta mu umožňuje více ho pochopit v tom, co prožívá (ví, že tohle je pro něj opravdu velký problém, byť pro jiného být nemusí). Do popředí se dostávají pracovníkovy emoce jako lítost či soucit. Aby dosáhli úlevy klienta, potřebují, aby i ostatní pracovníci opakovaně volajícího klienta přijali, proto je jejich zájemem týmová pevnost a akceptace, aby opakovaně volající se pokaždé dovolal do akceptujícího a přijímacího prostředí. Tento přístup nebo jeho ideologická část nenaráží tolik na dilemata v souvislosti s opakovaně volajícím klientem, kategorizaci užívají vlastně „v jeho prospěch“, ale naráží na principy služby krizové linky důvěry.

Druhým typem přístupu je profesionální, tedy ten, co striktně dodržuje principy služby linky důvěry. Hodnotou pro pracovníky je zde změna, ale i smysluplnost pro klienta, která se projevuje nezávislostí klienta na službě, nesuplováním jiných služeb ani kontaktů (dodržováním specifity linky důvěry) a navracením klienta do reality, do jeho reálného života. Opakovaně volající klient je pak interpretován jako člověk často s psychiatrickou diagnózou, který bývá zaléčený u psychiatra a psychologa a linku důvěry využívá v mezidobí mezi návštěvami. Na základě dlouholeté zkušenosti volání na linku důvěry umí manipulovat s pracovníky a s informacemi, což pracovníka nutí o to usilovněji dodržovat hranice. Často řeší nějaký dlouhodobý problém, který ale vlastně vůbec neřeší a v době volání není v krizi. Volá proto, že je třeba částečně dekompenzován a linka důvěry je prostě dostupná služba, když zrovna potřebuje nebo chce. Linka důvěry mu slouží jako prostor pro ventilaci i kotvy k realitě. Zájemem pracovníků v tomto případě je nějaký konsenzus, oficiální postup, jak to bude správně, aby to bylo v souladu s principy linky důvěry. I v tomto případě je zájemem týmová podpora především z toho pohledu, že zde je prožívání hovorů s opakovaně volajícími klienty mnohem intenzivnější, protože pracovníci jsou vlastně v obranné pozici: hájí svoje hranice a hájí specifickou linku důvěry. Pracovníci užívají ve zvýšené míře limitace klienta, tedy projev omezování poptávky a nerovného zacházení s klienty (Lipsky, 1980). Vzhledem ke schématu opakovaně volajícího klienta jako člověka s psychiatrickou diagnózou ale tyto postupy obhajují (racionalizují) jako pro klienta dobré: nastavují mu reálné zrcadlo, vracejí klienta do reality (neposkytují bezbřehé přijetí, apod.).

Společnými body obou schémat je změna či úleva klienta a týmová podpora.



Každá linka důvěry je ale sama o sobě v něčem specifická a díky tomu mohou všechny dohromady lépe pokrýt široké spektrum klientů volajících na linky důvěry. Proto není možné definovat, jaký je v současné době obecný přístup k opakovaně volajícím klientům. Navržené schéma dle našeho názoru vhodně tuto situaci reflektuje, protože oba hraniční přístupy dohromady tvoří celek, jednotu, 100 %. Když jeden nabývá na síle, druhý je upozaděn, a naopak. To, co ovlivňuje toto „přelévání“, zobrazují na schématu 4 vnější faktory uvedené v oválech. Tloušťka šipky zobrazuje sílu a význam daného faktoru a ty jsou především tři.

Nejdůležitějším z nich je znalost klienta. Pracovníci klienta po nějaké době poznají, a pokud splní definici danou pracovištěm, zařadí ho do kartotéky, která popisuje, co je pro tohoto klienta dobré a jak je vhodné s ním pracovat, aby to bylo pro jeho dobro a v zájmu pracoviště a pracovníků. Samotná existence kartotéky porušuje principy anonymity a diskontinuity, přesto ji pracovníci potřebují: „*aby mohli týmově dobře jednat v zájmu klienta*“ (R1). Tato kartotéka může ovlivňovat přístup pracovníka v tom, že se nebude snažit a automaticky použije doporučený postup. Na druhou stranu si myslíme, že stejně tak by mohl pracovník „*usednout do známých kolejí*“ (R6) i bez kartotéky, jen na základě svých předchozích zkušeností nebo zkušeností svých kolegů (kartotéka shrnuje generalizované přesvědčení pracovníků dané linky důvěry). Nemyslíme si, že by riziko stereotypního jednání na základě předsudků (neověřených interpretačních schémat) bylo s kartotékou větší než bez ní. Myslíme si ale, že jakmile pracovníci zařadí klienta do kartotéky, dostává se tento klient do jiné úrovně než ostatní. Pracovníci u něj formálně akceptují to, že volá, že bude volat, a snaží se najít nějaký nejvhodnější postup, aby udrželi smysluplnost hovorů a aby pátrání po smyslu daného hovoru nebylo jen na konkrétním samotném pracovníkovi. V tu chvíli je kartotéka pro pracovníka berličkou, o kterou se může opřít. Dochází tak ke kategorizaci (Lipsky, 1980) klientů, která ale pro klienty není jen omezující.

To, že pracovník klienta rozpozná v telefonu, je tedy zároveň i momentem, kdy se mu daný klient propojí se všemi svými dosavadními zkušenostmi, které s ním doposud měl. Propojí se mu s charakteristikou, která je uvedena v kartotéce, a propojí se mu i s vlastními předpoklady, které si o klientovi vědomě či nevědomě vytvořil. Znalost klienta nebo představy pracovníků o klientovi a jeho životě pak významně ovlivňují jeho přístup k němu. Na základě této znalosti uzpůsobují své jednání: posuzování krizovosti či potřebnosti hovoru, způsob i výsledek intervence (zda bude spíše doprovázející, nebo bude spíš vést, zda mu sám ze své vůle řekne, co má dělat, protože ví, že mu to v podobných situacích pomáhá). To ovšem odporuje principům anonymní a diskontinuální služby linky důvěry. Proto je znalost tak problematická, přesto se této znalosti či rozpoznávání opakovaně volajících klientů **nedá** v současné době vyhnout, pokud by nenahradily pracovníky stroje. Domníváme se, že aplikace znalosti klienta v jeho zájmu (kdyby to nebyl právě on, tak by se s ním o tomto tématu nebavili) je jakýmsi vyrovnáváním se pracovníků s tím, že tyto principy (anonymity a diskontinuity) nechtěně, ale vědomě, byť nepřiznaně porušují. Na základě znalosti opakovaně volajícího klienta tedy pracovníci určují, zda je téma, které přinesl, adekvátní pro linku důvěry, na základě znalosti posuzují krizovost a potřebu hovoru, a na základě této znalosti i aplikují různé postupy a stanovují, co je pro klienta smysluplné z dlouhodobého hlediska. Dochází tak k jakési rezignaci na aktuálnost. Kartotéka a znalost opakovaně volajícího klienta určují, plánují a směřují budoucnost s ohledem na to, co je pro klienta nejlepší. Tato kategorizace, ke které dochází, se snaží poskytnout službu i opakovaně volajícím klientům, ale zároveň upřednostňuje ty, co v kartotéce uvedení nejsou – ti jsou automaticky potřebnější, jsou ve větší situaci nouze (Bartlett, 1970).

Na základě znalosti opakovaně volajících klientů dochází v přístupu pracovníků linek důvěry k opakovaně volajícím klientům i ke zjednodušování cílů (Lipsky, 1980). V rámci hodnot (Musil, 2014), kterých chtějí dosáhnout, u pracovníků nastal posun od změny v klientově životě na změnu v přítomnosti. V souvislosti s opakovaně volajícími klienty je totiž změna klientovy situace vlastně nedosažitelná, ale změna v přítomnosti možná je. Tato změna ale také může znamenat změnu nahlížení na práci na lince důvěry obecně ve smyslu posílení diskontinuity – pracovník se nemůže



„koukat“ dál než na konec hovoru, jako na mikropřípadovou práci. Napadá nás, že tak jak pracovník ztrácí princip diskontinuity v hovorech s opakovaně volajícími klienty, má možná potřebu jej posilovat v hovorech i s legitimními klienty, proto upravují komplexní cíle.

Druhým faktorem, který má vliv na zvolený přístup, jsou možnosti daného pracoviště. Možnosti pracoviště jsou obsaženy v kartotéce. Nastavením nějakých pravidel reflektují to, zda, kdy a v jaké míře má pracoviště kapacity na to, přijímat tyto hovory, které nejsou akutní (mohou se lišit především podle vytíženosti – linky důvěry, které mívají deset hovorů za den, nemusí být vůči opakovaně volajícím tak striktní jako linky důvěry, jejichž pracovníci musí zvednout sluchátko stokrát). Na vytížených linkách důvěry dochází k omezování poptávky (Lipsky, 1980), ale ne absolutně. Dochází k tomu prostřednictvím limitace, která se většinou určuje týmově (někde i direktivně vedoucím linky důvěry) na poradách či supervizích. Tato limitace omezí přístup opakovaně volajících ke službě, ale tak, aby od ní nebyli odtřženi úplně. Může docházet k tomu, že pracovníci limitují opakovaně volající dobou, kdy mohou volat. Což odpovídá možnostem linky důvěry – někdy je více připravena přijímat i méně krizové hovory a někdy je ochotná přijímat pouze hovory krizové. Stejný postup zvolila i kanadská linka (Hall, Schlosar, 1995) a jejím pracovníkům se touto limitací velice ulevilo a mnohem méně prožívali náročnost hovorů s opakovaně volajícími klienty. Dochází i k limitaci délkou hovoru tak, že volající dostane limit, jak dlouho může jeho kontakt s linkou důvěry trvat. Tato limitace ale přichází až v případě, že už tento klient v ten den nebo v tu danou službu pracovníka volal a svůj prostor dostal. Jakýkoliv typ limitace opět naráží na anonymitu a diskontinuitu, ale jak jsme uvedly výše, jakmile pracovníci zavedou klienta do kartotéky a začnou aplikovat domluvený postup, musí akceptovat to, že tyto principy s daným klientem nebudou dodržovány a vlastně na ně rezignovat. Jinak se z palčivosti a z prožívaných dilemat nikdy nemohou dostat.

Posledním faktorem je aktuální stav daného pracovníka (Úlehla, 1996). V rozmezí, které si zatím různé stanoví každé pracoviště samo, má pracovník svobodu, jak jednat. Proto je možné, že bude rozdílně jednat s týž opakovaně volajícím klientem, pokud volá v situaci, kdy pracovník ještě nevedl žádný hovor a telefon skoro nezvoní, a jinak bude jednat v případě, že v průběhu své služby má jeden náročný hovor za druhým. Přesto pokud se bude držet daných hranic, tak pokaždé jednal správně.

Pracovníci rovněž pojmenovávali, že v hovorech s opakovaně volajícími klienty se obávají toho, že se nemohou dovolat klienti, kteří to potřebují více (jsou v krizi). Mnohem méně toto prožívali pracovníci, kteří na linkách důvěry pracují se dvěma telefony, protože vědí, že se jim nikdo závažnější v mezičase nedovolal. Pokud ostatní pracoviště nechtějí nebo nemohou technicky upravit svá pracoviště, musí přijmout to, že čas, který věnují opakovaně volajícímu klientovi s přihlédnutím ke všem faktorům, které jsme výše zmínily, je čas správně investovaný a potřebný.

Opakovaně volající klienti na linkách důvěry jsou faktem, a pokud nebude zřízena speciální telefonická sociální služba, která by byla specializovaná na „méně krizové“ hovory, je linka důvěry jedinou službou, kterou mohou k uspokojení svých potřeb použít. Více se pracovníci přiklání k názoru, že jsou specifickým klientem, který nesplňuje obvyklé charakteristiky klienta linky důvěry, ale jsou legitimním klientem. Proto by měl být i součástí přípravy pracovníků ve specializovaných kurzech a domníváme se, že by jejich existenci měla reflektovat i legislativa. Pro práci s nimi by měly mít linky důvěry jednotná kritéria, v rámci kterých by mohly jednotlivé linky důvěry stanovit své možnosti, jaké mohou opakovaně volajícím klientům nabídnout. Toto si prozatím linky důvěry řeší interně svými metodikami a kartotékou. Kartotéka má svou důležitou funkci při práci s opakovaně volajícími klienty. Pokud bude legitimizovaná, pracovníci nebudou muset řešit porušování principů anonymity a diskontinuity a budou moci za její pomoci lépe fungovat jako pevný tým.

I tak ale bude pro pracovníky stále náročné být s opakovaně volajícími klienty v pravidelném kontaktu, proto bychom doporučily umožnit pracovníkům intenzivní týmovou podporu a inspirování se od kolegů i napříč pracovišti. Rovněž je zapotřebí pomoci pracovníkům pracovat s vlastními předpoklady a předsudky tak, aby si mohli udržovat čerstvost navzdory únavě, kterou mohou s opakovaně volajícími klienty pociťovat.



Použité zdroje

- BARTLETT, H. M. 1970. *Common Base of Social Work Practice*. Washington: National Association of Social Workers.
- DIE DARGEBOTENE HAND ZÜRICH. 2012. *Průručka pro práci s volajícími*. Zürich. (Soukromý překlad – Klára Gramppová-Janečková)
- DISMAN, M. 2009. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. 1995. *Poradenský proces*. Praha: Slon.
- HALL, B., SCHLOSAR, H. 1995. Repeat Callers and the Samaritan Telephone Crisis Line – A Canadian Experience. *Crisis*, 16(2), 66–89.
- JAMES, R. K., GILLILAND, B. E. 2013. *Crisis Intervention Strategies*. Belmont: Brooks/Cole.
- KINZEL, A., NANSON, J. 2000. Education and Debriefing: Strategies for Preventing Crises in Crisis-Line Volunteers. *Crisis*, 21(3), 126–134.
- KNOPPOVÁ, D. 1997. *Telefonická krizová intervence, linka důvěry*. Praha: Remedium.
- KOCH, B. J. 2015. *Management of Repeat Hotline Callers with Borderline Personality Disorder* [online]. [30. 5. 2015]. Dostupné z: <http://www.uic.edu/orgs/convening/repeat.htm>
- LIPSKY, M. 1980. *Street-Level Bureacracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- LESTER, D. 2002. *Crisis Intervention and Counseling by Telephone*. Springfield, Ill.: Charles C. Thomas.
- MARTIN, J. 1992. *Cultures in Organizations. Three Perspectives*. Oxford: Oxford University Press.
- MATOUŠEK, O. 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2008. *Standardy kvality sociálních služeb. Příručka pro uživatele* [online]. [9. 10. 2015]. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf
- MUSIL, L. 2014. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“: Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: rukopis, 2014.
- MUSIL, L. 2006. *Coping with Dilemmas: Working Conditions and Interactions of Social Workers with Their Clients*. Brno: Albert.
- MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“: Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. (Eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 83–106.
- NATIONAL HOPELINE NETWORK, 2015. *Guideline* [online]. [30. 5. 2015]. Dostupné z: <http://www.hopeline.com/bestpractices/GUIDELINES.pdf>
- PEŠKOVÁ, K. 2005. *Linka důvěry jako psychosociální služba pro seniory*. Praha: Diplomová práce UK.
- ROBERTS, A. R. 1995. *Crisis Intervention and Time Limited Cognitive Treatment*. Thousand Oaks: SAGE Publication, Inc.
- ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, J. 1996. *Poznávání duševního života člověka*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2004a. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing.
- ŠPATENKOVÁ, N. 2004b. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada.
- TURNER, F. J. 1996. *Social Work Treatment. Interlocking Theoretical Approaches*. New York: The Free press.
- ÚLEHLA, I. 1996. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance.
- VAN DER LAAN, G. 1998. *Otázky legitimace sociální práce: pomoc není zboží*. Boskovice: Albert.
- VODÁČKOVÁ, D. 2002. *Krizová intervence*. Praha: Portál.
- WELLS, R. A. 1994. *Planned Short-term Treatment* (2nd edition). New York: The Free press.
- WILLIAMS, T., DOUDS, J. 1973. The Unique Contribution of Telephone Therapy. In: LESTER,



- D., BROCKOPP, G. W. (Eds.). *Crisis Intervention and Counseling by Telephone*. Springfield: Charles C. Thomas.
- YEAGER, K. R., ROBERTS, A. R. 2015. *Crisis Intervention Handbook* (4th ed.). New York: Oxford University press.
- Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Naděžda Špatenková et al.: O posledních věcech člověka. Vybrané kapitoly z thanatologie. Praha: Galén, 2014.

Přes deset let se Naděžda Špatenková ve svých publikacích (mj. *Poradenství pro pozůstalé, Zármutek a pomoc pozůstalým*) věnuje tématům umírání a smrti, pohřbívání a truchlení. Její odborná literární činnost je odrazem její rozsáhlé praxe: je průkopnicí poradenství pro pozůstalé v České republice a první autorizovanou osobou v této oblasti, vzdělává a superviduje laické i profesionální poradce pro pozůstalé, poskytuje psychologické poradenství a psychoterapii.

Kolektivní monografií *O posledních věcech člověka: vybrané kapitoly z thanatologie*, jejíž je hlavní autorkou a pořadatelkou, sleduje Špatenková podpořit diskusi o náročných tématech spojených se závěrem lidského života a přispět k jejich reflexi u laické i odborné veřejnosti. K naplnění těchto cílů přispívá dalších devatenáct spoluautorů, kteří pocházejí nejen z řad členů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie Filosofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci, ale také z dalších univerzit a rovněž z praxe. V třiceti kapitolách postihují vybrané aspekty oboru thanatologie v komplexním přístupu – od fáze *pre finem* přes fázi *in finem* až po fázi *post finem*, která zahrnuje péči o mrtvé tělo, pohřební rituály a doprovázení pozůstalých. Terminologicky vymezují základní thanatologické pojmy, prezentují potřeby umírajících i pozůstalých, popisují společenské představy o důstojné i nedůstojné smrti. Zabývají se i infamií

sebevrahů, poradenstvím pro pozůstalé, pohřebními a smutečními rituály, thanatopraktickým zaopatřením mrtvého těla. Neopomíjejí ani otázky dědictví a projektování obřadních síní a hřbitovů. Předkládané poznatky vycházejí z nejrůznějších empirických i klinických šetření, z oborů medicíny, psychologie a sociologie, z humanitních a sociálních věd, z ošetrovatelství, pohřebnictví a architektury.

Publikace vznikla jako jeden z výstupů projektu *Prožívání a zvládání signifikantní ztráty*, který byl podpořen Fondem pro podporu vědecké činnosti Filosofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci.

V publikaci předložené argumenty a relevantní informace vztahující se k posledním věcem člověka vybízejí čtenáře ke kladení otázek a hledání odpovědí, k přehodnocování vlastních postojů, názorů a vyjadřování o smrti, která často nabyla buď formy klišé, nebo tabu. Hned na začátku Špatenková poukazuje na paradigma současné

společnosti o vytěsnění smrti z lidského života: „*Ačkoli je smrt přirozenou součástí života každého člověka, chováme se, jako bychom byli nesmrtelní, jako by se nás vůbec netýkala. V rozvinutých společnostech se eliminována rizika faktického nebezpečí smrti, smrt je nazírána jako ukončení života člověka ve vysokém věku*“ (s. 20). Smrt je tak odsunuta do institucí, nemocnic a hospiců, pod lékařskou kontrolu a představuje důsledek vyčerpání léčby. S tímto odsunem

Naděžda Špatenková et al.

O POSLEDNÍCH VĚCECH ČLOVĚKA

Vybrané kapitoly z thanatologie



smrti mimo společnost, jímž došlo k oddělení generací od sebe, se pojí nedostatek komunikace, empatie a bytí si nablízku, osamělost umírajících i pozůstalých a komplikace s vyrovnáním se s vlastní smrtí a smrtelností a smrtí blízkých osob. S odvoláním na Fedlmanna proto Špatenková vybízí k návratu smrti zpátky do života společnosti: „*Ve společnosti se musí znovu začít veřejně mluvit o smrti. Smrt by neměla být něčím zatlačeným do pozadí. Musí zpátky nabyt svou přirozenou důležitost. Společnost se musí znovu naučit umírat*“ (s. 29).

Smrt patří k velkým tématům stáří, představuje vyvrcholení životní cesty člověka. Proto senioři přemýšlejí o své smrti a chtějí o ní hovořit, ale „*lidé kolem nich nemají chuť „o tom mluvit“*“. *Dokonce jsme přesvědčeni, že pro staré lidi to není zdravé (místo abychom uznali, že nám nejsou řeči o smrti přijemné). A tak staré lidi často umlčujeme. Mluvit o smrti je zakázáno, a důsledkem toho musí pak starší lidé čelit konci života sami*“ (Pichaud, Thareau in Špatenková, s. 75). Podle Špatenkovou a Dorkovou prováděných výzkumů si senioři a umírající přejí „důstojné umírání“, které zahrnuje: kvalitní péči o umírajícího, spočívající v saturaci jeho potřeb, péči o nejbližší, jeho rodinu, pozůstalé a péči o pečující, ošetřující personál, která se realizuje v kultivaci jejich profesních a osobnostních kompetencí a prevenci syndromu vyhoření (srov. Špatenková, s. 80).

Od 20. století jsou „*lidé přesvědčeni, že projevy smutku na veřejnosti a také jeho příliš hluboké a příliš dlouhé prožívání v soukromí jsou morbidní. Záchvat pláče je ztotožněn s nervovým záchvatem. Smutek je nemoc. Ten, kdo svůj žal dává najevo, je slaboch. Období smutku už není obdobím mlčení pozůstalého v kruhu úslušných a mnoho-mluvných lidí, ale obdobím mlčení všech lidí v okolí: telefon nezvoní, lidé se vám vyhýbají. Truchlící je v karanténě*“ (Ariés in Špatenková, s. 21). Špatenková (s. 140) proti tomuto rozšířenému pojetí zdůrazňuje, že truchlení je přirozenou reakcí na ztrátu blízkého člověka. Pozůstalí v jeho průběhu mohou využít neformální zdroje pomoci, především svépomoc a vzájemnou pomoc (rodina, komunita), a v případě selhání těchto tradičních opor se mohou obrátit na profesionály, především pak poradce pro pozůstalé. Tito kvalifikovaní pracovníci jim mohou nabídnout doprovázení prostřednictvím poradenského

vztahu vytvořeného během umírání jim blízké osoby a pomoci s přípravou pohřebních rituálů a v práci se smutkem.

V monografii najdou čtenáři i kapitoly věnované pomoci pozůstalým, kteří velmi často v důsledku ztráty blízkého člověka prožívají komplikovaný zármutek. K nim patří pozůstalí po obětech trestných činů, kteří podle Ševčíka velmi často trpí posttraumatickou stresovou poruchou (s. 127). Proto vyžadují specifický přístup dobře připravených a vysoce kompetentních pomáhajících pracovníků, např. sdružených v Bílém kruhu bezpečí.

Rovněž pozůstalí po sebevraždách jsou vystaveni velmi silným emocionálním reakcím, zvláště negativního charakteru (intenzivní pocity hněvu a viny, sebevražedné sklony). Z těchto důvodů Špatenková doporučuje jejich adekvátní ošetření v psychotherapeutickém kontextu (s. 121).

Velmi náročnou životní situaci rovněž představuje i ztráta životního partnera, podle škály životních událostí je dokonce tou nejnáročnější (Holme, Rahe in Vávrová, s. 151): Ovdovění zasahuje všechny složky života pozůstalého, doléhá pocit samoty a prázdnoty, dochází k zhroucení struktury dosavadního režimu života, včetně dopadu do ekonomické oblasti. Vávrová doporučuje pozůstalým svěřit se do psychologické péče, která jim pomůže vyrovnat se s emocemi, bezpečně je provede procesem truchlení až k definitivnímu rozloučení se se zesnulým (s. 155).

Nejtěžší životní zkušeností pro rodiče je bezpochyby smrt dítěte. I porodnice, místo očekávání a nadějí, se stává místem tragické a smutné události. Dohnalová konstatuje, že smrtí dítěte ještě před narozením jsou zaskočeni nejen rodiče, ale často také personál, který pak neví, jak se k matce/rodičům mrtvé narozeného dítěte chovat. A právě interakce se zdravotníky je pro ženy zásadní a směřovací zkušeností, která významně ovlivní průběh jejich procesu truchlení. Přestože v povinném kurikulu soustavné přípravy zdravotníků není obsažena práce s pozůstalými v krizi, je možné sledovat, že na zdravotnických fakultách v Plzni, Ostravě a Olomouci se otevírají kurzy a jsou organizovány vzdělávací aktivity zaměřené na získání znalostí a osvojení si dovedností pro jednání s rodiči po perinatální ztrátě.



Vychládající vztah k mrtvým a k pohřebním rituálům se v České republice projevuje v praxi pohřbů bez obřadu. V kontradike k tomuto rozšiřujícímu se jevu Špatenková píše, že pohřeb je „poslední dar zemřelému a do jisté míry povinnost pozůstalých vůči zemřelému. Rituál pohřbu dává živým možnost vzdát zemřelému poslední poctu a doprovodit ho na jeho poslední cestě“ (s. 168).

Hřbitov jako místo posledního odpočinku, kam lidé ukládají své mrtvé, je podle Kováře (s. 271) místem symbolické i sociální reprezentace smrti. Dále popisuje současné trendy v pohřbívání, které se odrážejí ve způsobech pohřbívání: tradiční hřbitov, soukromé umístění zpopelněných ostatků a uložení v přírodě. Tzv. zelený pohřeb se v našich podmínkách zatím příliš nevyskytuje, ukládání do země (hrob) ustupuje před kremací, která je v současnosti jednoznačně preferována.

V závěru publikace Šimek uvádí, že smrt je základní hodnotou kulturních systémů na celém světě (Šimek, s. 283). Proto je třeba usilovat o to, aby život člověka končil důstojně a aby pohřeb byl výrazem uznání a ocenění života

člověka, který zemřel. Předkládaná monografie k naplnění těchto snah přispívá.

Vybrané kapitoly z oboru thanatologie, obsažené v publikaci, představují přínosný materiál k využití v praxi i ve vzdělávání v sociální práci. V rámci sociálních služeb se umírání a smrt jako náročná životní situace dotýká nejen samotných umírajících a jejich rodin, ale též celého doprovázejícího profesijního týmu. Každý ze zainteresovaných na této mezní životní události, potřebuje-li, může využít poradenství pro pozůstalé, které se v současnosti konstituuje jako integrální součást formalizované psychosociální péče. Publikací předkládaná témata obsahují názory a zkušenosti, které mohou přispět k podpoře a rozvoji úlohy sociální práce v kontextu paliativní medicíny a hospicové péče, k doprovázení umírajících založenému na humanismu, lidské svobodě, zodpovědnosti, úctě a důstojnosti.

Marta Hošťálková,

*Nemocniční kaplan a poradce pro pozůstalé,
Fakultní nemocnice Olomouc*

Ladislav Vaska:

Služby zamestnanosti a vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými.

Bratislava: IRIS – Vydavateľstvo a tlač, s. r. o., 2014

Problematicu služieb zamestnanosti a práce s nezamestnanými v kontexte sociálnej práce je možné vymedziť ako jednu z ťažiskových oblastí možného budúceho zamerania študentov sociálnej práce a príbuzných odborov. V rámci pôsobenia v službách zamestnanosti sa za posledné obdobie pri kontakte so študentmi

(sociálnej práce a príbuzných odborov) v rámci ich praxe a stáží dostáva do popredia nižšia schopnosť prepájania teoretických poznatkov získaných v rámci vzdelávania v praxi. Práve z tohto dôvodu je učebnica Ladislava Vasku „Služby zamestnanosti a vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými“ vítaným

obohatením v možnosti odbornej prípravy a štúdia adeptov pripravujúcich sa na profesie v sociálnej oblasti.

Autor v rámci obsahu publikovanej vysokoškolskej učebnice približuje ucelený pohľad na aspekty sociálnej práce v oblasti služieb zamestnanosti, pričom jednotlivé časti publikácie (kapitoly) tvoria logicky a na seba nadväzujúci kontext. Z metodologického hľadiska je učebnica vhodne spracovaná a približuje aktuálne zdroje poznania podľa požadovanej normy. Formálne spracovanie učebnice spĺňa požadované kritériá, odborný text, jednotlivé odkazy a vysvetlivky sú adekvátne spracované pre potreby a úroveň cieľovej skupiny, pre ktorú je učebnica určená.

V úvodných kapitolách (I až III) sa autor zameriava na teoretické vymedzenie nosných pojmov, ako sú politika zamestnanosti, služby zamestnanosti, trh práce, zamestnanosť a nezamestnanosť. V rámci I. kapitoly autor podáva obraznú deskripciu systému trhu práce, služieb zamestnanosti a ich systému inštitucionálneho zabezpečenia v rámci Slovenskej republiky. Zameriava sa aj na oblasť politiky zamestnanosti. V tejto kapitole sa pozitívne javí *volba obsahovej štruktúry, ktorá tvorí systematický, na seba nadväzujúci celok.*

Umožňuje čitateľom nadobudnúť ucelený teoretický prehľad o trhu práce, systéme politiky zamestnanosti a služieb zamestnanosti v rámci Slovenskej republiky.

Široký priestor v rámci II. kapitoly venuje autor pojmu nezamestnanosť. V *teoretickom ponímaní sprístupňuje komplexný prehľad foriem nezamestnanosti a jej typológiu.* Takto spracovaný teoretický rámec a vymedzenie pojmu nezamestnanosť prináša priestor pre nadväznosť v rámci ďalšieho teoretického vymedzenia pojmu nezamestnanosť v rovine príčiny–dôsledky. Kapitola číslo III približuje príčiny a dôsledky nezamestnanosti. V tejto časti autor prináša *vyvážené a aktuálne zdroje informácií v teoretickom i praktickom ponímaní pojmu nezamestnanosť.*

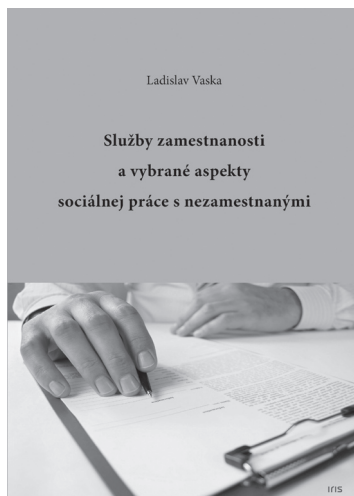
V rámci uvádzaných a citovaných zdrojov informácií *významne približuje aj pohľady z praxe, čo hodnotíme pozitívne z pohľadu obohatenia pre študentov.*

Nosnú časť publikácie tvoria kapitoly IV a V, ktoré približujú vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými. V rámci IV. kapitoly sa autor adresne zameriava na možnosť uplatnenia sociálnej práce v oblasti služieb zamestnanosti a možnosti práce sociálneho pracovníka. V teoretickom kontexte vhodne približuje ciele sociálnej práce v oblasti služieb zamestnanosti. Nadväzuje na jej etapy práce s klientom a významne sa zameriava *na deskripciu uplatňovania foriem, metód a techník sociálnej práce v službách zamestnanosti.*

Aj v tejto časti autor významne približuje aktuálne zdroje informácií a cituje ich. Popis jednotlivých foriem, metód a techník je spracovaný adekvátne z pohľadu adresnosti publikácie. Vysoko pozitívne vnímame *komplexnosť ponatia sociálneho poradenstva v službách zamestnanosti, čo nie vždy korešponduje s názorovým vnímaním odbornej verejnosti a výrazným obmedzovaním pojmu sociálne poradenstvo len na oblasť sociálnych služieb a pôsobnosti zákona*

č. 448/2008 Z. z. „o sociálnych službách“.

Obsahové zameranie V. kapitoly prináša popis jednej z foriem individuálnej práce v rámci poradenského procesu – individuálneho akčného plánu. Sprístupňuje jeho teoretické vymedzenie v rovine úlohovo orientovaného prístupu, čo výrazne napomáha objasniť jeho obsahovú podstatu a zameranie. Prostredníctvom sprístupnenia jednotlivých etáp poradenského procesu *podáva autor deskripciu aplikácie tohto nástroja pre prácu s nezamestnaným klientom v podmienkach činnosti úradov práce, sociálnych vecí a rodiny. Vhodne uvádza jeho právne vymedzenie v zmysle zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti, ktorý vymedzuje realizáciu individuálneho akčného plánu v podmienkach poskytovania odborných poradenských služieb (§ 43*





uvedeného zákona). Spracovanie tejto kapitoly umožňuje čitateľom nadobudnúť predstavu o podstate a uplatňovaní tohto nástroja v rámci individuálnej formy poradenstva v činnosti úradov práce, sociálnych vecí a rodiny pre cieľovú skupinu uchádzačov o zamestnanie.

Publikácia Ladislava Vasku je výrazným obohatením v oblasti vzdelávania a prípravy budúcich sociálnych pracovníkov a pracovníkov v tzv. „pomáhajúcich profesiách“. Prináša ucelený prehľad v kontexte fungovania trhu práce, politiky zamestnanosti, systému služieb zamestnanosti a sprístupňuje pohľad na vybrané aspekty sociálnej práce s nezamestnanými. Výrazným pozitívom publikácie je *sprístupnenie aktuálnych*

zdrojov informácií (citácií), ktoré autor uvádza. Ako pozitívum sa javí *forma prezentovania obsahu* učebnice, ktorá je v súlade s *použitou odbornou terminológiou* autora, pričom obsahový rámec ostáva *prístupný vnímaniu* cieľovej skupine.

Milan Gergel,

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Zvolen,
externý doktorand PF KU v Ružomberku

Anna Žilová,

profesorka Pedagogickej fakulty
Katolíckej univerzity v Ružomberku

Inzerce



VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

KOMUNIKACE JAKO NÁSTROJ SPOLUPRÁCE v rozsahu 16 hodin

Kurz je vhodný pro pracovníky pomáhajících profesí, kteří chtějí zlepšit své komunikační dovednosti a dozvědět se něco o vlastním komunikačním stylu.

Kurz se koná 5. – 6. května 2016.

ZÁKLADY PRÁCE SE ZADLUŽENÝM KLIENTEM v rozsahu 16 hodin

Kurz je vhodný pro pracovníky pomáhajících profesí, kteří se při své práci setkávají s problematikou zadlužení svých klientů nebo jiných členů vztahového systému klienta.

Kurz se koná 23. – 24. června 2016.

Podrobnější informace na
www.remedium.cz
tel: 272 743 360
vzdelavani@remedium.cz

Online prakticko-publicistická část časopisu na www.socialniprace.cz

Online publicisticko-praktická část časopisu je dostupná **pouze předplatitelům časopisu jako celku** (tištěná akademická část + online prakticko-publicistická část). Ostatním čtenářům budou texty zpřístupněny **s časovým odstupem** přibližně jednoho roku.

Přístupy do online publicistiky zřizujeme v měsíčních intervalech, a to na základě uhrazeného předplatného. V případě, že jste časopis zakoupili mimo distribuční firmu SEND Předplatné a máte zájem o přístup k publicistice časopisu, kontaktujte prosím paní Olgu Cídlou (olga.cidlova@socialniprace.cz), která vám online přístup zřídí.

Obsah prakticko-publicistické části čísla 2/2016:

O čem se mluví

Reflexe

MPSV reflektuje stav dalšího vzdělávání sociálních pracovníků z perspektivy schopností sociálních pracovníků implementovat politiky státu do reálného života organizací.

Rozhovor

Rút Kolínská ze Sítě mateřských center hovoří o práci svépomocných skupin matek na mateřské dovolené, o motivacích vzniku Sítě a o společenských problémech, které se snaží řešit.

Komentář

Roman Baláz komentuje naplňování společenské úlohy sociální práce v době tzv. uprchlické krize.

Rozhovor

Helena Dluhošová z Odboru azylové a migrační politiky MVČR hovoří o integraci cizinců, nástrojích a aktérech integrace i o změnách, které přináší letos aktualizovaná Koncepce integrace cizinců.

Inspirace pro praxi

Profil a Projekt

Pracovníci spolku Tremedias představí svoji organizaci i projekt, jehož prostřednictvím usilují o zkompetentňování rodin ohrožených sociálním vyloučením.

Rozhovor

Eva Dohnalová z Asociace pro interkulturní práci a Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty v ČR hovoří o současné situaci, nových nástrojích a roli sociální práce v oblasti integrace imigrantů.

Fakta, legislativa, dokumenty

Expertiza

Právník Ladislav Loebe vymezuje vztah sociální politiky a sociální práce z hlediska práva.

A další tři texty, na kterých se s autory domlouváme. Online publicistika bude postupně zveřejňována v průběhu dubna až června 2016.

Veřejný závazek časopisu

Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci

Časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci

Posláním 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 zájmy 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, odlišnosti chápající, poučenou a věcnou diskusi v rámci obce sociálních pracovníků;
- chuť a zájem sociálních pracovníků vidět sebe samé očima jiných.

Posláním 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, odlišnosti chápajúcu, poučenú a vecnú diskusiu v rámci obce sociálnych pracovníkov;
- chuť a záujem sociálnych pracovníkov vidieť samých seba očami iných.

Anotace čísla 3/2016

Bydlení chudých
Housing of the Poor

Téma vyloučení z bydlení je vysoce aktuální. Narůstá počet domácností v bytové nouzi a ohrožených ztrátou bydlení, prohlubuje se problém sociálně prostorové segregace, ztráta bydlení ztěžuje řešení dalších problémů. Problém komplikuje skutečnost, že z hlediska sociální politiky nemá bydlení žádný substitut (jako například práce může být nahrazena sociálními dávkami). Závažnost tématu podporuje zjištění řady výzkumů, že klíčovým faktorem sociální inkluze je kvalita a jistota bydlení.

Téma je o to aktuálnější, že v současné době rostou tlaky na urychlené řešení situace v oblasti sociálního bydlení. Již deset let je odkládáno přijetí zákona o sociálním bydlení, většina obcí nemá vypracovány strategie řešení problémů s bydlením a stávající způsoby řešení (komerční ubytovny) jsou neefektivní a finančně kontraproduktivní. Důsledkem této situace je pokračující proces vytěšňování určitých skupin obyvatel a kumulace dalších problémů. K prohlubování problému v současnosti dochází v důsledku regulace výplaty doplatku na bydlení, nedostatku finančně dostupných a nesegregovaných bytů, ale především v důsledku neexistující koncepce sociálního bydlení.

Pro tvorbu koncepce sociálního bydlení, ale především pro vytvoření nástrojů sociální práce je nutné provést analýzu situace ztráty bydlení a ohrožení ztrátou bydlení, evaluovat stávající programy podpory bydlení a dosavadní praxi sociální práce v této oblasti.

V čísle věnovanému tématu bydlení chudých vítáme výzkumné příspěvky či texty podložené



důslednou teoretickou diskusí, které by přispěly k zodpovězení následujících otázek:

- Jaké problémy s vylučováním z bydlení zažívají jednotlivé cílové skupiny sociální práce a jaké faktory ke vzniku a prohlubování těchto problémů přispívají?
- Jak jsou problémy vylučování z bydlení u jednotlivých klíčových skupin řešeny? Jakou úlohu má v těchto řešeních sociální práce? Jak tomu bylo v historii? Jaká je situace v mezinárodním měřítku? Jaká je situace v České republice?
- Jak by se na základě analýzy problémů a současných a minulých způsobů řešení měly proměnit intervence sociální práce, aby řešily problém vylučování z bydlení?
- Jak by mělo být sociální bydlení definováno a koncipováno? Mělo by být sociální bydlení dočasné, nebo trvalé? Jaké služby nájemci sociálního bydlení potřebují? Mělo by být sociální bydlení sociální službou?

Doc. PhDr. Alice Gajová, Ph.D.
editorka čísla

Pokyny pro autory

(zkrácená verze, plný text je dostupný na www.socialniprace.cz)

Časopis vychází čtyřikrát ročně v českém a slovenském a dvakrát ročně v anglickém jazyce a publikuje co nejširší spektrum článků relevantních pro sociální práci. Články mohou být zaměřeny na jakýkoliv aspekt praxe, výzkumu, teorie či vzdělávání. Časopis je rozdělen na tištěnou akademickou část a online publicistiku dostupnou na www.socialniprace.cz. Zatímco akademická část referuje o výzkumu a informuje o zajímavých knihách, online publicistická část je určena pro publikaci tematicky atraktivních námětů z praxe zpracovaných různorodými publicistickými žánry. Tištěná část časopisu má následující strukturu:

1. Editorial
2. Studie, výzkumy, analýzy
3. Recenze knih

1. Pokyny autorům studií, výzkumů a analýz

Redakce přijímá příspěvky, které odpovídají profilu časopisu. Zasláný příspěvek musí být určen výhradně pro publikaci v časopise Sociální práce / Sociální práce. Počet příspěvků od jednoho autora je omezen na dva za jeden rok.

Nábidka 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 editor čísla. Redakci se prostřednictvím e-mailové 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.

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

Rozhodnutí o vydání

O výsledku recenzního řízení je autor vyzooměn nejpozději do šesti měsíců od data obdržení statí.

Náležitosti rukopisu

Text musí být napsán v souladu s platnými jazykovými normami (viz plná verze Pokynů autorům na www.socialniprace.cz).

- I. Titulní strana** obsahuje výstížný a stručný název práce v češtině – nebo slovenský ekvivalent – a v angličtině, jména všech autorů, biografickou charakteristiku a v poznámce pod čarou také afilaci autora.
- II. Český nebo slovenský abstrakt** v rozsahu maximálně 200 slov.
- III. Klíčová slova** v češtině (slovenštině).
- IV. Abstrakt** v angličtině v rozsahu maximálně 200 slov.
- V. Klíčová slova** v angličtině. Používejte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení.
- VI. Vlastní text** (rozsah maximálně 10 000 slov).
- VII. Seznam citované literatury:** Autorů žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování (viz plná verze Pokynů autorům na www.socialniprace.cz).
- VIII. Tabulky a grafy:** Tabulka nesmí být širší než 14 cm. Výška písma alespoň 8–10. Při grafech používejte lakavě výrazné kontrastní barvy (upozorňujeme, že časopis je černobílý).

2. Publikáční etika a jiné informace

Rukopisy jsou posuzovány v publikačním řízení sestávajícím z posouzení 1. oborové přiměřenosti článku jedním členem redakční rady a 2. oboustranně anonymního recenzního řízení dvěma odborníky z veřejného seznamu recenzentů umístěného na našich webových stránkách.

Texty jsou posuzovány výhradně na základě jejich intelektuální hodnoty bez ohledu na autorovu rasu, pohlaví, sexuální orientaci, vyznání, etnický původ, občanství nebo politické názory.

Redakce časopisu SP/SP vynaloží veškeré úsilí k zachování nestrannosti recenzního řízení, aby nedošlo k odhalení identit aktérů recenzního řízení.

Autor, u něhož byl prokázán plagiat nebo falšování dat, ztrácí možnost v časopise SP/SP publikovat.

Autor zasláním příspěvku uděluje souhlas k užití svého příspěvku v elektronických databázích, ve kterých je časopis SP/SP indexovaný. Časopis je též volně dostupný na webových stránkách www.socialniprace.cz.

Přetisknout část uveřejněného textu nebo jeho užití v jiné publikaci lze jen s citací původu textu.

Notice to Contributors

(short version, full text is available at www.socialniprace.cz)

The journal Czech and Slovak Social Work is published four times in the Czech and Slovak language and twice in the English language each year. The journal publishes the widest range of articles relevant to social work. The articles can discuss on any aspect of practice, research, theory or education. Our journal has the following structure:

- Editorial
- Articles (academic part)
- Book reviews

1. Instructions to authors of academic articles

Editors accept contributions that correspond to the profile of the journal (see "Our mission"). The contribution has to be designated only for publishing in the journal Czech and Slovak Social Work. It can also be a contribution which has already been published in another journal, after being reviewed and supplemented.

The offer of manuscript receipt and review procedure

The academic text intended for publishing in the journal should be a research or overview essay (theoretical, historical, etc.). For the article to be accepted to the review procedure, the author of the text must work systematically with the relevant sources, explain the research methodology and present a conclusion with regard to the research goal. Because the journal has a specific professional nature, texts are preferred which also contain application aspects where the author explains the relevance of their conclusions in the context of social work.

The review process is reciprocally anonymous and is carried out by two independent reviewers. Student works are subject to single review process. Academic and student works are judged in terms of content and form. If necessary, a work may be returned to the authors for supplementation or rewriting. Based on the assessments of the review process a decision will be made to either accept and publish the article in our journal or to reject it. The Chairman of the Editorial Board will decide in questionable cases. Please send two versions of the article to the editor via e-mail. The first one may contain information which could reveal the identity of the author. The second version should be the complete and final text.

Decision to publish

Authors are informed about the result of the review process within six months from the date of receipt of the text/manuscript.

Manuscript requirements

The text must be written in accordance with applicable language standards.

- I. Front page** contains a descriptive and brief title of the article in English; the names of all authors, biographical characteristics and also contact affiliation of all authors in the footnote.
- II. Abstract** in English with a maximum of 200 words.
- III. Keywords** in English.
- IV. The text of the article** (maximum of 10,000 words).
- V. List of references:** Authors are requested to pay attention to correct and accurate referencing (see full Notice to Contributors on www.socialniprace.cz).
- VI. Tables and charts:** tables must not be wider than 14 cm. Font size is to be at least 8 to 10 points. In the charts, please use contrasting colours (mind the journal is black-and-white only).

2. Ethics and other information

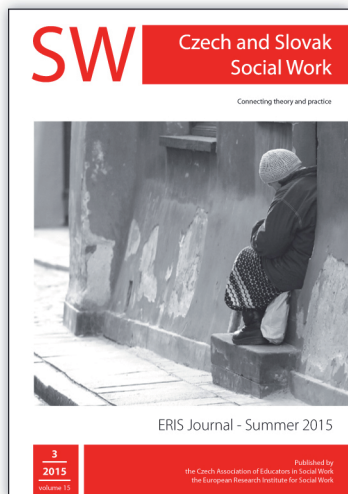
Manuscripts are assessed in the review proceedings which comprise 1) the assessment of professional appropriateness by one member of the Editorial Board, and 2) bilaterally anonymous review by two experts from the list of reviewers posted on our website.

The text is assessed exclusively on the basis of its intellectual value, irrespective of the author's race, gender, sexual orientation, religion, ethnic origin, citizenship or political views.

The editors of the journal make every effort to maintain impartiality of the review proceedings not to disclose the identity of the reviewers and other participants in the proceedings. The author whose work was demonstrably proved to contain plagiarisms or forged data shall lose an opportunity of publishing in the Journal.

By sending the article, the authors give their consent to its use in the electronic databases where the Journal is indexed. The Journal is freely available at [HYPERLINK „http://www.socialniprace.cz“](http://www.socialniprace.cz).

Poslední vydaná čísla



ISSN 1213-6204 (Print)
ISSN 1805-885X (Online)

www.socialniproace.cz