

sp

sociální práce sociálna práca

nabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou



Sociální práce a soudobá společnost

3

2014

ročník 14

vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci
ve spolupráci s Fakultou sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě

Sociální práce / Sociálna práca

Czech and Slovak Social Work

recenzovaný odborný časopis

webové stránky časopisu

www.socialniprace.cz

Časopis vychází 5x ročně

(4x v češtině či slovenštině a 1x v angličtině)

ISSN 1213-6204 (Print)

ISSN 1805-885x (On-line)

Ev. č. MK ČR E 13795

Toto číslo vyšlo 31. 10. 2014.

vydává

Asociace vzdělavatelů v sociální práci

Joštova 10, 602 00 Brno

IČO: 49465619

Na vydávání se podílí Fakulta sociálních studií
Ostravské univerzity v Ostravě.

šéfredaktor

Libor Musil

výkonný redaktor a kontaktní osoba

Roman Baláž

Tel.: +420 549 491 969

E-mail: roman.balaz@socialniprace.cz

redakce

Vladislava Vondrová

Eliška Barochová

Mirek Hodeček

Anna Jašková

ekonomka časopisu a předplatné

Olga Cídllová

Tel.: +420 549 495 224

E-mail: olga.cidlova@socialniprace.cz

Objednávejte na www.socialniprace.cz.

redakční rada

Libor Musil, *Masarykova univerzita, ČR*

Eva Mydlíková, *Univerzita Komenského v Bratislavě, SR*

Beáta Balogová, *Prešovská univerzita v Prešově, SR*

Peter Erath, *University of Eichstaett, Německo*

Hans van Ewijk, *University for Humanistics, Nizozemí*

Alice Gojová, *Ostravská univerzita v Ostravě, ČR*

Oldřich Chytil, *Ostravská univerzita v Ostravě, ČR*

Alois Křišťan, *Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, ČR*

Tatiana Matulayová, *Wyższa Szkoła Inżynieryjno-Ekonomiczna z siedzibą w Rzeszowie, Polsko*

Anna Metteri, *University of Eastern Finland, Finsko*

Pavel Navrátil, *Masarykova univerzita, ČR*

Libor Novosád, *Společnost sociálních pracovníků, ČR*

Malcolm Payne, *Manchester Metropolitan University, Velká Británie*

Milan Schavel, *Trnavská univerzita v Trnavě, SR*

Anna Žilová, *Katolická univerzita v Ružomberku, SR*

Roman Baláž, *Masarykova univerzita, ČR*

grafická úprava

Radovan Goj (www.goj.cz)

tisk

Printo, spol. s r. o. (www.printo.cz)

fotografie na přebalu

Richard Bouda, www.fotobouda.cz

cena časopisu

265 Kč/ks vč. DPH – právnické osoby (PO)

212 Kč/ks vč. DPH – fyzické osoby (FO)

roční předplatné

954 Kč/4 čísla – PO

764 Kč/4 čísla – FO

Časopis je zařazen na Seznam recenzovaných neimpaktovaných periodik vydávaných v ČR.

Editorial	2
O čem se mluví	
Anketa	4
Komentář: Víme, kde jsme?	6
Esej: Profesionální sociální pracovník v současné společnosti.....	8
Reflexe: Krize sociální práce aneb máme to ještě ve svých rukou?	11
Rozhovor: Absence diskuse, diskurzivní zmatek či problémy ve vzdělávání.	
To jsou výzvy, před nimiž sociální práce stojí.....	14
Inspirace pro praxi	
Medailon: Jana Hrdá zanechala nesmazatelnou stopu a výsledky jejího úsilí žijí dál	21
Projekt: Formování profese interkulturní pracovník/ce v České republice	22
Reflexe: Nadané děti a co s nimi?	26
Profil inspirujících organizací	29
Fakta, legislativa, dokumenty	
Komuniké: Informace o stavu připravovaného profesního zákona	35
Impulz: Rodič se diskuse na poli služeb pro osoby užívající návykové látky	38
Studie, výzkumy, analýzy	
Roman Baláž: Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky	42
Markéta Szotáková: Case management: aktivní zapojení klienta i pracovníka do spolupráce	61
Vladislava Vondrová: Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti	81
Eva Nedomová, Marie Špiláčková: Analýza využití úkolově orientovaného přístupu v praxi na území města Ostravy	102
Dana Rosová: Terénní sociální práce na Slovensku	117
Jana Krausová: Mezigenerační spravedlnost a solidarita (názory studentů sociální pedagogiky)	128
Recenze	
Bohumila Baštecká a kol.: Psychosociální krizová spolupráce	144
Kateřina Ronovská a kol.: Nové spolkové právo v otázkách a odpovědích	145
Lenka Křhutová: Autonomie v kontextu zdravotního postižení	147
Igor Tomeš a kol.: Sociální právo České republiky	149
Zprávy, akce, oznámení	
Z ASVSP	151
4. ročník „Semináře Case management v ČR 2014“ se blíží	151
Krátké zprávy	152
Napsali jste nám	
Esej: Kde lidé umírají a kde umírat chtějí?	155
Naše poslání a cíle	159
Zaměření příštího čísla	160

Editorial



Vážení a milí čtenáři,
cílem tematického čísla, které právě otevíráte, bylo znovu zahájit diskusi o možnostech a budoucnosti sociální práce v současné společnosti.

o udržitelnost dosavadního systému sociálních služeb může vést k tomu, že zapomeneme na cíl sociální práce, kterým je pomoc klientům k dosažení nezávislosti.

Záměrem tohoto čísla bylo odpovědět na následující otázky:

- Reaguje teoretický diskurz sociální práce v České republice a na Slovensku na výzvy, které generuje moderní společnost v současné fázi vývoje?
- Jaké jsou cíle sociální práce v moderní společnosti v současné fázi vývoje?
- Je sociální práce metodami, které má k dispozici, schopna pomáhat tradičním i novým klientům zvládat problémy generované moderní společností v současné fázi vývoje?
- Existují nové metody sociální práce reagující na problémy generované moderní společností v současné fázi vývoje?

Musím bohužel konstatovat, že očekávání, že budeme vybírat z velkého množství textů, ježichž autoři se budou pokoušet odpovědět na předchozí otázky, se nenaplnilo. Lze zvažovat, zda překážkou, která znemožňuje sociální práci hledat odpovědi na výzvy, které generuje moderní společnost v současné fázi vývoje, je nedostatek schopnosti kritického diskurzu, který je charakterizován strukturální analýzou společenských problémů s cílem nově definovat poslání sociální práce.

Z předkládaných textů je patrné, že daleko přesněji než akademici jsou schopni kriticky analyzovat současný stav sociální práce sociální pracovníci v praxi. Komentář Daniela Vrány upozorňuje na nebezpečí konkurenčního boje mezi sociálními službami, ve kterých vyhrává ten, kdo je nejlevnější, přičemž je otázkou, zda taková služba je rovněž službou kvalitní. Zároveň upozorňuje na nebezpečí, že obava

Reflexe Jany Stejskalové s názvem Krize sociální práce aneb máme to ještě ve svých rukou? analyzuje podmínky, ve kterých je sociální práce vykonávána. Nabízí východisko ze současného stavu sociální práce, který pojmenovává jako krize.

Milan Šveřepa v rozhovoru s Romanem Balážem rovněž popisuje velmi dobře současný stav společnosti. Tvrdí však, že limitujícím faktorem, proč sociální práce není schopna reagovat na proměny společnosti, je špatná profesní příprava sociálních pracovníků, ze které obviňuje především vysoké školy. Říká, že vysoké školy nepěstují kritické myšlení a poskytují svým absolventům v první řadě své teoretické poznatky, které nejsou použitelné v praxi. Rakouský autor Liessmann charakterizuje vzdělanost jako schopnost odstupu a kritického myšlení. Kritické myšlení ovšem není to, co Milan Šveřepa nabízí v poskytnutém rozhovoru. Kritické myšlení je v první řadě opřeno o argumenty, které v rozhovoru chybějí.

Hledat odpověď na otázku, jaké jsou cíle sociální práce v současné společnosti a jak jich lze dosáhnout, se pokouší Roman Baláž ve stati Možnosti dosahování oborových zájmů v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky. Předložená stať je významným teoretickým příspěvkem k diskusi o možnostech sociálních pracovníků prosazovat cíle sociální práce, zejména v souvislosti s úvahami o zákonu o sociálních pracovnících.

K možnostem metod sociální práce v současných společenských podmínkách se vyjadřuje Markéta Szotáková ve stati Case management:

aktivní zapojení klienta i pracovníka do spolupráce. Autorka poukazuje na dvě možná pojetí case managementu, přičemž britské pojetí je zaměřeno na finanční úspory, kdežto americké pojetí je zaměřeno na participaci klientů na řešení jejich problémů.

Stat' autorky Vladislavy Vondrové *Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v sociální společnosti* upozorňuje na nový fenomén moderní společnosti v současné fázi vývoje. Cílem statí je odpovědět na otázku, jaké potřeby vyplývají z digitální exkluze pro sociální práci.

Otázky, které jsme položili ve výzvě autorům předkládaného monotematického čísla, rozhodně nebyly zodpovězeny. Odpověď na položené otázky by měla být cílem výzkumu akademických pracovišť i výzkumných ústavů. Rovněž předmětem zkoumání by měly být problémy, které ve svých příspěvcích identifikovali sociální pracovníci v praxi.

Oldřich Chytil,
editor čísla

Úvodní slovo redakce

V čase příprav třetího letošního čísla, které právě držíte v rukou nebo čtete na displejích nových médií, došlo k významným změnám na webových stránkách časopisu. Ty by jistě neměly uniknout vaší pozornosti. Vytvořili jsme on-line platformu, jejímž prostřednictvím budeme šířit odborné publicistické texty. Avizované přesunutí publicistiky do virtuálního prostředí internetu se blíží. Od roku 2015 bude publicistická část časopisu dostupná jediné na webových stránkách www.socialniprace.cz.

Již rok Vás, naše čtenáře, připravujeme na tuto významnou změnu. Po čtrnácti letech se významně mění formát časopisu – dělí se na dvě vzájemně propojené, ale samostatné části: fyzicky pětkrát ročně vydávanou odbornou recenzovanou část a průběžně vydávanou on-line odbornou publicistiku.

Odborná recenzovaná část časopisu se bude dále věnovat konkrétním tématům, která nastavuje redakční rada časopisu. Fyzicky vydávaná recenzovaná část obsáhne editorial, recenzované akademické články (studie, analýzy, výzkumy) a recenze odborných knih a jiných publikací. Průběžně vydávaná on-line publicistika se bude jako dosud věnovat přednastaveným tématům, která bude doplňovat o odborná hloubková zpracování aktuálních kauz podstatných pro sociální práci. Do tvorby publicistických textů zapojíme odborníky z daných oblastí, kteří využijí široké spektrum žánrů. Cílem on-line

publicistiky je přinášet našim čtenářům aktuální, na vysoké odborné úrovni důkladně zpracované a s fyzicky vydávanou recenzovanou částí propojené texty.

Již v současné době si můžete vyzkoušet, jak on-line publicistika reálně vypadá, co přináší a jak pomocí klíčových slov účelně provazuje jednotlivé části časopisu. V průběhu prosince on-line publicistiku doplníme o aktuální odborné texty a uzamkneme ji tak, aby byla dostupná pouze vám, našim čtenářům. Domníváme se, že nový formát (fyzická odborná recenzovaná část + on-line odborná publicistika) má potenciál podpořit odborné diskuse mezi sociálními pracovníci a pracovníky v různých organizacích a institucích.

Pro aktuální informace o zavádění avizovaných změn sledujte webové stránky časopisu. Na konci října a v průběhu listopadu zveřejníme podstatné informace o dalších okolnostech, které změnu formátu časopisu provázejí.

Pevně věřím, že plánované změny podpoří další rozvoj časopisu směrem k médiu, které bude pro praktikující, studující, bádající či vyučující sociální pracovníce a pracovníky užitečné a bude přispívat k jejich osobnímu i společnému růstu.

Roman Baláž,
výkonný redaktor

Anketa

1. Jaké jsou dnešní cíle sociální práce? Jsou jiné, než byly v době, kdy se sociální práce jako pomáhající obor ustavovala?
2. Je sociální práce metodami, které má k dispozici, schopna pomáhat tradičním i novým klientům zvládat problémy generované soudobou společností?
3. Jak reaguje teorie sociální práce v ČR a SR na současné společenské výzvy (nové společenské problémy a rizika)?



**Martin Brňak (32 ro-
kov), Městský úřad Ži-
lina, odborný referent**

1. Cieľ sociálnej práce ako profesie ostáva nezmenený, t. j. pomáhať osobám odkázaným na pomoc a vytvárať alternatívy pomoci pri riešení ich zložitých životných situácií. Čo sa avšak mení, je štruktúra klientov a neustále sa „vynáranie“ nových úloh, problémov a cieľov, ktoré stoja pred sociálnym pracovníkom. Čoraz viac sa dostávajú do popredia sociálne služby poskytujúce pomoc tým najodkázanejším, ako sú napr. osoby žijúce v chudobe alebo osoby bez dostatočných sociálnych kompetencií. Ako príklad uvediem skutočnosť, že v aktuálne platnom zákone o sociálnych službách je až 1/3 legislatívne vymedzených sociálnych služieb primárne zameraná na poskytovanie krízovej intervencie.

2. Globalizačný trend priniesol celú škálu nových sociálnych rizík, s ktorými sa spoločnosť musela vyrovnávať. Samozrejme nie všetci sú schopní, prípadne ochotní reflektovať na uvedené zmeny. V súčasnosti má sociálny pracovník relatívne dostatočný balík metód a techník, prostredníctvom ktorých je schopný zabezpečiť účinnú intervenciu. Ako problematiku vnímam aplikáciu prográdnych metód sociálnej

práce v praxi. Moderné a v zahraničí overené metódy a techniky práce s klientom majú nedostatočné legislatívne zázemie a nízku mieru podpory zo strany štátnej a verejnej správy, čo v konečnom dôsledku spomaľuje ich udomácnenie v našich podmienkach vrátane ich prípadnej modifikácie.

3. V teórii sociálnej práce neustále dochádza k aktualizácii jej metód a teoretických rámcov, z ktorých vychádza samotné uchopenie sociálnej reality. Tento progres v teórii čoraz častejšie vychádza z poznatkov získaných z terénu, čo vnímam ako najlepšiu cestu k dosiahnutiu stavu čo možno najväčšej harmonizácie medzi dopytom a ponukou sociálnych služieb.



**Kateřina Thelenová (35 let), odborná asis-
tentka, Katedra sociál-
ních studií a speciální
pedagogiky, Technická
univerzita v Liberci**

1. Cíle sociální práce jsou v současné době výrazně jiné než kdykoli dříve.

Cíle jsou ze své podstaty proměnlivé a reagují vždy na aktuální dění v té dané společnosti. Jsou tedy velmi konkrétní a týkají se kvality života všech lidí v daném socio-historickém okamžiku. V současné české společnosti vnímám jako stěžejní cíl sociální



práce udržování rovnováhy společenských skupin a systémů, do kterých často a razantně vstupují procesy ekonomické, ekologické, politické a jiné. Jedná se tedy o cíle směřující k uschopňování a zmocňování klientů – uživatelů služby.

2. Sociální práce je subsystém společnosti, který je v práci s klienty – uživateli služby – reprezentován sociálními pracovníky, kteří právě metodami a technikami disponují. Aplikace těchto metod a technik je tedy závislá na onom profesním lidském faktoru, který do sociální práce nevyhnutelně vstupuje. Při dobré péči o sociální pracovníky, při adekvátním nastavení jejich pracovních podmínek a procesů a také za současného přispění vzdělávacího systému jsou sociální pracovníci schopni aplikovat metody a techniky sociální práce vždy ve prospěch klientů, ať už je označíme za „tradiční“, nebo „nové“. Je však třeba nesvazovat systém sociální práce

nadbytečnými závazky, které nutně ke kvalitě sociální práce nevedou (jako je například stále rostoucí administrativa v některých oblastech sociální práce, legislativní změny, které nejsou řádně metodicky ošetřeny, atp.).

3. Teoretická reflexe v oblasti sociální práce je významná právě tím, že neustále praxi sociální práce provází a nabízí nástroje lepšího porozumění sociálním problémům a jejich společenskému kontextu. Teorie sociální práce již dávno není výčtem autorů, jejich děl a definic, ale způsobem, jak o sociální práci přemýšlet v širokých souvislostech a reflektovat vlastní pozici sociálního pracovníka. Teorie sociální práce je stále více personifikovaná, zaměřená na klienta – uživatele služby – a pracovníka, včetně jejich vzájemné interakce. Teorie sociální práce dává profesionálům odborné zázemí pro to, aby sami mohli nabývat profesní jistoty a podílet se na růstu kvality poskytovaných služeb.

Inzerce

KROKUZ aneb Krok ku zdraví.

Projekt Krokuz vznikl ve spolupráci Sdružení azylových domů v České republice a GlaxoSmithKline (GSK). Jedná se o sérii vzdělávacích seminářů, které jsou určeny dívkám, ženám a matkám žijícím v azylových domech. Název Krokuz vznikl jako zkratka Krok ku zdraví, ústředním tématem je zdravotní gramotnost. Projekt byl spuštěn v únoru 2013 a je plánován do roku 2015, kdy by se měly postupně zúčastnit ženy ze všech azylových domů, které jsou členy Sdružení azylových domů v ČR. Projekt má za cíl v první fázi pomoci ženám, které bývají často opomíjenou skupinou a nemají se koho zeptat, aby se dokázaly lépe orientovat v českém zdravotnickém systému a rozhodovat se o svém zdraví a zdraví svých dětí na základě validních informací. V roce 2015 je plánováno rozšíření programu i pro muže žijící v azylových domech.



KROKUZ
KROK KU ZDRAVÍ

Jaká jsou témata přednášek?

- zdravotnictví v ČR, preventivní prohlídky, zdravotní pojištění
- prevence rakoviny prsu, samovyšetření prsu
- péče o novorozence, očkování, úrazy, péče o chrup, uši, oči a kůži, prevence před infekčními nemocemi
 - respirační choroby, alergie
- HIV/AIDS a jiné pohlavně přenosné choroby
- domácí násilí, vzorce chování a myty

Proč právě tento projekt?

Obyvatelé azylových domů jsou spíše zanedbávanou skupinou, přestože jsou skupinou velmi **náchylnou k infekčním či pohlavním nemocem.**

Většina žen žijících v azylových domech má pouze základní vzdělání, mohou tak být **lehce ovlivnitelné** různými zájmovými skupinami.

Většina prošla nějakou formou domácího násilí, proto jim často **chybí schopnost vytvářet si sociální vazby.**

Každá z matek žijících v azylových domech má **minimálně 2 děti, jejichž život a zdraví může ovlivňovat.**

Sociální pracovníci nemají dostatečnou kapacitu proto, aby se věnovali klientkám intenzivně a vzdělávali je; ty pak mají jen **omezené schopnosti rozhodovat "informovaně"** o svém zdraví či zdraví svých dětí.

Více informací naleznete na našich webových stránkách www.krokuz.cz.



Komentář

Víme, kde jsme?

Největším úspěchem sociálních služeb je v ideálním případě zánik její samotné potřeby. Pokud jsme správně – jako věci znalí profesionálové – pomohli najít klientovi cestu k definování si svých potřeb a pak společně zvolili správné prostředky pro jejich naplnění, potřeba služby se snižuje, až se nakonec samotná sociální služba transformuje do jiné podpůrné aktivity nastavené na základě identifikované potřeby v daném území, případně zaniká. Na samém konci (či novém začátku) pak zůstává emancipovaný a nezávislý klient schopný řešit svoji životní situaci vlastními silami a zdroji. Jedná se samozřejmě o ideál, který se v dnešní společnosti jen těžce naplňuje, a mnohdy slyšíme i ze strany sociálních pracovníků, že se jedná o utopii. Podle mého názoru by však neměl být tento ideál při realizaci sociální práce či sociálních služeb poskytovateli sociálních služeb opouštěn. Při vyhodnocování potřeby sociálních služeb je klíčová schopnost reflexe zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb¹ rozpoznat, či zakázku vlastně při výkonu sociální práce sledují. Jedná se o zakázku klienta, či společnosti, nebo snad už jen o zakázku samotného poskytovatele, který se snaží v zájmu vlastní ušlechtilé potřeby pomáhat setrvat v systému?

„Do sociálních služeb se vloudil koncept orientovaný na výkon.“

Je smutnou skutečností, že klíčovou otázkou se v souvislosti s poskytováním sociálních služeb stala otázka množství finančních prostředků potřebných na provoz sociálních služeb. Taková je ale realita dnešních dnů. V minulých letech se např. díky finančním prostředkům z Evropského sociálního fondu (dále jen „ESF“) dařilo udržet a také rozvíjet síť sociálních služeb díky realizaci tzv. individuálních projektů,

které uskutečňovaly obce, kraje nebo samotní poskytovatelé. Využívali k tomu formy projektů financovaných většinovým poměrem ze strany ESF a částečně také ze státního rozpočtu. Současně s těmito finančními prostředky však začal být kladen stále větší důraz na tzv. efektivitu při vynakládání těchto financí a sami na sebe jsme si vymysleli (rozumějme sami jako systém) bič tzv. indikátorů měřitelnosti úspěšnosti jednotlivých aktivit či služeb ve formě podpořených osob, kontaktů nebo intervencí, k jejichž splnění se musel úspěšný žadatel předem zavázat, aby mu byly následně finanční prostředky vyplaceny.

Pomalů, ale jistě se nám tak do sociálních služeb vloudil koncept orientovaný na výkon v domnění, že zvýšené množství práce povede k požadovaným výsledkům. Velkou nevýhodou tohoto systému je mj. nutný nárůst administrativních povinností. Sociální pracovníci jsou kromě zajišťování dostatečné odbornosti při své práci nuceni věnovat nemalé procento své činnosti zaznamenávání úkonů a jejich převádění do daných jednotek a kritérií. Při poskytování sociálních služeb to nutně vede k transformaci jedinečného člověka, klienta sociálních služeb a jeho životní situace, na indikátor, který je zapotřebí naplnit, aby se sociální služba v boji o své přežití udržela a dostala slíbený přísun finančních prostředků pro své fungování.

A aby toho nebylo málo, máme tady systém zadávání veřejných zakázek, který, i na tak specifickou oblast, jako je realizace sociálních služeb, aplikuje hodnotící kritérium nejlevnější nabídkové ceny. V praxi je postup následující. Zadavatel projektu (obec, kraj) vyhlásí veřejnou zakázku, jejímž nejdůležitějším kritériem pro hodnocení nabídky je výše její ceny. Předem



určený balíček peněz vyhrává ten, kdo sociální službu provede nejlevněji. Sociální služby se stávají jakýmsi byznysem či konkurenčním bojem, kdy vyhrává ten nejlevnější. Je otázkou, jaký vliv má tento systém na samotnou kvalitu poskytování sociálních služeb a jejich poskytovatele. Zdá se, že ne pozitivní.

„Kvůli rostoucímu strachu můžeme zapomenout na cíle naší práce.“

V roce 2015 čeká sociální služby velká změna. Zadavatelé i poskytovatelé sociálních služeb ji netrpělivě očekávají. Dosavadní systém financování sociálních služeb, které do letošního roku zajišťovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí, bude převeden na kraje. Ministerstvo bylo doposud hlavním hráčem ve schvalování přidělování finančních prostředků správě a jednotlivé kraje podávaly své návrhy, které ministerstvo mohlo, ale také nemuselo akceptovat. Bližící se změna je většinou poskytovatelů sociálních služeb očekávána s obavami týkajícími se udržitelnosti dosavadního systému sociálních služeb. Nejčastěji se jedná o starost, zda budou nadále financování stejnou měrou. Jde o obavu srozumitelnou, jelikož každé snížení finančních prostředků v jednotlivých službách vede minimálně k úsporám v provozu služby a následně pak k propouštění jednotlivých zaměstnanců. Tyto nejistoty se zákonitě musí někde projevit. Při práci s lidmi v těžkých životních situacích se může lehce stát, že kvůli rostoucímu strachu o zánik přijatelných podmínek pro výkon své činnosti zapomeneme na cíl naší práce, kterou je pomoc cílená člověku v jeho situaci a dosažení nezávislosti a emancipace v jeho dalším životě.

Je neoddiskutovatelnou skutečností, že sociální služby jsou jedním z potřebných nástrojů společnosti při řešení problematiky sociálního vyloučení. V soudobé společnosti nabývá na důležitosti otázka, zda v dnešní situaci permanentního nedostatku finančních prostředků může být udržitelný stávající systém poskytování sociálních služeb a jejich vyhodnocování. V rámci výše popsanych podmínek je dnes více než třeba pravidelně reflektovat a vyhodnocovat realizaci sociálních služeb ze strany samotných poskytovatelů sociálních služeb s ohledem

na schopnost zadavatelů správně identifikovat potřebnost sociálních služeb v daných regionech. Při vzájemné spolupráci poskytovatelů a při náležité součinnosti v zapojování klientů do procesů nastavování a realizace priorit sociálních služeb bude snad jednodušší přesvědčit jednotlivé zadavatele k systematické a dlouhodobé podpoře sociálních služeb směrem k emancipaci a nezávislosti klientů.

Daniel Vrána,

*v současné době zaměstnán jako
koordinátor pro národnostní
menšiny a romské záležitosti
Odbor sociálních věcí, Krajský úřad
Moravskoslezského kraje*

Poznámky

- 1 Zadávání a poskytování sociální služby jsou dva podstatně rozdílné termíny. Zadávání sociální služby označuje garantování, organizování, regulování, kontrolování a financování. Vedle toho poskytování sociální služby označuje skutečnou produkci sociální služby různorodými subjekty.

Inzerce

VOZKA

Magazín o životě a pro život na vozíku

Rady, inspirace, motivace
Příležitosti k aktivnímu životu
72–80 stran A4, 4x ročně, 160 Kč/rok

Váš časopis, Váš web:

www.vozka.org



Esej

Profesionální sociální pracovník v současné společnosti

Soudobá společnost generuje mnoho výzev a klade na sociální pracovníky značné nároky a požadavky. Pokud se zabýváme tematikou sociální práce v současné době, je snadně pokusit se charakterizovat profesionálního sociálního pracovníka. Který ze sociálních pracovníků je profesionál? A co to vůbec znamená být profesionál? Je pro získání statusu odborníka více relevantní vzdělání, získaná praxe, jeho kompetence, kvalita výkonu sociální práce nebo identifikace s profesí?

Sociální práce spadá mezi tzv. pomáhající profese. Psychologický slovník definuje tyto profese jako „veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby mohla být pomoc účinnější; patří sem lékaři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové, šířeji i fyzioterapeuti, balneologičti pracovníci apod.“ (Hartl, Hartlová, 2009).

„Pojem profesionální bývá nadužíván.“

Sociální práce je rozmanitá jak na horizontální, tak vertikální úrovni. V současné době však scházejí jasná vymezení. Různé úrovně sociální práce se rovněž musejí odrážet v různorodosti přípravy a odborného vzdělávání sociálních pracovníků. Při profesionalizaci sociální práce vystupují vedle otázek kvalifikace navíc také otázky profesionální etiky (Tomeš, 2013).



Pozice sociálních pracovníků prošla v současné společnosti značným vývojem. Od laické sociální práce došlo k posunu směrem k jejímu profesionálnímu výkonu. Pojem profesionální však bývá nadužíván a definice profesionality odpovídající aktuálnímu významu je obtížně dostupná. Využijeme-li informace z portálu pro začínající podnikatele, je za profesionalitu považována především vysoká odbornost a maximální snaha o kvalitní a efektivní

výkon. To vše s důsledností, plným nasazením a v doprovodu výborných komunikačních dovedností (iPodnikatel, 2011). Mezi dovednostmi sociálních pracovníků jsou právě tzv. soft skills zcela zásadní. Například z projektu „Odborné vzdělávání sociálních pracovníků ÚSC s důrazem na sociální šetření“ jako jeden z výstupů workshopu Podpora sociálním pracovníkům vyplynulo, že sociální pracovníci při své činnosti musí být samostatní, mít dobré organizační schopnosti, umět pracovat koncepčně, současně zůstat flexibilní a kreativní, umět se podívat na každý řešený případ bez rutiny a stereotypů, stejně jako být schopní rozhodovat se za nejistoty a v situacích tzv. morálních dilemat a umět své rozhodnutí „unést“ (VCVS, 2012).

Nároky na sociální pracovníky jako zaměstnance jsou také značné. Z mnohých lze jmenovat například vysoké požadavky na čas, místo i kvalitu výkonu sociální práce. V současné době je souběžně s rozvojem informačních technologií trendem být k dispozici téměř nepřetržitě, řešit



více agend najednou, ale nově čelit také otázkám souvisejícím s využitím sociálních médií v osobním i pracovním životě. Napříč různými obory však všichni vedoucí pracovníci mají zájem, aby jejich zaměstnanci byli schopní, motivovaní, ochotní a loajální (Profesia, 2012).

„Zprávy médií vyznívají v neprospěch sociálních pracovníků.“

V sociální práci je navíc další tlak vytvářený médii, která spíše využívají mnohé sporné situace k atraktivním zprávám. Ty bohužel téměř vždy vyznívají v neprospěch sociálních pracovníků (Sirius, 2013). „Prvním a základním předpokladem (pro výkon sociální práce – pozn. aut.) zůstává zájem, motivace o tuto práci, o práci s lidmi a pracovitost. Posledním a o kvalitě práce rozhodujícím předpokladem je pak zralost osobnosti, skutečná dospělost, duševní zdraví a pokora.“ (VCVS, 2012.)

Při definování sociální práce se setkáváme s označením profese, akademická disciplína, společenskovední disciplína a praktická činnost, která se zabývá uplatněním společenské teorie a výzkumu ke studiu a zlepšení kvality života lidí, sociálních skupin a celé společnosti. Sociální práce integruje teorie a poznatky ostatních společenských věd. V návaznosti na návrh mezinárodní definice sociální práce se snaží o prosazování sociální spravedlnosti, zlepšování kvality života a rozvíjení plného potenciálu každého jednotlivce, skupin a komunit. Sociální pracovníci mohou pracovat ve výzkumu, praxi nebo vyšším vzdělání. Výzkum často směřuje do oblastí sociální politiky, veřejné správy, hodnocení sociálních programů, a mezinárodního nebo komunitního rozvoje.

Je sociální práce tedy více akademická disciplína, nebo praktická činnost? A je větší profesionál akademický pracovník, nebo sociální pracovník v praxi?

Odpověď není buď, anebo. Pro profesionální praktickou činnost je teoretická výbava předpokladem a pro vědeckou činnost jsou praktické zkušenosti nezbytné. Například lze citovat: „Teoretická výbava je jedním ze zdrojů profesionální identity sociálních pracovníků i jednou z podmínek jejich práce a vzájemné komunikace (Navrátil, 1998). Užívání teorie však v první řadě usnadňuje praxi, protože specifikuje, co se má dělat a proč. Z tohoto hlediska je nemyslitelné

oddělit znalost teorie od výkonu praxe. Profesionální výkon sociálního pracovníka lze také chápat jako využití vědomostí a aplikaci teorie při dosahování požadovaných změn.“ (MUNI, 2009.)

„Odborný výkon práce na každé úrovni je činí profesionály.“

Výše uvedená podstata kvalifikovaného výkonu sociální práce je základní podmínkou, avšak to zásadní, co se od sociálních pracovníků požaduje (očekává) a co je činí profesionály, je odborný výkon práce na každé úrovni jejího výkonu.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků uvádí o současné sociální práci: Sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím posláním je umožnit lidem plně rozvinout svůj potenciál, obohatit jejich životy a předcházet selháním. Odborná sociální práce se zaměřuje na řešení problémů a změny. Sociální pracovníci ovlivňují změny ve společnosti a v životě jednotlivců, rodin a komunit. Sociální práce je vzájemně propojený systém hodnot, teorie a praxe. (IFSW, 2012.)

„Originalita teoretické výbavy sociálních pracovníků nespočívá vždy v její původnosti, nýbrž ve zvláštním způsobu jejího užití. Tato specifčnost využití teorií v oboru sociální práce tkví především v jejich přímé adaptaci pro řešení problémů klientů.“ (MUNI, 2009.)

Akademický pracovníkům často bývá vytýkána zakonzervovanost v univerzitním prostředí a absence kontaktu s praxí. Jsou to však právě vzdělavatelé, kteří mají příležitost ovlivňovat výkon sociální práce v praxi. Toto téma například s ohledem na zkušenosti ve Velké Británii velice angažovaně prezentovaly Brigid Featherstone a Kate Morris na konferenci JSWEC 2014 (Bambuster, 2014).

Nástroj, který účinně propojuje teorii a praxi, avšak stále není v sociální práci plnohodnotně využíván, je výzkum. Ostatně na tento fakt upozornila v rozhovoru „Naučme se dělat výzkumy v sociální práci“ Tatiana Matulayová v časopisu Sociální práce / Sociálna práca již před třemi lety v čísle 1/2011 (SPSP, 2011).

Z téhož čísla časopisu lze dále citovat myšlenky z textu „Využití výzkumu v praxi velkých organizací“: Výzkumy v oblastech sociální práce mohou přispět k rozšíření jasné představy o sociální práci; a dále z textu „Variabilita přístupů



ke vzdělávání sociálních pracovníků“: na důkazech založená praxe je zajímavým konceptem, jehož uplatňování v oblastech sociální práce může přinést různé efekty. Jednoznačné provázání s výzkumem z něj dělá významný nástroj podpory poznatkové báze sociální práce, což může vést k posílení postavení sociálních pracovníků v české společnosti (SPSP, 2011).

Teorii a praxi spojuje potřeba výzkumu

Publikace Výzkumné metody v sociální práci uvádí: „V současné době se výzkum stal neodmyslitelnou součástí sociální práce. Nutnost výzkumu potvrdily jak vědecké rozborů příčin a cílů sociální práce, tak i zvyšující se profesionalizace sociální práce, která zdůvodňuje vědeckou profesní kvalifikaci v sociální práci. (...) jsou zapotřebí nejen kvantitativní a kvalitativní metody empirického sociálního výzkumu, ale také kritická reflexe stavů teorie a metod na pozadí zkoumaných skutečností.“ (OSU, 2014.)

Vždyť o významu výzkumných aktivit jako neododdělitelné součásti vykonávané praxe nepochybovala ani významná osobnost československé sociální práce Marie Krakešová (Brnula et al., 2014). Pro odborný výkon sociální práce jsou tedy významné výzkumy zaměřené především na poznání konkrétních podmínek problému a konkrétního prostředí, ve kterém jej bude sociální pracovník řešit (výzkumy pro praxi), spíše než na poznání změn jako východiska k rozvoji teorie.

Za součást profesionálního výkonu sociální práce lze rovněž považovat dovednost vést odborné diskuse. V kontextu výše uvedeného, bez důkazů a argumentů získaných například právě výzkumem, nelze relevantně diskutovat. Kultura diskuse může mnohé vypovědět o odborném vybavení sociálních pracovníků. Nastal již ten správný čas pro profesionální sociální pracovníky?

Melanie Zajacová,

oddělení koncepce sociální práce MPSV

Použité zdroje

BRNULA, P., KODYMOVÁ, P., MICHELOVÁ, R. Marie Krakešová – **priekopníčka teórie sociálnej práce v Československu**. Bratislava: Iris, 2014.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. **Psychologický slovník**. Praha: Portál, 2009.

iPODNIKATEL. **Profesionalita v podnikání – jak být profesionální – iPodnikatel.cz**. (24. 8. 2011). Získáno 2014, z iPodnikatel.cz: <http://www.ipodnikatel.cz/Management/jak-zvladnout-podnikani-jako-zkuseny-profesional.html>.

SPSP. **SP1_2011_web**. (2011). Získáno 2014, z Časopis Sociální práce / Sociálna práca: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1_2011_web-140701125656.pdf.

TOMEŠ, I. **Pomůže nová právní úprava profese rozvoji sociální práce?** (prezentace), 2013.

MUNI. **Učební materiály Teorie a metody sociální práce** (2009). Získáno 2014, z Informační systém Masarykovy univerzity: http://is.muni.cz/el/1423/podzim2009/SPP703/um/02_Teorie_a_metody_soc_pr.pdf.

OSU. **Výzkumné metody v sociální práci** (2014). Získáno 2014, z Ostravská univerzita v Ostravě: <http://projekty.osu.cz/vedtym/dok/publikace/vyzkumne-metody-v-soc-praci.pdf>.

SIRIUS. **Závěrečná zpráva Podpora pracovníků OSPOD při péči o ohrožené děti – supervize** (2013). Získáno 2014, z Nadace Sirius: <http://www.nadacesirius.cz/soubory/ke-stazeni/projekty/zaverecna-zprava-podpora-pracovniku-ospod-pri-peci-o-ohrozene-deti-supervize.pdf>.

IFSW. **Definition of social work** (8. 6. 2012). Načteno z International Federation of Social Workers: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>.

PROFESIA. **Nároky na zaměstnance se stupňují** (11. 12. 2012). Získáno 2014, z PROFESIA. CZ: <http://www.profesia.cz/cms/newsletter/listopad-2012/naroky-na-zamestnance-se-stupnuji/44088>.

BAMBUSTER. **Keynote by Brigid Fatherstone and Kate Morris** (24. 7. 2014). Získáno 2014, z Bambuser: <http://bambuser.com/v/4802112>.

VCVS. **Podpora sociálním pracovníkům výstupy z workshopu** (25. 9. 2012). Získáno 2014, z Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR: <http://www.vcvscr.cz/soubory/projekty/380podpora-socialni-pracovnikum-vystupy-workshopu.pdf>.



Reflexe

Krise sociální práce aneb máme to ještě ve svých rukou?

Naše společnost se v důsledku pozdně moderní fáze potýká s několika závažnými problémy, jakými jsou zejména pokračující krize sociálního státu, sociální solidarity, rodiny, trhu práce, rychle stárnoucí populace a konečně tolik diskutované téma – sociální vyloučení. Sociální práce se ekonomizuje, doba strávená s klientem se omezuje a časově a obsahově efektivně využitou intervencí. Na sociální pracovníky je vyvíjen tlak, který souvisí mimo jiné se snižováním nákladů na výkon práce, omezováním veřejných financí, hledáním stále „levnější“ formy pomoci, apod. Oproti tomu ale potřeby a problémy klientů nemizí, naopak se v důsledku výše uvedených faktorů prohlubují.

Společenské podmínky působí i na samotnou identitu a stabilitu profese sociální práce. Sociální pracovníci a pracovnice se dostávají do nezáviděníhodné situace, což platí i pro profesi samotnou. Co je jejich cílem? Jejich úkolem? Jak mají naplnit nároky společnosti, organizací, institucí a jak mohou obstát před klientem? Z mé praxe mám pocit, že mezi sociálními pracovníky převládá bezmoc a nechuť cokoliv měnit, protože jejich (naše) únava odráží, řekněme, náladu společnosti.

„Sociální pracovník se potýká s celým spektrem limitujících problémů.“

Sociální práce naráží na jakousi ambivalentnost. Na jedné straně neustále rostou požadavky a nároky ze strany společnosti, státu a klientů a klade se důraz na její flexibilitu. Na straně druhé je nedostatečné finanční ohodnocení práce, nízká prestiž oboru, omezování konkrétních nástrojů pomoci (nestálé systémové změny), nedostatečná legislativa, snižování nákladů, apod. Ať už je sociální pracovník součástí neziskového sektoru nebo veřejného správy, potýká se s podobným



spektrům limitujících problémů. Musí ale i v těchto limitech poskytnout kvalitní a profesionální podporu klientům.

Odbornost sociálního pracovníka stojí v podstatě na třech pilířích. Měl by mít dostatečnou erudovanost v teoretických konceptech, praktické zkušenosti a zralou osobnostní výbavu. Předpokládáme, že kvalitní základ teorie a praxe je mu předán v procesu vzdělávání na vysokých a vyšších odborných školách. Studenti oboru sociální práce mohou v rámci studentských prací částečně okusit, jak náročné naše povolání je a jaká úskalí přináší. V následném zaměstnání, pokud po absolvování místo v oboru získají, si pak osvojí práci s různými cílovými skupinami, kterou pak reflektují a diskutují. Ale co osobnost? Občas slyším, že sociální práce je jakousi pojistkou v případě, že se studenti nedostali na své vysněné obory. Pokud to tak je, jejich motivace prochází zkouškami. V systému přípravy na budoucí povolání se předpokládá, že osobnost



člověka, který si zvolil studijní obor, je relativně zralá a uvědomělá, aby mohla zhodnotit, co obnáší povolání sociálního pracovníka, případně jaké motivace ji vedou k „pomáhání“. Poznatky psychologie nám říkají, že osobnost člověka prochází vývojem a nejnak tomu je se společností. Zrajeme, děláme chyby, získáváme zkušenosti, potýkáme se s problémy. Je to nevyhnutelné a současně obohacující a rozhodně nutné pro náš rozvoj.

„Krizе nemusí být vnímána jen negativně.“

Současný stav oboru sociální práce jsem charakterizovala pojmem krize. Jeho význam ale nemusí být vnímán negativně. Označuje mimo jiné také *změnu* či *obrat ve vývoji*. Pomůže nám poznat překážky, které jsou před nás kladeny; limity, se kterými se jako sociální pracovníci denně potýkáme ve svém oboru, své profesi. Domnívám se, že je žádoucí, ba dokonce nutné, o nich neustále diskutovat, pojmenovávat prvky jejich

podstaty v kontextu společnosti, ve které žijeme, a prostřednictvím kritického myšlení. Nicméně je potřeba vzít tyto skutečnosti jako výzvu nejen pro každého z nás individuálně, ale i pro samotnou profesi. Možná je na čase pokládat otevřené a konstruktivní otázky. Jaké nástroje pomoci mají sociální pracovníci ještě v rukou? Jaké oblasti jsou nezávislé na financích? Jaké jiné možnosti pro řešení klientovy situace máme k dispozici? Co můžeme my sami dát našim klientům? Neexistuje jedna správná odpověď a každého z nás jistě napadne více možností. Přesto se pokusím se zaměřit na jednu z nich. Na *vztah*. Zásadní pro proces pomáhání. Důležitý pro společnost. Existenciální pro člověka. Vztah nejen na úrovni sociálního pracovníka – klient, ale také na úrovni spolupracujících organizací a institucí, vztah člověka ke společnosti, sociálních pracovníků vůči své profesi, vztah k sobě samému.

Jak v soudobé společnosti rozvíjet a kvalitně udržovat tyto vztahy? Jednou z možností je začít účelově pracovat na komunikaci. Otevřeně diskutovat. Zkusit očistit dialog od emocí a věcně hovořit o limitech optimálního výkonu sociální práce, jak společnými silami odstranit překážky a využít možností. Nezbytné je otevřeně hovořit nejen s klienty, ale ve vlastních pracovních týmech, ke svému vedení, institucím a organizacím, které participují na podpoře sociálního fungování člověka ve společnosti. Tato, řekněme, zdravá komunikace má svá specifika a odráží se od respektu k lidským bytostem. Zpřehledňuje situaci a přivádí pozornost ke skutečným problémům. Může nám pomoci zkvalitnit spolupráci, protože díky ní můžeme měnit situace a hledat nové metody, které budou odpovídat na novodobé problémy.

Lze předpokládat, že podpora rozvoje vztahů sociálních pracovníků s okolím je na individuální úrovni podmíněna vztahem konkrétního sociálního pracovníka k sobě samému a k povolání či profesi sociální práce. Je třeba si například přiznat, že bez dostatečné kvalitní reflexe procesu pomáhání a podpory na mikroúrovni nemůžeme dostatečně kvalitně rozvíjet sociální práci na makroúrovni. Jde o nezbytnost starat se o svou osobnost, rozvíjet ji, aplikovat účinnou psychohygienu a nebát se měnit zaběhnuté systémy pomoci a komunikace. Sociální práce je

Inzerce



REMEDIUM
Praha
—SME S VÁMI UŽ 20 LET—

VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

PSYCHOTERAPEUTICKÝ VÝCVIK

REMEDIUM III

zahájení: jaro 2015

Odborný garant: PhDr. Jiří Broža

Lektoři: PhDr. Dana Dobiášová, PhDr. Jan Šíkl,
MUDr. Vanda Valentová, MUDr. Richard Zajíc,
PhDr. Martin Hajný, PhD.,
PhDr. Veronika Čermáková

Pětiletý sebezkušenostní psychoterapeutický
výcvik s časovou dotací **718 hodin**
v sebezkušenostní, teoretické a supervizní části.

Výcvik je ve schvalovacím řízení **ČPS ČLS JEP**.
Uzávěrka přihlášek: 10. prosince 2014

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



kreativní disciplínou, která vybízí její odborníky k hledání nových metod. Proto se jako sociální pracovníci neobejdeme bez bezpečného prostoru pro otázky a kreativitu. Současně bychom se ale měli postarat o dostatečnou reflexi práce a podílet se na podobě vzdělávání, vždyť jde o systematickou přípravu na budoucí povolání a účinný nástroj rozvoje pracovníků. V reakci na nejistotu, která je všude okolo nás, bychom ze sebe neměli dělat neotřesitelné profesionály, kteří jsou výlučnými odborníky na životní světy svých klientů.

„Nepřestávejme hledat nové možnosti ve vztazích, které utváříme.“

Nabízí se tedy přijmout výzvu ke změně zaběhnutého systému uvažování, který nám přináší nejistotu a strach. To v praxi neznamená zavřít oči před nežádoucím chováním a vytvářet z něj společenské normy. Znamená to hledat cesty k posilování společenské odpovědnosti, hodnot, participace a podporování spolupráce, svépomoci, podporovat komunity na lokální úrovni, deanonymizovat vztahy, hledat společný stmelovací prvek, zpřehledňovat proces pomáhání v kontextu zdravé a otevřené komunikace. Postupnými kroky tím můžeme podpořit lidi v naději, že má smysl podílet se na podobě dnešní společnosti.

Jistě to není jednoduchá práce a výsledky nebudou hned. Podstatné je nepřestávat hledat nové možnosti ve všech vztazích, které utváříme, pracovat na nich a věřit, že množství drobných úspěchů a každodenního úsilí může společnosti, a tedy i nám, přinést žádoucí změnu.

Závěrem mého textu si dovoluji citovat Malcolma Payna. Domnívám se, že s jeho vymezením role sociální práce ve společnosti může souhlasit většina sociálních pracovníků a pracovníc.

Nejdůležitějším cílem sociální práce je přispívat k sociální solidaritě a soudržnosti společnosti; sociální práce napomáhá rozvoji sociálních vztahů, které podporují lidskou odolnost vůči životním tlakům. Sociální pracovníci obvykle nemohou dosáhnout širokosáhlé sociální změny, ale mohou lidem, skupinám, rodinám a komunitám usnadnit život ve společnosti, ulehčit vytváření vztahů a umožnit jim být součástí sociálních institucí zdůrazňováním jejich schopnosti žít jako součást společnosti. (rozhovor s Malcolmem Paynem v čísle 1/2012.)

Jana Stejskalová,
sociální pracovníce a vedoucí
SAS pro rodiny s dětmi
Bílý nosorožec, o. p. s.

Témata připravovaných čísel

Ročník 14

4/2014: **Sociální spravedlnost**
5/2014: **Special English Issue 2014**

Ročník 15

1/2015: **Sociální práce a sociální služby**
2/2015: **Pracovní podmínky sociální práce**
3/2015: **Klinická sociální práce**
4/2015: **Moc a bezmoc v práci s klientem**
5/2015: **Special English Issue 2015**

Speciální anglická vydání nemají **žádné tematické zaměření** a publikují různorodé akademické texty (studie, výzkumy, analýzy).

Upozornění pro autory:

Do publikačního řízení, které sestává z posouzení oborové přiměřenosti článku členem redakční rady a standardního anonymního recenzního řízení, průběžně přijímáme akademické články i **mimo vlevo uvedená témata.**

Anotace čísel (texty editorů o zaměření čísla) a veškeré důležité termíny naleznete na našich webových stránkách.

akademik@socialniprace.cz
www.socialniprace.cz



Rozhovor

Absence diskuse, diskurzivní zmatek či problémy ve vzdělávání. To jsou výzvy, před nimiž sociální práce stojí

Kriticky diskutovat postavení sociální práce v soudobé společnosti na území ČR je oříškem, pro jehož rozlousknutí je nutná spolupráce s člověkem, který se orientuje ve studiu, vzdělávání, praxi i bádání nejen v oblastech sociální práce a současně se nebojí otevřeně hovořit. Má volba padla na **Milana Šveřepu**, který studoval sociální práci na Univerzitě Hradec Králové, pracoval s ohroženými dětmi a mládeží a – jak dnes říkáme – ve vyloučených lokalitách. Koordinoval plánování sociálních služeb v Královéhradeckém kraji, vyučoval na hradecké univerzitě předměty Média, sociální práce a veřejnost a Sociální péče. Od roku 2010 se věnuje deinstytucionalizaci sociálních služeb, v současnosti jako ředitel Centra podpory transformace, o. p. s. Za svou práci v Národním centru podpory transformace sociálních služeb získal cenu Projektový manažer roku 2013. Publikoval několik odborných článků o vztahu sociální práce a médií a o veřejném působení sociální práce. Vydává internetový časopis o sociální práci a společenských otázkách www.socialnirevue.cz. Milana Šveřepu lze bez velkých okolků považovat za výrazného člena nastupující generace, jejíž příslušníci se budou v následujících letech významně podílet na dalším formování sociální práce v ČR.

Pro čtenáře časopisu nejste neznámou osobností. Mí předchůdci s vámi téma postavení sociální práce ve společnosti probírali již v roce 2008...

Tedy jsme se v článcích a rozhovorech věnovali tomu, jak společenská objednávka ovlivňuje výkon sociální práce a jak se sociální práce podílí na formulaci této společenské objednávky. Zejména jak do veřejné diskuse o ní přináší hlasy svých klientek. Argumentoval jsem, že

tak nečiní a že tím selhává ve svém základním poslání.

Co a jak se od té doby změnilo?

V tomto ohledu myslím k žádným změnám nedošlo. Během té doby procházíme setrvalou hospodářskou a společenskou krizí – záporný či minimální růst, rostoucí nezaměstnanost, špatná nálada a neradostné vyhlídky... Prohloubilo se vnímané rozdělení společnosti na „ty nahoře, co si žijou“ a „ty dole, co přežívají“. Myslím, že zbytky společenského optimismu a idealismu byly vyčerpány. Zároveň to bylo období „snižování zadluženosti“, a boje se „zneužívači sociálních dávek“ a s „nepřízpůsobivými“ lidmi. Nezapomenal jsem, že by se sociální práce nějak výrazněji věnovala diskusi o dopadech takového přístupu či jednotlivých opatření.

Takže v sociální práci jako oboru se toho od roku 2008 mnoho nezměnilo?

Pokud jde o obor samotný, započaly během této doby výrazné změny, které mají potenciál velmi pozitivních dopadů pro obor sociální práce. Mám na mysli tři transformace: transformace systému péče o ohrožené děti, transformace ústavních sociálních služeb a transformace psychiatrické péče. Přes dílčí realizační neúhry v jednotlivých oblastech představují zásadní příležitost pro obor: sociální pracovnice se mění z trpěných administrátorek spisů, skladnic cigaret a doplňků pedagogicko-medicínského přístupu na odbornice klíčové pro sociální začlenění klientek a pro zajištění spolupráce různých odborností, které k němu přispívají. Díky transformaci v těchto oblastech přispívá sociální práce do diskurzu různých oborů o řešení situace klientek. A to jednak přístupy a postupy, jednak a nejvýznamněji jako základní východisko a svorník pro veškeré



Foto: Společnost projektového řízení, cspr.cz

intervence – společným znakem „transformací“ je zaměření na společenské fungování člověka, jeho „zmocňování“, a na spolupráci a koordinaci různých forem pomoci. Tedy na to, co by mělo být doménou sociální práce. V mnoha organizacích se to projevuje také tím, že sociální pracovníci se stávají vedoucími týmů, odpovědnými za metodické vedení služeb.

Můžete být konkrétnější?

Pro dosavadní přístup bylo typické, že obtíže, znevýhodnění neřešil, ale vytvářel umělé prostředí, které je obcházel: když „nefunguje“ rodina, dáme dítě do ústavu, nebo když má člověk postižení a nedostává se mu podpory v okolí, dáme ho do ústavu a podobně. Oproti tomu transformace přináší jiný přístup: pojďme udělat vše pro to, aby ten původní systém, jednotka fungoval, aby v něm mohl člověk žít. A to je přístup vlastní sociální práci.

Proč mluvíte jen o sociálních pracovnících a klientkách?

Zajímavé, že se ptáte. Neměli bychom se ptát spíše obráceně? Jak to, že se mluví a píše o sociálních pracovnících, když jsou to v drtivě většině ženy? I já jsem minimálně z anatomického hlediska důkazem, že se v oboru muži vyskytují. Jenom je tam myslím více žen. Ale hlavní

důvod je, že se většinou texty píše a připravují v mužském rodu. Myslím, že bude dobré to občas vyvážit. On mi ten mužský rod nejde z úst, abych tak řekl. Vždycky se zarazím – jací sociální pracovníci, vždyť jsou to drtivě ženy. V mluvené řeči používám často rody oba, v psaném textu je to ovšem nepraktické a matoucí. Takže sociální pracovníci a klientky.

Sociální práce je omezována profesní přípravou.

... zpět k transformacím a jejich potenciálu pro sociální práci. Významně se podílíte na změnách v jednom z uvedených systémů. Vnímáte nějaká omezení sociální práce?

Máte pravdu, mám možnost se podílet na změnách přímo. Od roku 2010 jsem byl vedoucím Národního centra podpory transformace sociálních služeb a i nadále se této oblasti věnuji. Podporujeme deinstitucionalizaci formou osvěty, školení a metodického vedení. Pracujeme se zkušenými odborníky ze služeb a úřadů, i se studenty sociální práce a blízkých oborů.

Pozoruji, že v tomto ohledu je česká sociální práce velmi omezována přípravou, které se jí dostává v rámci profesního vzdělávání. Pokud jsou vůbec transformační (deinstitucionalizační)



věci řešeny, pak nahodile či jako jeden z mnoha možných přístupů. Vzdělavatelé většinou opomíjejí příležitost vysvětlit sociálním pracovnícům podstatu transformačních změn (ve všech výše uvedených oblastech) a jejich potenciál pro budování oboru sociální práce, jakož i vybavit je pro tuto příležitost potřebnými znalostmi a dovednostmi.

Vzdělávání, jako systematická příprava na budoucí povolání sociálních pracovníků a pracovníc, je tedy nedostatečné?

Možná by bylo dobré trochu se zamyslet nad tím, k čemu má sociální práce sloužit, a od toho vzdělávání odvozovat. Potíží českého systému vzdělávání je, že je značně ovlivněn administrativně-úředním pojetím role sociální práce. Např. ve vzdělávacím standardu se vyskytuje klíčová kompetence vést dokumentaci, a to pro jistotu dvakrát. Naopak cokoli spojeného s prosazováním záměrů klientek tam chybí.

Další limitující faktor je, že se ze sociální práce dělá věda, resp. vědní obor. Sociální pracovnice se pomalu stávají více připravenými bát samy o sobě, než pomáhat klientkám.

Třetí omezení je dané celkovou krizí vzdělávání, řekl bych. Máme poněkud potíže domluvit se na tom, jestli je vzdělávání příprava pracovních sil, nebo cesta celkové kultivace člověka a jeho osobnosti. A pokud je to příprava pracovních sil, zda je to příprava skutečná, tedy zaměřená na to, aby byl člověk schopen vykonávat svěřenou práci. Nebo je to příprava formální, tedy aby se mohl při vstupu a pobytu v pracovní pozici vykazovat příslušnými diplomy a certifikáty.

Podle mne by bylo dobré, kdybychom důkladně diskutovali o podobě vzdělávání – a to nejlépe s přihlédnutím k potřebám jednotlivých pracovišť. Aby se každá katedra a jiná instituce domluvila, jaký má být její konkrétní přístup, z jakých východisek k sociální práci a vzdělávání chce přistupovat, jaké postupy chce své studentky učit, jakých by měly dosahovat výsledků v práci s klientkami.

„Myslím, že je dost směle mluvit o cílech.“

Jsou cíle sociální práce jiné, než byly v době, kdy se sociální práce jako pomáhající obor ustavovala?

Při diskusi o cílech sociální práce je třeba mít na paměti, že v minulosti veškeré funkce sociální práce a její výkon převzal do své působnosti stát. Tím pochopitelně došlo k proměně motivací a cílů, které jsou se sociální prací spojeny. Zároveň se mění odborné zázemí, které můžeme nazývat teoretickými východisky. Stáváme se moudřejšími a poučenějšími... nebo si to rádi myslíme.

Myslím, že je dost směle mluvit o cílech – ty navozují zdání konkrétního, jasné pojmenovaného zadání. V realitě se blížíme spíše nepojmenovaným očekáváním, více či méně otevřeným motivacím a občas nahodilé produkci opatření, u nichž se důsledky-cíle domýšlejí či nalézají ex post, pokud vůbec.

Jaká očekávání máte na mysli?

V nadsázce bych řekl, že máme tři nepojmenovaná očekávání sociální práce. Za prvé, zajistit administrativně-operativní výkon agendy v oblasti dávkových systémů podle momentálního rozpočtení politické reprezentace. Za druhé, zajistit výkonem sociálních služeb spokojenost rozličných cílových a voličských skupin. A nakonec za třetí, zajistit agendu sociálně-právní ochrany dětí tak, aby byli všichni spokojeni (což je vzhledem k tématu nemožné), případně mohli vždy říct, že za všechno může sociální pracovnice.

Tato, jak říkáte nepojmenovaná očekávání se zřejmě v myslích lidí vynořují a jsou významně ovlivněna onou vámi uvedenou vazbou na stát, který se měl postarat...

Myslel jsem to tak, že pokud stát převezme výkon čehokoli, stát také určuje, co, proč a jak se v tom bude dělat. A možná ještě výrazněji – co se dělat nebude. Současně bych chtěl pro vyjasnění uvést, že za státní považuji i ty programy, které sice vykonávají ne-státní instituce, ale za státní peníze a podle státem daných podmínek. Například když necháme výkon sociální práce jen na státních institucích a programech, dosti brzy dojdeme k tomu, že sociální práce bude selektivní ve vztahu ke klientům.

A to především negativně selektivní. Bude fajn starat se o rodiny s dětmi, ale ne o lidi bez domova. Bude fajn pomáhat seniorům, ale ne těm, co mají málo peněz. Zřejmě tak dojde k vytvoření nové vrstvy sociální práce, která se bude věnovat těm, kterým se nechce věnovat státní



sociální práce. Platit ji budou muset filantropové, církve z vlastních peněz a podobně.

Sociální práce podle vás naplňuje mlhavá očekávání. Ale co konkrétní cíle, opravdu žádné nejsou?

Pokud jde o cíle, které si před sebe klade obor samotný, pak nejdůležitější jsou myslím právě ty, které směřují k zajištění sociálního fungování člověka v běžném prostředí a které v tomto hledají pro sociální práci ústřední postavení z hlediska metodologických východisek, jednotlivých intervencí a jejich koordinace. Nejdůležitější proto, že jednak vedou k posílení klientek, jednak vedou k posílení oboru sociální práce, ale o tom jsme již hovořili.

Dělení na teorii a praxi je jednou z diskurzivních pastí.

Jak reaguje teorie a praxe sociální práce v ČR na současné společenské výzy?

Teorie? Jaká teorie? Nerad bych, abychom se dostali k oblíbenému sportu – dělení sociální práce na „teorii“ a „praxi“ a na řeči o tom, jak je třeba obojí propojovat. To je klasická ukázka jedné z mnoha diskurzivních pastí, které si v sociální práci chystáme. Vymyslíme nějaké víceméně nesmyslné rozdělení a škatulkování, a pak vedeme nekonečné diskuse o tom, jak je potřeba je překonávat.

Myslím, že je užitečnější mluvit např. o hodnotových a metodologických východiscích a výbavě sociální práce. Tedy o tom, z jakých pozic přistupujeme k řešení společenských problémů, kterými teoriemi jsme informováni; jaké proto budeme volit intervence, které postupy, techniky, nástroje budeme používat; a jaké od toho očekáváme výsledky, co by to mělo přinést klientkám.

To je přirozené prolnutí „teorie a praxe“. Podívejme se na příklad kvalitně fungujících komunitních služeb. Zjistíme, že jejich společným znakem je právě jasné metodologické ukotvení. Ať pracují s duševně nemocnými nebo s pěstouny, vědí, odkud přicházejí, kam jdou a co potřebují na cestu. Pak jsou ve své práci úspěšní.

Nechme diskusi o dělení a spojování stranou a věnujme se například tomu, jak vámi zmí-



Foto: Péče o duševní zdraví, www.pdz.cz

něná teoretická východiska či volby intervencí a plánování cílů reagují na současné problémy. Například v oblasti implementace změn v systému pobytových sociálních služeb...

Dobry příklad. Pro tyto změny je totiž typický způsob, jak jsou přijímány v jednotlivých institucích, kterých se dotýkají. Jako největší katalyzátor změny se ukazuje důsledné přijetí principů individuálního přístupu k uživatelům a jejich práva na život v komunitě (společenské začlenění), a tedy i běžný způsob života. Když se shodneme na tomto jako základním východiskem, nevyhnutelně dojdeme k rozpuštění ústavu a jeho nahrazení asistenční podporou v běžném prostředí. Ústavní prostředí totiž neumožňuje tato východiska naplňovat.

... podobné je to s reformou systému péče o ohrožené děti: ta má jasná východiska, cíle i nástroje. Může obsahovat dílčí nedostatky (která oblast konání ne), ale celkově směřuje ke správnému cíli a daří se jí to. Důsledná aplikace jasných východisek opřených o sociální fungování v běžném životě vede k úspěchům, podívejme se např. do Moravskoslezského kraje, kde se daří velmi dobře zajišťovat pěstounskou péči, snižovat počty dětí v ústavech atd.

Budeme-li chtít kriticky pohlédnout na některé z omezujících či podporujících podmínek,



kteřé v ČR významně ovlivňují sociální práci jako specializovaný pomáhající obor a povolání, jaké se vám vybaví a proč?

Hlavní podpůrné tendence pro rozvoj sociální práce jsou spojené s demografickým vývojem a měnícím se očekáváním jednotlivců ve vztahu ke kvalitě svého života. S tím jde v souladu stále ještě posilování v otázkách lidských práv a svobod, jejich každodenní aplikace. Projevu je se to např. důrazem na individuální přístup, řešení na míru jednotlivci, setrvání v běžném prostředí atd. To jsou všechno věci, se kterými se sociální práce musí vyrovnávat a které jí zároveň umožňují vymanit se z medicínských či pedagogických tenat a převzít určující úlohu ve vytváření a zajišťování intervencí ve prospěch klientek.

Máte tím na mysli, že díky demografickému vývoji, postupné emancipaci v oblasti lidských práv a vzrůstající kvalitě lidského života je (nebo bude) sociální práce ve společnosti více potřeba?

Nevím, jestli bude více potřeba, ale rozhodně bude potřeba, aby byla jiná. Individuální, asistující v řešení potřeb a situací konkrétního jednotlivce, sebevědomá a opřená o kolektivní akce a postoje v prosazování práv a potřeb klientek.

Sociální práci chybí otevřená diskuse.

... a co omezující faktory?

Omezujících faktorů bych mohl vyjmenovávat mnoho, to mi myslím jde. Upozornil bych zejména na nedostatečnou otevřenou diskusi o věcech se sociální prací spojených a na neexistující účast sociálních pracovníků v ní. Dále pak na různá uměle vytvářená dělení v rámci oboru nebo na nedostatečné metodologické sebeuvědomění. Uvědomuji si ale, že věci se přece jen posouvají k lepšímu. Vznikla či se výrazně zlepšuje řada oborových médií, která jsou předpokladem pro vedení takové diskuse. Mám na mysli např. publicistiku v časopise Sociální práce / Sociální práce nebo Listy sociální práce. Ještě by ale bylo potřeba, aby na sebe jednotlivá média a jejich autoři reagovali, kritizovali se a navzájem vymezovali žádoucí a nežádoucí postupy.

Nebojte, možná rozhovor s vámi bude roznětkou našich diskusí...

To by bylo milé. Mohli bychom tím třeba překonat další omezující faktor, a to jistou celospolečenskou zakřivenutost, nízké sebevědomí nebo lépe nízké ambice. Oboru – či spíše lidem v oboru – by prospělo větší sebevědomí a důraznější vystupování s ohledem na přípravu, provedení a zhodnocení nejrozličnějších intervencí, které se týkají cílových skupin.

Dobrym příkladem toho, že i takové věci už se začínají objevovat, byla kauza eugenického ředitele hradeckého Ústavu sociální práce. Jeho text „o zrudách, monstrech“ a o potřebě je v zájmu hospodárnosti zabýjet, veřejně odmítla část odborníků. Stanovisko vyučujících etiku sociální práce na školách v ASVSP (publikováno v čísle 2/2014, pozn. red.) bylo velmi dobrou službou oboru: obsahem, i aktem samotným.

Které z výše uvedených podmínek jsou z vašeho pohledu v dnešní době zásadní a proč?

Ach, příležitost získat nové přátele! Toho nelze nevyužít... Na základě svých zkušeností soudím, že k hlavním omezujícím podmínkám dneška patří fungování profesní přípravy sociálních pracovníků. Ta trpí chronickou univerzititou. Jde o představu, že vše, co se učí, je věda, vše musí být jako věda podávané, organizované a hodnocené. To vede k tomu, že více než sociální práce tady vzniká jakási sociální prácologie, která se zabývá výhradně sama sebou, identitami, organizováním, standardizováním atd. Oproti tomu život klientek a jejich fungování nejsou pro sociální práci zase tak podstatné.

Klíčové také je, že v rámci sociální prácologie přibývají nová a nová členění oboru – teoretici a praktici, filantropové a profesionálové atd. Naposledy je tato tendence vidět v souvislosti se zákonem o sociální práci – jedním z důvodů vzniku má být vymezení se vůči sociálním službám. Co je toto za nesmysl? Místo abychom se chopili příležitosti, které v oblasti sociálních služeb jsou, tak se od nich odtrhneme? Nenecháme si jimi plevelit svět jakési ideální sociální práce! Myslím, že by se sociální pracovnice měly začít vážně zamýšlet nad tím, jakou službu jim základní profesní vzdělávání nabízí a jakou hodnotu přináší.



„Musím kroutit hlavou a říkat ne, ne, ne!“

Nejde, než o „chronickou univerzitu“, spíše o neschopnost či lépe neochotu aplikovat ve škole nabyté víceméně teoretické poznatky do následného výkonu práce sociálních pracovníků? Mám na mysli touhu po nezpochybnitelných návodech „jak na to“ místo vlastního situačního kritického uvažování...

Tedy, pane redaktore, tady já musím kroutit hlavou a říkat ne, ne, ne! Takto formulovaná otázka je skoro urážlivá pro všechny absolventky-sociální pracovnice. Dostalo se jim báječné přípravy, ale ony ji nejsou schopné aplikovat v praxi. Ale no tak! Copak je smyslem profesní přípravy poskytnout někomu víceméně teoretické poznatky? Pokud snad někdo zastává takový přístup, pak bych mu nepřál, aby našel následovníky například v medicíně a pak se dostal do rukou lékařů: „Pane doktore, máte víceméně teoretické poznatky o žlučníku, tak si s tou operací jistě poradíte.“ Jinak ovšem ano, obor trpí nedostatkem kritického myšlení. A kde se v něm asi mělo vzít?

Když jste pro doložení z vašeho pohledu absurdních „víceméně teoretických poznatků“ zmínil medicínu, je třeba říci, že její systém provázání odborné práce a přípravy na ni je na poněkud jiné úrovni... V případě sociální práce může být inspirující příprava některých kolegů, co sociální práci studovali v kombinované formě. To, co získali ve škole, okamžitě zkoušeli v práci a naopak. Vše si pak doplňovali specializačními kurzy a výcviky, které jim hradil zaměstnavatel. Ne všichni ale mají tyto možnosti a potenciál studentských praxí není vždy využit (ať už studenty nebo zaměstnavateli)... Jak byste si představoval optimální spolupráci mezi sférou práce a vzdělávání v sociální práci?

Samozřejmě že ideálem vzdělávání je průběžné doplňování ve všech úrovních a formách, které zmiňujete. Dobrá spolupráce pak bude taková, kde její cíle a způsoby provedení budou společně nastaveny školou, studentem a pracovištěm, a to s ohledem k jasně stanoveným východiskům vzdělávání v sociální práci. Je mi líto, jinak než obecně na toto odpovědět neumím. Jsou to obecné principy, které je možné naplňovat mnoha odlišnými způsoby.

Ještě bych na okraj tohoto tématu podotkl, že je vlastně zřejmé, jak se vzdělatelé chytají do vlastní pasti. Oni vytvořili a formalizovali zdání, že jsou tou jedinou a hlavní institucí pro získání kvalifikace v sociální práci. Pak se ale nemůžou divit, že to od nich studentky a odborná veřejnost očekávají. A že je dnes zklamávána, neboť vzdělatelé nejsou v současných vzdělávacích podmínkách schopni zajistit jejich kvalitní přípravu.

Pohlédneme-li na studijní obory, které opravňují k výkonu práce sociálního pracovníka, tak zjistíme, že každým rokem opustí brány vyšších odborných a vysokých škol obrovská masa absolventů – potenciálních sociálních pracovníků... Nemůže být problém taky zde?

Ono je otázkou, kolik z té masy zamíří někam, kde se skutečně sociální práce vykonává. Ale i kdyby všichni – to není důvod, aby bylo vzdělávání nedostatečné. Tedy pokud nechtějí školy otevřeně říci: dobrá, jedeme masovou výrobu, a podle toho to tady vypadá. Je mi pak otázkou, zda by si mohly činit nárok na základní kvalifikaci k výkonu profese. Rád bych tady dodal, že už se hodně bavíme víceméně o celém systému univerzitního vzdělávání, se zvláštním důrazem na humanitní obory. Nejsou to otázky výlučné pro sociální práci.

Nemohou být sporné otázky kvalitní profesní přípravy také příznakem téměř neexistujícího uceleného systému dalšího odborného vzdělávání v sociální práci, které by rozvíjelo zejména všeobecné vědomosti sociální práce a obohacovalo je o pro práci potřebné hluboké znalosti či o trénink nových dovedností?

Na to, že si vysokoškolští vzdělatelé zajistili výlučné postavení v kvalifikaci sociálních pracovníků a dále to hodlají utužovat, jim tedy dopřáváte poměrně volný přístup. Všeobecné vědomosti! To má někdo absolvovat tři nebo pět let nezbytného vzdělávání, aby získal všeobecný přehled a pak se teprve někde doškoloval? A není to v rozporu s účelem vzdělávacích programů bakalářského stupně? Když jsme si tu boloňskou omáčku navařili, měli bychom si ji sníst. Takže my všichni, kdo za sebou máme bakalářské vzdělání v oborech opravňujících k výkonu práce sociálního pracovníka, bychom měli být připraveni na praktický výkon sociální práce.



Foto: Péče o duševní zdraví, www.pdz.cz

Zákon nepomůže, je třeba lidsky diskutovat.

Skončíme debatu o vzdělávání a přesuňme se k profesnímu zákonu sociálních pracovníků...

Zákon, jak jsem se již dříve vyjádřil, považuji za nepotřebný a potenciálně nebezpečný. Už dříve jsem napsal: „V této situaci je profesní zákon dalším krokem české sociální práce směrem k oboru, který se věnuje více sám sobě než lidem, pro něž je určen. Nebere-li nikdo sociální pracovníky vážně (abychom mírně parafrázovali hlavní argument pro vznik zákona), je to proto, že jako profesní skupina neposkytují důvod, proč by tomu mělo být jinak. Sociální pracovníci se nevyjadřují k sociálním problémům. Sociální pracovníci se ve veřejném prostoru nezastávají práv a zájmů svých klientů. Sociální pracovníci nepřinášejí návrhy řešení stěžejních problémů, s nimiž se společnost potýká. Místo toho se sociální pracovníci čím dál více zaměřují sami na sebe a na svou tolik nedoceňovanou společenskou hodnotu. Profesní zákon je dalším důkazem a prohloubením této neblahé tendence. Žádný zákon společenský statut sociálním pracovníkům nepřinese. To dokáže jedině viditelně prospěšná práce pro řešení společenských problémů.“

Nemám, co bych na tom měnil. Pokud se ze zákona podaří odstranit největší nesmysly, jakými byly sociální kliniky, považují to spíše za špatný vývoj. Zákon už není nesmyslný na první pohled. Snáze může vzbudit dojem, že přinese nějaký užitek.

V našem rozhovoru jsme se dotkli mnoha současných témat. Diskutovali jsme problémy systematické přípravy na povolání sociálního pracovníka, mluhu obestírající cíle sociální práce, neangažovanost sociální práce ve společenských diskusích s ní souvisejících, diskurzivní zmatek... Zákon by přece mohl přispět k pozitivnímu rozvoji v těchto oblastech, nemyslíte?

Nemyslím. Opravdu nejsem stížen představou, že se dá zákonem zařídit taková věc, jako účta k profesi či její metodologické ukotvení. Čeho touto cestou dosáhnout lze, je velmi výrazné posílení formální kontroly nad výkonem sociální práce. Beru na vědomí, že velikostí a významem podstatná část české sociální práce po něm takovém touží...

Jak jinak tedy můžeme ony negativní podmínky sociální práce zvrátit v pozitivní?

Začít se o nich bavit, a to normálním jazykem. Normální běžnou řečí si povídat o tom, z jakých důvodů co děláme, pro koho a co si od toho slibujeme.

Roman Baláž

Pozn.: Odkazy na texty Milana Šveřepy, které v rozhovoru diskutovaná témata rozebírají do větší hloubky, najdete na www.socialnirevue.cz/sverepea.



Medailón

Jana Hrdá zanechala nesmazatelnou stopu a výsledky jejího úsilí žijí dál

Dne 5. srpna 2014 zemřela paní Ing. Jana Hrdá, místopředsedkyně Národní rady osob se zdravotním postižením, držitelka ceny Olgy Havlové a členka Vládního výboru pro zdravotně postižené občany.



S paní Janou, „naší Janičkou“, jak říkával Václav Krása, jsem se poznal v roce 1995 během mé stáže ve Sboru zástupců organizací zdravotně postižených, což byl zároveň dnešní Národní rady osob se zdravotním postižením. Byla mi blízká jak lidsky, tak i svými názory na práva osob s postižením a podporu jejich maximálně možné autonomie formou humánních, adresných sociálních služeb. Měli jsme i podobné postoje ke zmocňování lidí s postižením k zacházení s vlastním životem a rozhodování o něm.

Janu Hrdou lze právem považovat za zakladatelku služeb osobní asistence pro osoby se zdravotním postižením v ČR. Ačkoliv přirozeně vycházela z osobní zkušenosti s těžkým tělesným postižením – kvadruplegií, dokázala se od ní odpoutat a objektivně, nepředpojatě nahlížet problémy či obtížné životní situace osob s různými jinými formami a stupni postižení. Byla neúnavnou zastávkyní přesvědčení, že na člověku není prvotní jeho zdravotní postižení, ale jeho jedinečnost, člověčenství, a že není třeba se orientovat v profesionálním i laickém pomáhání na diagnózu či postižení, ale na to, co z této lidské situace vyplývá pro (ne)kvalitu osobního

a sociálního fungování každého jednotlivého člověka s postižením. Trvale bojovala proti diskriminaci a nálepkování osob s postižením i předsudkům vůči jejich potenciálu, schopnostem a možnostem.

Vystudovala Vysokou školu zemědělskou a v roce 1977 začala jako zoo-technička pracovat na Státním statku Veltrusy. V roce 1982 měla autonehodu, při níž utrpěla velmi vážné poškození páteře a míchy, ochrnula (mohla pohybovat pouze hlavou a částečně pravou rukou) a její stav vyžadoval permanentní péči. Tu jí zpočátku poskytovala rodina a od roku 1985 byla zabezpečována osobními asistentkami (v tehdejší terminologii pečovatelskými), které si sama zaškolila. I díky tomu a pomoci své maminky úspěšně svedla boj s tehdejší státní mocí, která se snažila o umístění jejích dvou dětí do dětského domova, jelikož sama – podle tehdejšího posouzení – nebyla fyzicky schopná se o ně postarat.

Po listopadu 1989 patřila ke skupině lidí, která usilovala o prosazení systému osobní asistence a dalších moderních, osobnost i potřeby člověka se zdravotním postižením respektujících sociálních služeb. Spoluzaložila Pražskou organizaci vozíčkářů a mj. pracovala v expertní skupině pro sociální politiku a legislativu NRZP, předsedala Pražské krajské radě osob se zdravotním postižením a Asociaci pro osobní asistenci. Podílela se na přípravě i aplikaci zákona



o sociálních službách i na systému inspekci kvality sociálních služeb (sama byla inspektorkou). Při jednáních apod. dokázala být velmi důrazná a důsledná, vždy byla dobře orientovaná a argumentačně připravená. Spolupracovala s Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, přednášela na několika univerzitách a aktivně se zúčastnila desítek odborných konferencí. Přínosná je i její publikační činnost – napsala řadu publikací o osobní asistenci a přispívala do novin a časopisů. Samozřejmě spolupracovala s mnoha NNO a vedla akreditované vzdělávací kurzy zaměřené na poskytování osobní asistence, řešení fyzické přístupnosti prostředí i služeb, legislativu, komunikaci a na další témata, vážící se k životu s postižením.

Její odchodem ztrácí nejen české hnutí osob se zdravotním postižením jednu z nejvýznamnějších osobností, empatického a laskavého člověka i bojovnici za sebeurčující život lidí s postižením a odbornici v oblasti zdravotního postižení.

Jsem přesvědčen, že paní Jana Hrdá přispěla svou prací i k obohacení a rozvoji našeho oboru, k posunům ve vnímání osob s postižením a otevření tematiky zdravotního postižení v kontextu sociální práce. Její obrovská vůle a její úsilí prosvěcující křesťanská láska k bližním nám může být nejen vzorem, ale také trvalou výzvou.

Libor Novosád,

*Katedra křesťanské sociální práce,
CMTF UP v Olomouci*

Projekt

Formování profese interkulturní pracovník/ce v České republice. Nástroj posilování sociální soudržnosti kulturně diverzifikované společnosti

Ve všech zemích EU s delší migrační historií si politici a vykonavatelé veřejné moci dlouhodobě uvědomují nutnost vytváření nových přístupů a strategií, které budou vhodně reagovat na sociokulturní proměny společnosti, které souvisejí s nárůstem počtu obyvatel s migrantským původem. Interkulturní práce/mediace je již jedním z obvyklých nástrojů nakládání s kulturní rozmanitostí zejména v rámci komunální politiky a také v České republice přibývá iniciativ v této oblasti.¹

Je zřejmé, že soužití v etnicky pestřejší společnosti klade na její členy zvýšené nároky na toleranci, komunikační dovednosti a respekt k jinakosti. Nese s sebou zvýšené riziko potenciálních a reálných konfliktů vyplývajících

z komunikačních problémů, předsudků větší nové společnosti vůči důsledkům migrace, migrantům a jiným kulturám a naopak. Interkulturní práce neboli pomoc migrantům, majoritní společnosti, veřejným institucím při vzájemné komunikaci je disciplína, která má sloužit coby nástroj podpory přátelského soužití v kulturně diverzifikované společnosti. V ČR byla pojmenována nedávno v rámci mezinárodního projektu Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost Evropského sociálního fondu *Formování profese „sociokulturní mediátor“ – inspirace portugalským modelem* nevládní organizace InBáze, o. s., nicméně fakticky byla vykonávána od 90. let 20. století, kdy se otevřely české hranice a migranti začali přijíždět ve větším počtu. Její profil se etabluje v České republice



Carlos Giménez, antropolog, expert na interkulturní mediaci. Foto: InBáze

zejména na půdě nevládních organizací jako reakce na potřebu odborníků, migrantů a veřejných institucí zajistit profesionální služby v rámci pomáhajících profesí, které napomohou odbourávat jazykové a sociokulturní bariéry mezi majoritou a migranty a přispějí k efektivní komunikaci v interkulturním prostředí a k odbourávání neprofesionálních zprostředkovatelských služeb pro migranty, které často hraničí s vykořisťováním. Interkulturní práce stojí bok po boku dalším nově vznikajícím disciplínám, jako je interkulturní mediace a komunitní tlumočení, sdílí s nimi obdobná východiska, cíle a situace, kde se uplatňují, stejně jako pochybnosti a výzvy o dalším směřování.

Myšlenka projektu, který je realizován v partnerství s Vysokým komisariátem pro imigraci a interkulturní dialog, ACIDI, I.P., z Portugalska od 1. 12. 2012 do 30. 11. 2014, se zrodila ze společné potřeby nevládních organizací pracujících v oblasti integrace migrantů v ČR, Odboru azylové a migrační politiky MV ČR a MPSV, *prodiskutovat a sjednotit praxi* jednotlivých nevládních organizací při zaměstnávání migrantů v roli tlumočnicků, asistentů, mediátorů a *systémově ukotvit a profesionalizovat* výkon

interkulturní práce. Záměrem byla také snaha podpořit migranty v aktivní a odpovědné roli aktérů integrační politiky České republiky.

V rámci projektu jsme se zaměřili na *analýzu dobré praxe* zapojování migrantů v roli pomáhajících profesionálů v zahraničí a ČR a vytvořili jsme *tematickou síť o 19 členech*, která se scházela cca 4x ročně a diskutovala nad kompetencemi, činnostmi a pracovním uplatněním interkulturních pracovníků a zkušenostmi a potřebami z praxe v celé ČR po dva roky. Tematickou síť tvořil zahraniční partner projektu Vysoký komisariát pro imigraci a interkulturní dialog z Portugalska, za státní správu se účastnil Odbor azylové a migrační politiky MV ČR, Odbor sociálních služeb MPSV, Ředitelství služby cizinecké policie ČR a Odbor center na podporu integrace cizinců Správy uprchlických zařízení MV ČR. Za samosprávu se zapojilo Jihomoravské regionální centrum na podporu integrace cizinců se sídlem v Brně, za mezivládní organizace Mezinárodní organizace pro migraci a za nevládní organizace Asociace mediátorů České republiky, Diecézní katolická charita Hradec Králové, Charita Česká republika, InBáze, o. s., Integrační centrum Praha, o. p. s.,



Studenti kurzu pro interkulturní pracovníky. Foto: InBáze

Klub Hanoi, MOST PRO, o. p. s., META – Společnost pro příležitosti mladých migrantů, Organizace pro pomoc uprchlíkům, Poradna pro integraci, Sdružení pro integraci a migraci, Sdružení občanů zabývajících se emigranty.

Pro vydefinování kompetencí interkulturních pracovníků jsme vycházeli zejména ze zkušeností poskytování asistenčních služeb na odděleních pobytu cizinců Odboru azylové a migrační politiky MV ČR. Konkrétně InBáze, o. s., od roku 2011 působí přímo na odděleních pobytu cizinců v Praze, kde pracuje tým profesionálů – migrantů a migrantek, kteří nabízejí tlumočení, pomoc s vyplněním formulářů a základní pobytové poradenství v 7 jazycích. Tým doposud sestával z kolegyní a kolegů z Mongolska, Sýrie, Vietnamu, Běloruska, Ruska, Francie, České republiky, Palestiny. Daná pozice byla podle inspirace z Portugalska původně pojmenována sociokulturní mediátor, nyní je nazývána zejména z důvodů rozdílných kompetencí nově formované profese a profilu mediátora podle zákona o mediaci č. 202 z roku 2012 *interkulturní pracovník/ce*.

V rámci úsilí o etablování a systémové ukotvení profese interkulturní pracovník se podařilo vyjednat s MPSV zapsání profese do Národní soustavy kvalifikací a Národní soustavy povolání, což s sebou nese jasné popsání kompetencí

profese a možnost složit kvalifikační zkoušky pro získání osvědčení pro výkon profese. Dlouhodobějším cílem je začlenění profese do zákona o sociálních službách.

Analýza zahraniční praxe ve Francii, Španělsku, Portugalsku, Velké Británii, Belgii, Finsku, Rakousku a Německu přinesla poznatek, že mezi priority integrační politiky zejména na lokální úrovni patří kontinuálně podporovat a profesionalizovat služby tlumočení, asistence na úradech a dalších veřejných institucích, vyjednávání a prevence konfliktů v komunitách a v sousedství vykonávané primárně migranty či osobami se zkušeností migrace a znalostí více jazyků a kultur. Převažující pojmenování dané profese je interkulturní mediátor a komunitní tlumočnick. Zásadní je, že služby těchto profesionálů v převažující míře financují obce, tj. samospráva. Za prioritu je vždy považováno zajištění kontinuity vzdělávání v různém rozsahu – od kratších kurzů po vysokoškolské programy a etablování profese je často spjato se zakládáním profesních asociací. Pro rozvoj teoretických a metodologických východisek interkulturní práce v ČR nám největší inspirací byla práce průkopníka interkulturní mediace v Evropě Carlose Giméneze Romera ze Španělska a výstupy z Mezinárodní konference o interkulturní mediaci pořádané v rámci projektu v červnu 2013.



V ČR doposud chybí na míru šité vzdělávání v interkulturní práci. V rámci projektu je proto realizován *pilotní kurz pro interkulturní pracovníky* s názvem Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství migrantům, který jsme akreditovali ve spolupráci s CARITAS Vyšší odbornou školou sociální Olomouc. Kurz má 250 hodin, z toho 40 hodin tvoří praxe a je určen pro 6 jazykových specializací – pro ruštinu, angličtinu, čínštinu, mongolštinu, arabštinu a vietnamštinu. Kurzu se účastní 29 studentů migrantů a migrantek z Číny, Vietnamu, Mongolska, Súdánu, Ruska, Běloruska, Ukrajiny, Mexika, Alžírsko, Palestiny, Sýrie, Egypta, Libanonu, Čečenska, Rumunska a Moldavska a závěrečné zkoušky budou v říjnu. Na podzim 2014 budou také vydány *slovníky interkulturní práce* pro ruštinu, angličtinu, čínštinu, mongolštinu, arabštinu a vietnamštinu, španělštinu a publikace *Formování profese interkulturní pracovník(ce). Zabranění zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*.

Z výše uvedených informací je patrné, že se toho již na poli interkulturní práce v ČR mnoho odehrálo. Škála využití interkulturní práce je široká a dále se rozvíjí. Pro udržitelnost našeho úsilí je nutné v následujících letech pokračovat v práci na několika úrovních:

- na úrovni systémového etablování profese jednat s politickou reprezentací a se zástupci státní správy a samospráv o významu profese pro celou společnost, systémovém začlenění profese a zajištění finančních prostředků pro výkon profese
- na úrovni zaměstnatelnosti interkulturních pracovníků jednat se zástupci samosprávy, veřejných institucí a nevládních organizací o jejich stabilním pracovním uplatnění
- na úrovni zajištění profesionality profese zajistit realizaci adekvátních vzdělávacích kurzů poskytovaných kontinuálně vzdělávacími institucemi, nevládními organizacemi
- na úrovni zapojování migrantů a zvyšování důvěryhodnosti interkulturních pracovníků realizovat osvětové akce ohledně významu profese mezi migranty, které povedou k vybudování důvěry migrantů ve služby interkulturních pracovníků a k nárůstu motivace zájmu o výkon profese

- na úrovni celospolečenského uznání profese realizovat osvětové akce a kampaně ohledně přínosu profese pro celou společnost

Jedná se o náročnou práci, která vyžaduje nejen zapálené lidi, kteří ji chtějí vykonávat, ale také příznivé politické klima, dostatek finančních zdrojů a přítomnost migrantů v ČR. Je také nutné dělat kvalitní výzkumy zaměřené na sociální situaci usazených migrantů v ČR a vztahy mezi migranty a majoritou, které zajistí solidní argumentaci pro podporu uznání profese veřejností².

Eva Dohnalová,
metodička projektu
InBáze, o. s.

Poznámky:

- 1 O zahraniční zkušenosti s interkulturní prací pojednává připravovaná publikace *Formování profese interkulturní pracovník(ce). Zabranění zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*, která bude dostupná na www.interkulturniprace.cz.
- 2 Více informací naleznete na nově spuštěných webových stránkách projektu www.interkulturniprace.cz nebo u metodičky projektu Evy Dohnalové, e-mail: dohnalova@inbaze.cz.

Inzerce

Centrum nové naděje Frýdek-Místek a Institut pro systemickou zkušenost - MC Praha
Lektoři: PhDr. Vráta Strnad, Mgr. Petr Oroszy, Mgr. Marek Jargus
UMĚNÍ NASLOUCHAT „jiné“ vzdělávání v sociální práci pro pomáhající profese 200 hodin - akreditace MPSV
systemická výuka — umění rozhovoru sebezkušenost — umění ticha supervize — umění zrcadlení
Začínáme v březnu 2015 v Ostravě!!! Cena za osobu je 24 500 Kč
Bližší informace: www.cnnfm.cz nebo www.ispolu.cz



Reflexe

Nadané děti a co s nimi?

Chceme-li v současné rychlé době uspět, musíme se stále učit a přizpůsobovat se změnám. Některé děti jeví o vstřebávání informací podstatně větší zájem než jejich vrstevníci: noří se do větší hloubky, specializují se, kládou velmi složité dotazy. Ale přizpůsobovat se nechťejí. A jsou s nimi občas potíže. Řeč je o nadaných dětech. Rozvoj jejich potenciálu, bez výchovných problémů a narušení sociálních vazeb, je ovlivněn mnoha faktory.

Tyto děti cítí silnou potřebu učit se novým věcem a dopídit se odpovědí na otázky jejich věku nepřiměřené. Již od předškolního věku hledají logiku i tam, kde žádná není. Vyžadují spravedlnost tam, kde ji chtějí mít. Jejich chování někdy hraničí až s agresí. Je třeba rozpoznat pravou příčinu a vhodně působit na ně samotné, jejich rodinu i jejich pedagogy. V moderní společnosti bývá vyzdvihována individualita jedince – což je přesně to, co nadaní potřebují: pochopení své individuality a posléze vlivné, ale pevné zacházení. Rodiče, pedagogové, psychologové a sociální pracovníci jsou hlavní součástí malého společenství, které ovlivňuje, zda nadané dítě rozvine své lepší stránky a naučí se ovládat své emoce přijatelným způsobem – aby se nestalo obtížně snesitelným kverulantem, ale naopak inspirativní a originální osobností.

„Exoti“, „šprtí“ či prostě „jiní“

Výrazným rysem nadaného dítěte může být právě zhoršené sebeovládání. Spojeno s jeho vnímavostí až precizností, sklonem k perfekcionismu, silně kritickým a sebekritickým uvažováním atd. může být komunikace s takovým dítětem ve škole velmi obtížná. „Po toleranci je nezbytným předpokladem pro komunikační úspěch nadaných [dětí] vysoká míra empatie a

schopnost vcítit se do prožívání a pocitů těchto jedinců a porozumět jejich někdy obtížně pochopitelným postojům a neobvyklým reakcím.“ (Škrabánková, 2012.) Není-li pomáhající odborník silnou a zralou osobností, může sklouznout k označování nadaného jako „potížisty s divnými manýry“, což působí na vztahy v celém nejen dětském kolektivu. Jeho odlišnost může být příčinou zesměšňování, až vzniku šikany. Zvláště pokud dítě pochází ze sociálního prostředí, kde „exoti“, „šprtí“ či prostě „jiní“ nejsou trpěni, může narážet na odmítání svým vrstevnickým okolím, protože uvažuje a chová se jiným způsobem.

Například v prostředí školy se pedagogovi situace s vybočujícím žákem může zdát těžko řešitelná až bezvýchodná. Aby zvládl konfrontaci s „drzým“ žákem, měl by být o problematice tzv. nadaných dětí informován, což vyžaduje vlastní iniciativu a aktivní přístup. Správná aplikace získaných poznatků vede ke zklidnění stavu. Jestliže však dospělí nenalézají uspokojivá východiska z třaskavých situací, pak může dojít k útlumu dětské zvědavosti a kreativity, ke ztrátě motivace k učení i k výše zmíněným problémům. Nadané děti „mají zpravidla vysoce vyvinutý smysl pro spravedlnost. Proto je pro učitele důležité pěstovat nestrannost a rozvinuté dovednosti v oblasti hodnocení. Právě hodnocení bývá zdrojem konfliktů s nadanými žáky, kteří umí učitelovy nepřesnosti nebo nespravedlnosti přesně a bez obalu pojmenovat. S tím souvisí nutnost značné tolerance k zvláštnostem, originalitě, ale také k vyhraněným názorům a netaktním vyjádřením nadaných žáků, se kterými se mohou učitelé při komunikaci s nimi setkat. Pozor, komunikační specifika v žádném případě neznamenají vzdělávání nadaných žáků bez pravidel.“ (Škrabánková, 2012.)



„Společnost pro talent a nadání“ na svých webových stránkách upozorňuje na fakt, že jsou potřeby nadaných dětí a zkušenosti s jejich výchovou v různých zemích, z hlediska různých faktorů, podobné: „Velmi záleží na informovanosti vychovatelů, zda se totéž dítě bude radostně a úspěšně rozvíjet, nebo zda bude svému okolí působit problémy. Existují i mimořádně nadané děti navenek přizpůsobené a stres, který zažívají v případě výchovy, neodpovídající jejich vývojovým potřebám, se projeví zhoršením zdravotního stavu.“ (Vondráková, 2002.)

Obecné charakteristiky

Nadání může být vnímáno jako souhrn schopností potřebných pro úspěšné (nadprůměrné) vykonávání určité činnosti, jako rozumový potenciál, souhrn vloh, úroveň kreativity atd. Definice *nadání* se různí. Laznibatová (2007: 16) pojímá nadání jako „komplexní jev, kde je v centru pozornosti celá osobnost jedince“. Nadání tedy nelze posuzovat jen na základě inteligenčních testů. Hranici IQ 130 přijala mezinárodní organizace Mensa jako rozlišující znak výrazného nadání. Ačkoli intelektové schopnosti souvisí se školní úspěšností, je třeba potenciál dítěte rozvíjet v souladu s jeho specifickými potřebami, aby nadání dítěte došlo praktického uplatnění. Velký vliv mají mj. mimointelektové faktory, zejména sociální a emocionální přizpůsobivost.

Z obecných charakteristik nadaných dětí zjistíme, že právě ve výše uvedených oblastech často dochází k disproporcii – nejsou v harmonii s intelektovým vývojem. Dítě s rozumovými schopnostmi na vysoké úrovni ve srovnání s vrstevníky může být emocionálně a sociálně nezralé a za svými vrstevníky v tomto ohledu výrazně zaostávat. Chybí mu schopnost emocionálně se vyrovnat s tím, co rozumově výborně zvládá. Problémy tkví v tom, že nepoučený dospělý člověk od „takového chytrého chlapečka“ nebo

„tak šikovné holčičky“ v určitém věku zkrátka nečeká silné projevy vzteku, vzdoru, lítosti či „drzosti“ zmiňované v úvodu textu.

Nadané děti nejsou homogenní skupinou. Abychom je mohli vychovávat a připravovat na vstup do života, je třeba včasné diagnostiky a odpovídající multidisciplinární podpory. Vhodná diagnostika je zvlášť důležitá v případech, kdy dítě ve škole neprospívá či trpí určitou poruchou učení – tzn. nadání nelze identifikovat na základě pozorovatelného chování. Průvodních znaků výraznějšího nadání si mohou všimnout již rodiče dítěte v útlém věku: dítě má např. neobvykle velkou slovní zásobu, projevuje záhy zájem o čísla a písmena, klade jasně formulované otázky, tíhne k určitým oborům, kde projevuje mimořádnou motivaci a píli atd. Chybou je snaha o brzdění vývoje z důvodu zachování bezstarostného dětství či držení dítěte v mezích toho, co obvykle zvládají jeho vrstevníci – aby lépe zapadlo do kolektivu. Chybou je také příliš vysoké očekávání a kladení nepatřičných nároků na dítě.

Ve školním věku by měla s diagnostikou pomoci školská poradenská zařízení, zejména pedagogicko-psychologické poradny, které provádějí identifikaci nadaných dětí ve spolupráci s rodinou či školou. Psycholog provádí vstupní vyšetření, zjišťuje intelekto-

vou úroveň a profil intelektových schopností žáka. Jestliže je prokázáno mimořádné nadání či výrazná akcelerace, posuzují se posléze další oblasti. Komplexní vyšetření zahrnuje celou řadu témat. Pokud psycholog nemá dostatečné zkušenosti s nadanými, pak je záhodno vyhledat specialisty. Totéž platí pro případ problémů dítěte se sociálními vazbami na své okolí.

Oddělit, nebo začlenit?

Nadané dítě může mj. odmítat učit se to, co požaduje jeho pedagog. Nemusí jít o svéhlavost či vzdor, ale o typický projev nadaného dítěte: učivo zná a nehodlá se jím dále zabývat. Nadané





děti někdy bývají mylně označeny za autistické či hyperaktivní. Nicméně u osobností s tzv. dvojí výjimečností dochází k souběhu nadání a určité poruchy či vady. Pak je třeba pracovat s celou rodinou a jejími vztahy. Pomoci mohou intervence, které na straně rodičů směřují k pochopení a vypořádání se s odlišnostmi dítěte a na druhé straně vedou ke změnám ve vnímání odlišností dítěte zástupci společenských institucí, v nichž se dítě vzdělává, tráví volný čas a žije (jde například o učitele, výchovné poradce, vedoucí kroužků, sociální pracovníky SPOD apod.). Jestliže jsou rodiče srozuměni a vyrovnáni se situací a ještěže zmínění zástupci rozumějí specifikum práce s nadanými dětmi, mohou společně účinně řešit problémy v interakcích dítěte s jeho okolím.

České školství není v současnosti příliš nakloněno vytváření speciálních škol či tříd pro nadané. Podpora je poskytována spíše slabším a problematickým žákům. Je vhodné nadané děti integrovat do běžných školních tříd, nebo je separovat – vytrhnout je z přirozeného sociálního prostředí a soustředit do speciálně sestavených kolektivů? Jednoznačná odpověď neexistuje.

V každém případě je třeba volit individuální přístup k výchově a ke vzdělávání a multidisciplinární přístup k řešení problémů nadaných dětí ve vztazích s okolím.

Lenka Eckertová,
spolupracovnice Společnosti pro talent a nadání (STaN)

Požité zdroje:

- LANDAU, E. **Odvaha k nadání.** 1. vyd. Překlad Ivana Vízdalová. Praha: Akropolis, 2007.
- LAZNIBATOVÁ, J. **Nadané dieťa: jeho vývin, vzdelávanie a podporovanie.** Bratislava: Iris, 2007.
- ŠKRABÁNKOVÁ, J. **Žijeme s nadáním.** Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2012.
- VONDRÁKOVÁ, E. **Nadané děti 1.** Společnost pro talent a nadání, 2002. [on-line] Dostupné z <http://www.talent-nadani.cz/>.

Inzerce

Testuje se kalkulační vzorec, tvoří se katalog sociálních jevů

Ministerstvo práce a sociálních věcí v rámci projektu Podpora procesů v sociálních službách testovalo první variantu kalkulačního vzorce pro srovnání nákladů na sociální služby. Vytvořilo Katalog sociálních jevů, který bude sloužit jako možný nástroj nového systému, a pracuje na určení vztahu sociálních služeb k činnostem vykonávaným na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

Kalkulační vzorec pro pobytové i ambulantní služby

Nový kalkulační vzorec, který pro Ministerstvo práce a sociálních věcí navrhli ekonomičtí odborníci, by měl přesněji vypočítat reálné náklady na různé druhy sociálních služeb. Tento nástroj by měl významně napomoci při určování efektivity konkrétní sociální služby a pomohl by odstranit plynutí zejména se státními prostředky. Testování ukázalo, že vzorec velmi dobře rozlišuje nákladovost u pobytových sociálních služeb, u kterých je uvedena jako „kapacitní jednotka“ lůžko.

Testování kalkulačního vzorce probíhalo u vybraných poskytovatelů sociálních služeb zastřešených Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR i u poskytovatelů, které zřizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Testování výpočtu u ambulantních a terénních služeb však ukázalo, že bude nutné vzor-

ec ještě upravit. U těchto služeb je obtížné nalézt sjednocující „kapacitní jednotku“, jako je například lůžko u pobytových služeb. U terénních a ambulantních služeb je nastavení kapacitní jednotky různorodé, může to být uživatel, intervence, kontakt nebo i hovor.

Upravená varianta kalkulačního vzorce, kde by kapacitní jednotka měla vycházet hlavně z pracovníků v přímé péči, by měla být k dispozici na podzim tohoto roku.

Katalog sociálních jevů

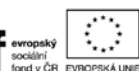
Ministerstvo práce a sociálních věcí pokračuje v upřesňování Katalogu sociálních jevů, tedy takových jevů, jež významně ovlivňují sociální skupinu i jednotlivce. Na úrovni státu je to například momentální situace na trhu práce, na úrovni rodiny zadluženost či exekuce. Odborníci už vytvořili soubor identifikátorů, tedy ukazatelů, které tento sociální jev provázejí nebo ho vyvolávají. Půjde o statistická data, která se budou získávat z různých úřadů a organizací, například údaje o relativní a absolutní chudobě, o počtu příjemců přidávků na dítě, o počtu hracích automatů na 1 000 obyvatel.

Ukazuje se, že tento systém odbourá nutnost zadávání drahých analýz a zlepší spolupráci rezortů ve sběru a vyhodnocování dat. Jednotná metodika dokáže lépe odhalit nastupující nebezpečí sociálního jevu a rychleji

přinést řešení na nejrůznějších úrovních, v konkrétní lokalitě, u konkrétní skupiny. A to je cíl celého snažení – přesněji a rychleji reagovat na potřeby obyvatel a vyvarovat se rozvoje neefektivních či nepotřebných činností.

Na 200 podnětů k typologii služeb

V rámci uskutečněných konzultací k nové typologii sociálních služeb nasbírali zpravodatelé projektu více než 200 podnětů jak od poskytovatelů sociálních služeb, tak i od odborníků na nejrůznějších úrovních. Cílem nové typologie je zjednodušit celý systém, snížit administrativní náročnost a lépe tak sledovat nákladovost konkrétních sociálních služeb. V současnosti je 33 druhů sociálních služeb, jejichž činnosti se často překrývají nebo dublují. Součástí redefinování sociálních služeb je také určení vztahu sociálních služeb k činnostem, které jsou vykonávány na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí (SPOD). Většina organizací, které mají pověření k SPOD, poskytuje současně i sociální služby. Je však těžké rozlišit, pod kterou „registrací“ spadají jednotlivé činnosti. Rozvíjející se metodou je například sanace rodiny, jejíž struktura činností nebyla doposud přesně definována. To vede k nejasnostem při řešení financování a je také limitující při komunitním plánování služeb pro ohrožené rodiny.



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORA PROCESŮ
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH
www.podporaprocesu.cz

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



Profil

Multikulturní centrum Praha zlepšuje postavení migrantů a migrantek v ČR

Multikulturní centrum Praha (MKC Praha) přispívá k tomu, aby se školy, úřady či pracoviště dokázaly přizpůsobit dopadům, které pro ně a českou společnost přináší mezinárodní migrace. Stranou našeho zájmu neponecháváme ani rostoucí rasismus vůči Romům. Rovněž vycházíme z historie a dědictví „multikulturní“ Prahy, které se snažíme reflektovat pro současnost. Usilujeme o společnost založenou na respektu k lidským právům, politické rovnosti a o snižování sociálních nerovností.

Z témat, kterým se MKC Praha věnuje, budou blíže představena dvě z nich. První se týká současných diskusí o vyloučení migrantů ze systému veřejného zdravotního pojištění. MKC Praha se spolu s dalšími organizacemi podílí na kampani Konsorcia organizací pracujících s migranty v ČR. Dalším tématem, které je pro nás aktuální na podzim 2014, je problém dequalifikace a sociální mobility imigrantů na trhu práce.

Kampaň za zdravotní pojištění migrantů a migrantek pokračuje

Vyloučení migrantů a migrantek, kteří nepracují anebo nemají v ČR trvalý pobyt, z veřejného zdravotního pojištění dlouhodobě kritizují ombudsmanka, nevládní organizace a mezinárodní lidskoprávní instituce. Necelých sto tisíc cizinců je odkázáno na nevyhovující komerční zdravotní pojištění. Týká se to především dětí, rodinných příslušníků českých občanů a živnostníků. Stále nedošlo k nápravě této situace. Místo toho se objevují legislativní návrhy, které mají konsolidovat pozice komerčních pojišťoven. Posledním případem je poslanecký návrh zákona o soukromém zdravotním pojištění části cizinců. Plánoval stanovit minimální výši pojištění, ale přitom by neodstranil řadu problémů spojených s komerčním zdravotním pojištěním cizinců.

Poslanecký návrh osmnácti poslanců ČSSD se tvářil, že je výhodný pro všechny: zdravotnická zařízení, stát, tzv. slušné pojišťovny i migranty. Je to „velmi kvalitní právní úprava“, nechal se slyšet ředitel Pojišťovny VZP, a. s., Robert Kareš. Tzv. win-win-win, tedy výhodnost návrhu pro všechny, se nekoná. Není těžké zjistit, odkud vítr vane. Poslanecká iniciativa z tohoto roku, která jde na ruku komerčním zdravotním pojišťovnám, je pouze jednou z řady podobných návrhů. Ty byly často úspěšné: v roce 2009 přílepek ve druhém čtení zákona přinesl monopol českým pojišťovnám a o rok později zvýšilo příjmy pojišťoven zavedení povinnosti tzv. komplexního zdravotního pojištění. Letošní poslanecký návrh představuje oprášení loňského textu, který již tehdy odmítla vláda.

Jak dál? Poslanecký návrh byl nakonec poslanci stažen. Nyní je řada na vládě. Je třeba odmítnout jakékoliv návrhy, které vycházejí z partikulárních zájmů. Místo toho potřebujeme diskusi o cizincích a zdravotním pojištění, která zohlední ekonomická, demografická a lidskoprávní fakta a argumenty. Zahnutím většinou mladých a zdravých cizinců do systému veřejného zdravotního pojištění nedojde k jeho zhroucení. Právě naopak. Nedojde ke zneužívání? Stanovme časově omezenou dobu po imigraci do ČR – například rok, po kterou budou cizinci v komerčním zdravotním pojištění.

Pracovní uplatnění imigrantů v ČR – rizika a východiska

Podle Evropské agendy pro integraci státních příslušníků ze třetích zemí, klíčového koncepčního dokumentu EU v oblasti integrace, představuje rozdíl mezi dovednostmi migrantů a jejich pozicí na pracovním trhu v cílové zemi celoevropský problém. V České republice se podle statistik Ministerstva práce a sociálních věcí ČR z roku 2010 čtvrtina imigrantů



ze třetích zemí s vysokoškolským vzděláním nachází na středně kvalifikovaných pozicích nevyžadujících specifické dovednosti.

Od počátku roku 2013 započalo MKC Praha projekt pod názvem Využití kvalifikace imigrantů financovaný z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky. Kvalitativní výzkum, který v jeho rámci proběhl, si stanovil za cíl tento jev lépe popsat a na jeho základě vytvořit praktické nástroje.

Ekonomická a politická dezintegrace vedoucí ke ztrátě zaměstnání v zemi původu spolu s pravidly vstupu a pobytu na území ČR je zásadním faktorem, který imigranty přivádí do nízké kvalifikovaných pozic po příchodu do ČR. Z počátečního stavu se nejen vlivem psychologických faktorů, jako je demotivace, ale i díky faktické ztrátě kvalifikací pramenící

z dlouhodobé práce mimo původní obor často stává trvalý stav. A to i přesto, že s narůstající dobou pobytu imigranti nabývají jazykových kompetencí a jistějšího právního postavení, které není vázáno na ekonomickou aktivitu. Mnohem menšímu riziku jsou podle výsledků výzkumu vystaveni migranti, jejichž pracovní trajektorie není narušena ztrátou kvalifikovaného zaměstnání v zemi původu a kteří oplývají počátečním ekonomickým kapitálem. Výzkum nepopisuje pouze strukturální podmíněnost jevu, ale i kreativní schopnost migrantů nacházet cesty ze stavu překvalifikovanosti. Pozornost je věnována i faktorům, jako je uznání zahraničního vzdělání a přenositelnost nejrůznějších druhů kvalifikací.

*Marek Čaněk, Anna Pokorná,
pracovníci Multikulturního centra Praha*

Profil

Služby pro oběti trestných činů v ČR

Oběti trestných činů jsou skupinou, které se ještě nedávno nedostávalo přílišné pozornosti. Zatímco neziskové organizace, poskytující služby osobám se zdravotním postižením, seniorům nebo rodinám s dětmi, nabízejí mnoho služeb (často i duplicitních nebo takových, které již dávno překonaly hranici pomoci z obtížné životní situace), o obdobném komfortu si oběti trestných činů mohly nechat jen zdát. V ČR je obětem poskytována pomoc prostřednictvím několika druhů služeb. Některé jsou již zavedené a vcelku dobře ukotvené v praxi, jiné přinášejí inovativní postupy.

Individuální či skupinová práce

Služby obětem trestných činů zajišťuje stát prostřednictvím své organizační složky Probační a mediační služby (dále jen PMS). V oblasti nevládní neziskové působí na trhu se sociálními

a dalšími službami jedna dominantní organizace a v jednotlivých koutech naší republiky případně i menší poskytovatelé služeb této cílové skupině. Pomineme-li intervenční centra, která jsou cílena pouze na specifickou oblast obětí, lze konstatovat, že zatímco některé oblasti republiky jsou službami dobře zasítované, jinde najdeme jen jediného poskytovatele – PMS. Některé služby, které mají celorepublikovou působnost, jsou schopny za klientem dojet i do míst, kde nemají kamennou pobočku. Těžko bychom však očekávali, že sociální pracovníci, psychologové či právníci pojedou 100 kilometrů za obětí vykradení bytu vloupáním. I když ani tato možnost se nedá vyloučit, lze dovodit, že k jejímu uskutečnění by bylo potřeba mnohem silnější finanční zajištění, než jaké je v dnešní situaci reálné. Na první pohled se zmíněné vykradení bytu může zdát naprostou



banalitou. Každodenně se však v praxi potvrzuje, že i trestná činnost, která se může zdát bagatelní, může mít dalekosáhlé důsledky na život oběti. Může znamenat ztrátu jakýchkoli jistot a pocitu bezpečí, nastolení všudypřítomné úzkosti a dezorientace. V konečném důsledku může trestný čin znamenat nastartování závažných změn v životě oběti v oblasti psychické, sociální i ekonomické. Organizace, které se dlouhodobě zabývají pomocí obětem trestných činů z humánního hlediska (zejména sociální a psychologické služby), jsou si spojitosti různých faktorů s dopady trestného činu vědomy. V ostatních oborech snad přináší nastartování pozitivních změn zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, který nabyl plné účinnosti v srpnu loňského roku. Tento zákon ostatně říká: „Každou osobu, která se cítí být obětí spáchaného trestného činu, je třeba považovat za oběť, nevyjde-li najevo opak nebo nejde-li zcela zjevně o zneužití postavení oběti podle tohoto zákona. Na postavení oběti nemá vliv, pokud nebyl pachatel zjištěn nebo odsouzen.“ (Zákon č. 45/2013 Sb.) Nejen tuto část zákona reflektuje PMS. Již v době příprav citovaného právního předpisu připravila a začala realizovat projekty zaměřené na pomoc obětem trestných činů. PMS pracuje s oběťmi trestných činů již od svého vzniku v roce 2001, a to ve všech fázích trestního řízení. Poskytuje obětem

psychosociální podporu, řeší majetkovou i nemajetkovou újmu, provádí mediace mezi pachatelem a obětí trestného činu, motivuje pachatele trestného činu k řešení následků, které svým jednáním způsobil. Praxe ukazuje, že je potřeba systematicky rozvíjet síť služeb a nabízet inovativní programy práce s oběťmi. V současné době PMS například podporuje změny zaváděním inovativních přístupů a posilováním mezioborové spolupráce v rámci projektů „Proč zrovna já?“, „Křehká šance“ či „Na správnou cestu!“. Podle dílky zákona o obětech trestných činů jsou poskytovatelé služeb této cílové skupině zapsáni v registru poskytovatelů služeb obětem, který je veden Ministerstvem spravedlnosti ČR. Vedle poskytovatelů psychologického a sociálního poradenství, restorativních programů, právních informací a právní pomoci v registru najdeme také všechna střediska PMS. Služby tohoto subjektu jsou tedy velmi dobře přístupné všem obětem trestných činů v ČR. Probační úředníci s magisterským vzděláním poskytují právní informace obětem celkem na 78 pracovištích. Nad rámec těchto služeb jsou ve vybraných 30 městech zaváděny inovativní přístupy také projektovou činností. V rámci projektu „Proč zrovna já?“ je obětem poskytován komplexní poradenský program. Vedle právního a psychosociálního poradenství jsou klientům k dispozici také doprovodky k úkonům trestního

Inzerce



Občanské sdružení Edukana zve sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách z Moravskoslezského kraje na pilotní ověření nově vzniklých vzdělávacích kurzů, jejichž cílem je přispět ke zlepšení spolupráce sociálních a zdravotních pracovníků při poskytování komplexní sociálně-zdravotní péče klientům. Vzdělávací programy budou probíhat v Ostravě od října 2014.

PŘIJĎTE A POMOZTE NÁM SVÝMI PODNĚTY A PŘIPOMÍNKAMI VYTVOŘIT NOVÉ KVALITNÍ VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

Vzdělávací programy byly vytvořeny v rámci realizace **projektu Sociálně-zdravotní péče**, reg. č. CZ.1.07/3.2.07/04.0038, který je financován z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím OP VK.

Kontakt: Jana Vlčková, tel.: 737 782 333, edukana@edukana.cz
Více informací na www.edukana.cz v sekci Projekty



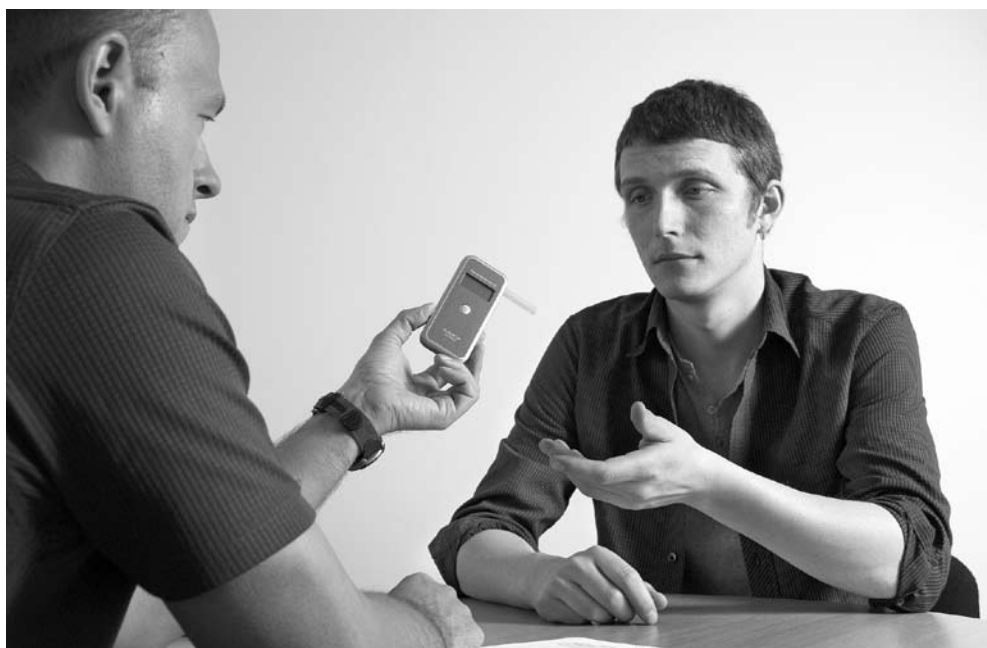


Foto: PMS

řízení a k podání vysvětlení. Poradenský systém rozšiřuje a výrazně obohacuje o složku občanskoprávního poradenství, krizové intervence a psychoterapie také spolupráce s neziskovým sektorem. Cílem projektu je nastartovat dlouhodobé změny, rozšířit spektrum služeb pro oběti a ukotvit je v praxi.

Pomoc obětem trestných činů jako součást komunitní práce

Vedle již zmíněných služeb, které v našem prostředí mají alespoň nějakou tradici, mohou být v rámci práce s klientem realizovány restorativní skupinové konference (dále jen RSK). Tento koncept již přesahuje hranice klasické sociální práce či právního poradenství tak, jak je v naší zemi známe. Cílem RSK je pomoci narovnat či obnovit narušené sociální vztahy i pocit bezpečí oběti trestného činu, přinést pachateli možnost uvědomit si dopady svého jednání a přivést ho k odpovědnosti. Restorativní (obnovující) přístup, který v této projektové aktivitě dominuje, zapojuje do řešení případu nejen oběť a pachatele trestného činu, ale také další relevantní aktéry, kteří mohou nabídnout svůj pohled na věc a podílet se na formulaci řešení následků trestného činu. V rámci RSK se tak na neutrální půdě setkávají obě strany sporu, jejich blízcí

a případně i další členové komunity. Výsledkem RSK je pak nejen náhled zúčastněných stran na trestný čin a jeho důsledky, ale také řešení vzniklé situace či způsobu náhrady škody. Před samotnou realizací této metody je však potřeba zvážit několik faktorů – ne pro všechny případy je RSK vhodná. Elementárním předpokladem protokooperace je souhlas všech stran – pachatel tedy přiznává vlastní zavinění trestného činu a chce věc aktivně řešit, stejně jako se chtějí s dopadem trestného činu vyrovnat oběť trestného činu a komunita, kterou v závislosti na okolnostech případu můžeme vymezit místně či existencí sociálních vazeb.

Podpora funkčního systému pomoci obětem trestných činů

PMS však považuje za žádoucí podporovat a kvalitativně prohlubovat systém pomoci obětem, ve kterém se bude na poskytování služeb podílet také soukromoprávní neziskový sektor. Proto dlouhodobě usiluje o vytvoření skutečně propracovaného a funkčního systému pomoci obětem trestných činů a kromě konkrétních služeb jednotlivcům vyvíjí aktivity směřující k větší provázanosti a komplexnosti pomoci pro oběti trestných činů. Minimálně čtyřikrát ročně se tak v jednotlivých městech v rámci projektu



„Proč zrovna já?“ scházejí zástupci justičních, veřejnoprávních i neziskových institucí s cílem prohloubení a koordinace služeb pro oběti trestných činů. Tyto multidisciplinární týmy pro oběti trestných činů vytvářejí prostor pro sdílení informací a zkušeností dobré praxe, umožňují identifikovat problematická místa v situaci obětí a sítě služeb pro ně a v neposlední řadě působí na větší provázanost jednotlivých složek systému a posilování pozitivních vztahů. V praxi se jednoznačně ukazuje, že tyto týmy pro oběti mají výrazný vliv na odbourávání stereotypů o jednotlivých institucích, vedou k lepšímu poznání potřeb obětí, a umožňují tak na tyto potřeby přiléhavěji reagovat. A jedna pozitivní zpráva nakonec: veškeré služby PMS jsou pro klienty samozřejmě zdarma. Projekt „Proč zrovna já?“ je spolufinancován z Evropského

sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu. Oběť trestného činu tak získává potřebnou podporu pro to, aby se s dopady nepříjemného zážitku vyrovnala. Program pomoci a podpory v projektu „Proč zrovna já?“ je bez nadsázky komplexním a v našich podmínkách jedinečným.

Pavlaína Radová,
regionální koordinátorka
projektu „Proč zrovna já?“
Probační a mediační služba ČR

Literatura:

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů

Profil

Transformace Centra sociálních služeb Ostrava

Organizace se za 2 roky rozvinula o více než 50 % poté, co se z příspěvkové organizace transformovala na obecně prospěšnou společnost. Společnost plně navázala na svou historii, vztahy, zkušenosti a dobrou praxi, kterou získala za doby působení jako příspěvková organizace a organizační složka města Ostrava. Dnes má tedy více jak desetiletou působnost v oblasti veřejných služeb a práce s lidmi.

Jejím posláním i nadále je zabezpečit poskytování kvalitní podpory a pomoci lidem při zvládání obtížné životní situace. Toto poslání naplňuje nejen poskytováním stabilních sociálních služeb, ale také podporou náhradní rodinné péče v kraji, dále vzděláváním sociálních pracovníků a zkvalitňováním jejich péče, vzděláváním pěstounů a realizací evropských projektů, jež si berou za cíl zvýšení zaměstnanosti lidí,



Foto: CSS Ostrava



Foto: CSS Ostrava

kteří se ocitají v obtížných životních poměrech a vyžadují zvláštní péči při uplatňování svých práv nebo na trhu práce.

Na naplňování poslání společnosti se podílejí odborníci z oblastí ekonomie, práv, sociální práce, psychologie, psychoterapie, etopedie, supervize, pedagogiky a dalších, v řadě případů pomáhají i dobrovolníci z řad studentů vysokých a středních škol převážně sociálních a humanitárních směrů. Poskytují odborné sociální a psychologické poradenství, terapie, přechodný azyl, informační servis, respitní i sociální péči rodinám, párům či jednotlivcům nacházejícím se v krizi od raného dětství až po stáří. Zároveň pracují na zkvalitňování těchto služeb veřejnosti vzděláváním pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků, dalších odborníků nebo také přímo pěstounů. Spolupracují se stavebním sociálním podnikem, zaměstnávajícím dlouhodobě nezaměstnané a znevýhodněné osoby na trhu práce v činnostech manuálních, drobných stavebních a řemeslných.

Společnost je jednou z mála neziskových organizací ve své oblasti, která je nositelem povolení ke zprostředkování zaměstnání, a tudíž vám může pomoci nalézt a zprostředkovat vhodné zaměstnání. S tím má díky evropským projektům bohaté zkušenosti a navázanou hojnou spolupráci se zaměstnavateli celého kraje. Má

za sebou úspěšnou realizaci projektů na zaměstnávání, práci s dětmi a rodinou jako takovou, podporu pěstounské péče, domácí násilí, dluhovou problematiku a práci v terénu. V roce 2011 se společnosti podařilo za evropské podpory a podpory statutárního města Ostrava zrekonstruovat nový Dům na půl cesty určený mladým dospělým, zatím jedinečnou ostravskou službu.

Historií, zkušenostmi, výsledky a prověřenými odborníky se společnost snaží obstat v současné veřejné a sociální sféře, její konkurenci a v rámci důležitých partnerství tuto sféru podporujících. Společnost nabízí své činnosti lidem z celé ČR, vzhledem k místní působnosti však přednostně lidem s trvalým bydlištěm v Ostravě nebo přidružených obcích, aby tak pokryla místní potřebnost.

Veškerou svou činnost společnost realizuje ve spolupráci s krajem, městem i dalšími organizacemi, a to například v rámci kampaně Dejme dětem rodinu a programu Sociální inkluze Ostrava. Více o lidech a činnostech společnosti naleznete na webových stránkách www.css-ostrava.cz.

Veronika Vyletělková,
manažerka rozvoje

Centrum sociálních služeb Ostrava, o. p. s.

Komuniké

Informace o stavu připravovaného profesního zákona

Přinášíme čtenářům aktuální informace o stavu připravovaného profesního zákona. Jakými hlavními změnami návrh od minulých informativních textů prošel a co ho nyní čeká? Dovolte nám krátce reflektovat vlastní zkušenosti a poznatky z uplynulých měsíců.

V září 2014 končí druhá fáze tzv. konzultačního procesu. V uplynulých letech se téma profesního zákona na veřejnosti objevovalo jako na sinusoidě, v posledních měsících však v hledáčku zájmu odborné i širší veřejnosti setrvává na konstantě. Do konce roku 2013 byly všechny materiály diskutovány a předkládány jako podkladové a informativní, na začátku roku 2014 bylo rozhodnuto o zveřejnění „oficiální verze“ k zahájení diskusí. Tak jako má sociální práce své unikátní postavení mezi ostatními pomáhajícími profesemi, i debata ohledně přípravy legislativního zakotvení této profese je ve své podstatě unikátní. Na základě vyhodnocení potřeby diskutovat o obsahu zvolilo MPSV cesty konzultací, vyjednávání a osobních setkávání. Možná jsme pryč i předběhli svou dobu.

Co bude následovat? V měsíci říjnu se ke konzultacím sejdou opět resortní a meziresortní pracovní skupiny. Po vyhodnocení všech dostupných informací bude zahájena příprava návrhu věcného záměru zákona s termínem předložení vládě v prvním čtvrtletí roku 2015. Podle legislativních pravidel vláda věcný záměr zákona po jeho projednání buď vrátí k přepracování, nebo jej schválí a přikáže ministryni práce a sociálních věcí zajistit předložení návrhu zákona o sociálních pracovnících ve stanovené lhůtě (předpokládáme začátek roku 2016). Nutno doplnit, že jak věcný záměr zákona, tak samotný návrh zákona vždy procházejí vnitřním (resortním) a vnějším připomínkovým řízením, která mají odstranit některé nedostatky buď

doplněním některých myšlenek a ustanovení, nebo naopak jejich odstraněním pro nesystemovost. Takto zpracovaný návrh zákona se předloží vládě. Ta, pokud jej nevrátí k doplnění či přepracování, jej podá jako vlastní (vládní) návrh zákona a odešle jej Poslanecké sněmovně, čímž se rozbíhá standardní legislativní proces, tj. trojí čtení zákona včetně projednání v příslušných výborech a podvýborech a případné pozměňovací návrhy. Zde považujeme za důležité říci, že pozměňovací návrhy jsou tou poslední možností, jak v navrženém právním předpisu provést změny (zvláště jedná-li se o pozměňovací návrhy Senátu). Nastane-li taková situace, přejme si, aby to byla změna k lepšímu. Pozměňovací návrh opačného charakteru může poškodit zamýšlenou koncepci právního předpisu, poškodit jeho logickou strukturu a návaznost na ostatní předpisy a vytváří tak překážku právní jistotě a efektivní regulaci. Nabytí účinnosti zákona je předpokládáno nejdříve 1. 1. 2017, a to se záměrem sladit profesní zákon s dalšími systémovými změnami v oblasti sociálních služeb a připravovanou legislativou v oblasti sociálního začleňování ministra pro lidská práva, rovné příležitosti a legislativu.

Ale debatám určitě ještě není konec, s postupem času se však mění jejich obsah i kvalita. Dnes už neřešíme, zda zákon ano, či ne, ale jak a jak nejlépe. A kterých oblastí se toto „jak“ dotklo nejvíce?

Po předložení první pracovní verze se rozvířila rozsáhlá diskuse o pojmech a definicích v zákoně. Jaké pojmy a jaké definice mají být použity, jak mají znít, jaká jsou východiska a cíle? To byly nejčastější otázky a námitky. Do přepracovaného materiálu byly použity definice navrhované samotnými konzultujícími sociálními pracovníky. Nově je kladen důraz

na úlohu sociální práce v ochraně lidské důstojnosti klientů. S odkazem na Listinu základních práv a svobod převážil názor, že tak jako právo na bezpečí chrání policie, právo na zdraví lékaři, tak právo na lidskou důstojnost ochraňují sociální pracovníci. Z dosavadní zpětné vazby vyplývá, že se podařilo zpracovat text do srozumitelnější formy, a s garancí lidské důstojnosti se sociální pracovníci ztotožňují. Pouze ojediněle dnes přicházejí návrhy na drobné úpravy.

Za klíčové v návrhu lze považovat jasné vymezení toho, kdo je sociální pracovník a kdy je sociální pracovník odborně způsobilý. Stávajícími sociálními pracovníky, případně studenty, kteří se při posuzování odborné způsobilosti řídí zákonem o sociálních službách, byla navrhovaná úprava považována za riziko a vzbuzovala značné obavy. Největší objem připomínek a otázek přišel v prvním kole právě na budoucnost stávajících sociálních pracovníků. Účelem právní úpravy od samého počátku není ani nebylo vyřadit ze systému současné sociální pracovníky, a proto bylo doplněno přechodné ustanovení pamatující jak na sociální pracovníky v praxi, tak na aktuální studenty směřující do oblasti výkonu sociální práce. Nyní je pro některé z nich nasnadě otázka, zda naplněním přechodného ustanovení naplní i ustanovení o odborné způsobilosti a budou moci používat navrhované profesní tituly. Jedná se tedy spíše o technickou či administrativní úpravu, kterou je důležité neopomenout a ustanovení definovat tak, aby stávající sociální pracovníci nebyli znevýhodněni.

Nově se v návrhu zmiňuje také Etický kodex sociálních pracovníků v ČR, který vydá profesní komora. Téma, které po prvním kole konzultačního procesu nabylo na významu. V kontextu debat o ochraně klientů, garanci lidské důstojnosti a požadavcích na sociální pracovníky se jako neoddelitelná součást navrhovaného zákona objevilo téma etiky.

Také část o dalším vzdělávání prošla zásadní změnou. Diskuse nebyla ani tak o potřebnosti dalšího vzdělávání, jako o jeho nastavení v zákoně tak, aby bylo funkční a odpovídalo potřebám sociálních pracovníků. Vyslechli jsme kritiku i chválu stávajícího systému podle zákona o sociálních pracovnících, byly pojmenovány

silné i slabé stránky. V návrhu byl tedy ponechán základní rámec pro další vzdělávání sociálních pracovníků s důrazem na prohlubování kvalifikace právě v sociální práci, avšak byla odstraněna rigidita ustanovení analogických ke stávající úpravě v zákoně o sociálních službách, a byl ponechán prostor pro úpravu v prováděcím právním předpisu paralelně k různorodým požadavkům na výkon sociální práce v různých oblastech.

Nově byla zakotvena povinnost pro zaměstnavatele zajistit a uhradit sociálnímu pracovníkovi pravidelné supervize. Jedna věta o supervizi v prvním návrhu rozpoutala debatu o funkci supervize v dalším vzdělávání, ve výkonu sociální práce, její povinnosti a dobrovolnosti, formách apod. Z optimistického návrhu zařadit povinnost supervize jako podmínku výkonu sociální práce bylo ustoupeno směrem k vymezení prostoru pro supervizi v povinnostech zaměstnavatele.

Z důvodu častých výhrad byla doplněna oblast akreditací tak, aby MPSV a profesní komora dohlížely nad kvalitou vzdělávacích programů pro účely kvalifikačního a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků. Kritika současného systému se nejčastěji snáší na vzdělavatele a nepružnost systému. Pokud má být zákon univerzálním pro sociální pracovníky ve všech resortech, je nutné systémově ukotvit tuto oblast rovněž v něm.

Profesní postavení sociálních pracovníků vzbuzovalo a stále ještě občas vzbuzuje obavy z hierarchizace a kastování sociálních pracovníků. Často docházelo k obavě, že všeobecní sociální pracovníci nebudou v organizační struktuře zastávat vyšší pozice. Základním a dostatečným odborníkem v celém systému je však právě všeobecný sociální pracovník. Záměrem pojmenování profesních titulů je umožnění profesního růstu v sociální práci směrem k uznanému expertovi. Vždyť kdo je v současné době expertem v sociální práci a na základě čeho? Bylo upuštěno od návrhu používat pojem „socioonom“ a je navržen profesní titul licencovaný sociální pracovník. Mimochodem, pokud dnes hovoříme o licencovaném sociálním pracovníkovi, poměrně často je nutné doplnit

dovětek – to je bývalý socionom. Možnost dosáhnout profesního titulu licencovaný sociální pracovník se nově otevřela jak sociálním pracovníkům, kteří se více orientují na práci s klienty (licencovaný specialista), tak sociálním pracovníkům, kteří se spíše vydají cestou vědy (licencovaný expert). Po prvním kole toto řešení vypadalo zcela jednoznačně, v připomínkách došlých nyní se již objevila i kritika takového návrhu.

Sociální institut (dříve sociální klinika) má být značka pracovišť, která jsou vykonavatelé dobré praxe a umožňují sociálním pracovníkům profesní růst. Byly akceptovány názory, že pojem klinika je v českém prostředí vnímán spíše medicínsky. Některé obavy či otázky stále přetrvávají.

Oblast, o které zatím není sporu, jsou sankce. Byla akceptována doporučení k zapracování sankčních mechanismů, aby zákon plnil svůj účel, jeho ustanovení byla vymahatelná a nebyla pouze deklaratorní. Zde se například právě objevuje možnost odpovědi na časté obavy, že zaměstnavatelé budou na základě podmínek stanovených profesním zákonem sociální pracovníky propouštět a nebudou je zaměstnávat.

Profesní komora sociálních pracovníků. Poněkud hamletovsky stále běží diskuse, zda má být, či nemá být. Na základě četných podnětů a připomínek bylo vyjasněno vymezení působnosti profesní komory a nově deklarována práva členů profesní komory. Nejčastěji jsme čelili výtkám, že v návrhu profesní komora klade neúměrně více povinností na členy, než kolik mají deklarovaných práv. Vedle řádného členství v profesní komoře byla doplněna možnost přidruženého (pro kvalifikované sociální pracovníky, kteří nevykonávají profesi, ale mají o ni zájem) a čestného členství (pro významné osobnosti s vlivem na českou sociální práci). Došlo ke kompletnímu přepracování a doplnění ustanovení o organizaci profesní komory včetně základního vymezení – další je již svěřeno profesní komoře. Cílem není vytvořit byrokratickou instituci, která bude generovat náklady na administrativu, ale subjekt takové velikosti, který bude pružný a zároveň ufinancovatelný z členských příspěvků. Byly diskutovány otázky

motivace členů k aktivní účasti v orgánech komory, využití moderních technologií v provozu profesní komory, stejně jako například výše členského příspěvku (v zákoně stanovit mechanismus příspěvků, strop výše základního členského příspěvku apod.) včetně benefitů vyplývajících z členství.

Za zcela zásadní lze označit zahájení spolupráce s Profesní komorou sociálních pracovníků, o. s., a Společností sociálních pracovníků, o. s., čímž MPSV naplňuje své poslání být v tomto procesu podpurným subjektem ve snahách sociálních pracovníků mít profesní komoru ve svých rukou. V průběhu celého konzultačního procesu pro nás nejzásadnější vždy byly připomínky či podněty především sociálních pracovníků samotných, spíše než jejich zástupců.

Přestože cílem právní úpravy je vytvoření funkční instituce, která bude mít pro sociální pracovníky přínos, nikoli naopak, panují mnohé pochybnosti a vedle souhlasných stanovisek znějí (možná hlasitěji) jasná nesouhlasná stanoviska se vznikem profesní komory, případně s povinným členstvím. Mezi nejčastějšími důvody lze jmenovat nesouhlas s regulací profese, nesouhlas s hrazením členských příspěvků v porovnání s výší platu a obava z demokratického uspořádání této instituce. Na okraj, okolo mnohých témat vzniklo už tolik fám a zaručených pravd, že by vydaly na další část textu. Ovšem prozatímni specifikum aktuálního konzultačního procesu je fakt, že přichází mnohem více zpráv podpurných, se vzkazy, že existují i sociální pracovníci, kteří vznik profesní komory chtějí.

Také Vědecká rada pro sociální práci v květnu 2014 konstatovala, že role MPSV je podpořit v první fázi zahájení činnosti profesní komory a poté ji ponechat vlastní správě. Ze záměru přenechat výkon samosprávné organizaci však zároveň vyplývá další skupina nepojmenovaných i pojmenovaných obav a strachů – a to, že některé věci nejsou konkrétně řečené, protože prostě být ani nemohou. Jakkoli každý z nás má svou určitou představu, jak by to třeba mohlo být (výše členského příspěvku například), nelze předjímat a je nutné respektovat záměr připravovaného zákona.

Velmi zajímavý je vývoj diskuse právě o roli MPSV v tomto procesu. Po první vlně odporu, že ministerstvo nemá zasahovat snad vůbec do něčeho (přeslápem byl návrh na povinného člena profesní komory za MPSV), se při kritice návrhu vzniku profesní komory jako bumerang vrací – nezřizujte profesní komoru, ať to, co je psané, dělá pro sociální pracovníky ministerstvo! Souběžně rezonuje již jednou zmíněná obava z nenaplnění demokratických principů fungování komory – její ovládnutí zájmovou

skupinou, nerespektování variability názorů, přístupů a metod a tak dále. Zde nelze než dodat glosu: toto je výrazná zpráva o stavu naší (odborné) společnosti a její důvěry v kompetentnost sociálních pracovníků a profesní etiku, potažmo v demokratické principy, jejichž nositeli mají sami sociální pracovníci být.

*Melanie Zajacová a Filip Novotný,
oddělení koncepce sociální práce MPSV*

Impulz

Rodící se diskuse na poli služeb pro osoby užívající návykové látky

Cílem tohoto krátkého příspěvku je informovat čtenáře o aktuálním dění na poli služeb pro uživatele drog a osoby se závislostí, které může zásadním způsobem ovlivnit výkon pomáhajících pracovníků v této oblasti, z nichž velkou část tvoří také sociální pracovníci. Naším cílem je tedy i podnítit diskusi mezi pomáhajícími pracovníky různých oborů, které se věnují lidem užívajícím návykové látky.

V roce 2013 vydala Klinika adiktologie 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy a Všeobecné fakultní nemocnice v Praze dokument *„Koncepce sítě specializovaných adiktologických služeb v České republice“* (Miovský, 2013)¹, který navrhuje změny v nastavení specializovaných služeb pro uživatele návykových látek a hráče hazardních her. Koncepce popisuje aktuální stav „drogových“ služeb a navrhuje jejich inovaci s důrazem na větší zapojení profese adiktologů za optimálního využití potenciálu již existující sítě služeb.

Tato Koncepce již svým zaměřením vzbudila diskusi mezi pomáhajícími pracovníky ve službách určených pro uživatele návykových látek. V tomto příspěvku přinášíme stručné shrnutí několika témat, které považujeme v rámci

Koncepce za nejproblematictější. Jedná se o návrhy, jejichž převedení do praxe v nás budí obavy o nastavení podmínek pro poskytování komplexních služeb pro uživatele drog, ve kterých by bylo zachováno působení multidisciplinárních týmů a tím také efektivita těchto služeb.

„Oblasti komunitní péče a sociální integrace nejsou v Koncepci zmíněny.“

Koncepce navrhuje vytvoření sítě adiktologických služeb, které by měly zastřešovat služby zdravotní i sociální. Předkládá však jednotící rámec s pomocí ryze zdravotních termínů, jako např. adiktologické poruchy, ambulance, stacionář, atd., podobně „adiktologa“ představuje jako zdravotnickou profesi. Do nezdravotních služeb zavádí zdravotnické postupy. Pro definici a vymezení závislosti vychází výhradně z textů Světové zdravotnické organizace. Kolektiv autorů Koncepce je tvořen převážně lékaři. Oblast poskytování služeb uživatelům drog je široká a komplexní. Svoji nezastupitelnou roli zde hrají také další obory s vlastními paradigmaty a postupy, jakými jsou například sociální práce, psychoterapie nebo pedagogika. Z tohoto důvodu vnímáme snahu o zahrnutí těchto služeb do koncepčního rámce adiktologických

služeb, které jsou zdravotnický orientované, jako rizikové. Navrhovaná síť specializovaných adiktologických služeb také směřuje k větší centralizaci a homogenitě, což je mj. v rozporu se zahraničními trendy, které směřují spíše ke komplexnosti, diverzitě a decentralizaci. Oblasti komunitní péče a sociální integrace nejsou v koncepci vůbec zmíněny. Jejich náznaky lze zaznamenat pod položkami jako následná péče, snižování rizik, sociální práce, ale ty jsou vždy zahrnuty v rámci systému léčby. Tento přístup podstatným způsobem zanedbává význam sociálního kontextu užívání drog a je tak v rozporu s proklámaným biopsychosociálním modelem. Například zpráva EMCDDA (Sumnall a Brotherhood, 2013) jmenuje tři zásadní oblasti sociální integrace (bydlení, zaměstnání, vzdělávání), s poukazem na to, že podpora uživatelů drog v těchto oblastech by neměla být podmíněna jejich abstinencí. Je tedy podstatné, aby byl systém komunitní péče a sociální integrace rozvíjen nezávisle na systému léčby.

Dále podle návrhu Koncepce by měl adiktolog plnit klíčovou roli a fungovat v roli case manažera. Tímto návrhem by se ze stávajícího personálu drogových služeb, který je z velké části složen především ze sociálních pracovníků, psychologů, nebo psychoterapeutů, mohl stát spíše doplňkový personál. Ve studijním plánu oboru adiktologie na 1. LF UK přitom naprosto jednoznačně dominují zdravotnické obory, v pozdějších ročnících doplněné psychoterapií. Je zde tedy důvod se domnívat, že takto vzdělaný profesionál bude při posuzování životní situace klienta zdůrazňovat zdravotní aspekty závislosti na úkor širších sociálních souvislostí. Nechceme opomíjet zdravotní aspekty užívání drog, ale profesní výbava pro roli koordinátora podpory, resp. case manažera v těchto službách by měla spočívat zejména v dobré orientaci v dostupných službách v dané lokalitě, v dávkových systémech, trhu práce, možnostech bydlení a schopnostech navázat vztah a spolupráci s dalšími odborníky a institucemi. Není tedy jasné, proč by měl právě adiktolog plnit klíčovou úlohu ve službách pro uživatele drog, obzvláště tam, kde již existují stabilní multidisciplinární týmy, v praxi často složené ze sociálních pracovníků, příp. psychologů.



„Nastavení služeb připomíná lékařskou praxi v ordinacích.“

Další oblastí, která naznačuje zdravotnické pojetí Koncepce, je expertní nastavení služeb připomínající lékařskou praxi v ordinacích. Životní situace klienta je zde posuzována adiktologickým pracovníkem, který nastavuje plán léčby na základě diagnózy, druhu užívané látky, stupně závislosti, fyzického a psychického stavu, aj. Opomíjí tak důraz na participaci klienta, který by měl být podle východisek sociální práce spoluúčastníkem formulace zakázky. Opomíjeno je také zapojení dalších osob z přírodního prostředí klienta do následné spolupráce, nebo využívání neformálních zdrojů podpory. Navrhovaná forma poskytování služeb je tak spíše direktivní, nabízí unifikované, standardizované a univerzální adiktologické výkony. Zdravotní stránka však v práci s uživateli drog a jejich blízkými není dominantní a například sociální práce či psychoterapie potřebují opačný přístup.

Zdá se, že Koncepce nevychází z potřeb cílové skupiny klientů služeb. Její přijatelnost je nahlížena z pohledu subjektů, jako jsou například pomáhající pracovníci, státní správa a samospráva, včetně regionů, pojišťovny, apod. Vynechává tak konkrétní potřeby klientů a působí dojmem, že nebyla formulována se zapojením osob, které užívají návykové látky. Ačkoli koncepce vyzdvihuje důležitost úzké vazby mezi obory, kombinaci různých přístupů, komplexnost a flexibilitu při poskytování služeb s ohledem na aktuální potřeby klientů s různými typy

problémů, zároveň navrhuje opak. Určuje jasný profesní rámec, standardizuje výkony a služby redukuje na zdravotnické. Navržené výkony však pokrývají pouze část možných problémů a situací klientů, opomíjí tak jedinečnost a specifickou životních situací klientů, tak jak s nimi pracují například sociální pracovníci a na které je možné reagovat v rámci multidisciplinárních týmů.

V neposlední řadě Koncepce navrhuje přechod na výkony hrazené z veřejného zdravotního pojištění, za povinné indikace lékaře-psychiatra, při které se klienti budou prokazovat kartou zdravotní pojišťovny. V Koncepci se jedná také o tom, že do systému zdravotnictví by se transformovaly například i nízkoprahové služby pro uživatele návykových látek (Fidesová, Sklenář, Vavrinčíková 2013). Podle našich zkušeností se se zdvižením prahu při vstupu do služeb pojí riziko ztráty anonymity a toho, že se kvůli obavám o zveřejnění jejich identity budou potenciální klienti obávat vyhledat pomoc. V sociální práci a zejména v její nízkoprahové podobě je počáteční anonymita klienta klíčová pro vybudování důvěry mezi klientem a pracovníkem, na základě které mezi nimi vzniká pomáhající vztah. Domníváme se, že by rozhodnutí o vystoupení z anonymity mělo, z hlediska tohoto typu sociální práce, zůstat na klientovi.

„V oblasti užívání drog se ozývají hlasy, které volají po změně.“

Při průchodu textem navržené Koncepce také vyvstává otázka, jakou roli hrály obtíže při hledání uplatnění vystudovaných adiktologů v její tvorbě. Z hlediska teoretického zázemí a ve velké míře i praxe sociální práce bývá kladen důraz na zaměření intervencí podle specifických potřeb klientů-jednotlivců, kteří chtějí dosáhnout změny ve své životní situaci. Nabízí se otázka, zda aplikace přednastavených a jasně definovaných úkonů, vymezených rolí a způsobů práce s klienty/pacienty (tedy shora-dolů) není krokem zpět.

V praxi pomáhajících pracovníků v oblasti užívání drog se ozývají hlasy, které volají po změně tzv. adiktologických ambulancí, nebo nutnosti reformy současného financování služeb. Tuto reformu neodsuzujeme, tímto příspěvkem se

však snažíme poukázat na to, že cesta ke změnám na poli užívání návykových látek by neměla vést cestou nastavení jednoho modelu. Potenciál naopak vidíme ve sdílení zkušeností, spolupráci a diverzitě různých profesních oborů napříč různými službami. Stejně jako v zahraničí, směrem ke komunitnímu poskytování služeb a decentralizaci služeb s důrazem na koordinaci jejich poskytování i využívání a na jejich síťování. A s individuálním, flexibilním a komplexním přístupem ke každému klientovi, jakožto jedinečnému člověku se specifickými potřebami.

Na základě těchto výhrad a našich obav z realizace zmíněné Koncepce jsme se rozhodli podnítit diskusi o její podobě a dalším směřování služeb pro uživatele drog a závislé. Založili jsme proto spolu s dalšími pomáhajícími pracovníky z praxe platformu: www.zavislostikomplexne.cz, kde můžete nalézt další informace a kde můžete sdílet názory v diskusi.

*Jakub Černý, Magda Frišaufová,
Jakub Larisch, Pavel Nepustil
a Markéta Szotáková²*

Použité zdroje

FIDESOVÁ, H., SKLENÁŘ, O., VAVRINČÍKOVÁ, L. **Zaostřeno na drogy. Vstup adiktologických služeb do systému zdravotnictví.** Praha: Úřad vlády České republiky, 2013. [on-line] Dostupné z http://www.drogy-info.cz/index.php/publikace/zaostreno_na_drogy/2013_zaostreno_na_drogy/zaostreno_na_drogy_2013_06_cislo_6_2013 [1. 9. 2014].
MIOVSKÝ, M. (Ed.). **Koncepce sítě specializovaných adiktologických služeb v České republice.** Praha: Univerzita Karlova, 2013.
SUMNALL, H., BROTHERHOOD, A. **Social reintegration and employment: evidence and interventions for drug users in treatment.** Lisbon: EMCDDA, 2013. [on-line] Dostupné z <http://www.emcdda.europa.eu/publications/insights/social-reintegration> [1. 9. 2014]

Poznámky

- 1 Tato publikace vznikla jako výstup projektu NETAD „Síťování vědecko-výzkumných

kapacit a cílený rozvoj spolupráce mezi vysokými školami, veřejnou správou, soukromým a neziskovým sektorem v adiktologii“ (reg. č. CZ.1.07/2.4.00/17.0111 OPVK). Ke stažení zde: <http://www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/172/4383/Koncepce-site-specializovanych-adiktologickych-sluzeb-v-Ceske-republice>

- 2 **Jakub Černý** – psycholog a sociální pracovník. Sedm let v přímé práci s drogovými uživateli a jejich blízkými ve Sdružení Podané ruce. Jako výzkumník pracoval v Národním monitorovacím středisku pro drogy a drogové závislosti pod Úřadem vlády ČR. Spoluzakládal skupinu Narativ. V diplomové práci se věnoval proměnám identity u problémových uživatelů drog.

Magda Frišaufová v současné době dokončuje doktorské studium Sociální práce na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU. Několik let pracovala jako sociální pracovnice v terénních programech pro uživatele drog. Kontaktní e-mail: frisaufova@mail.muni.cz.

Jakub Larisch pracuje s aktivními uživateli drog a jejich blízkými jako sociální pracovník v Kontaktním a poradenském

centru Frýdek-Místek, Společnost Renarkon, o. p. s. Vystudoval Sociální politiku a sociální práci na FSS MU a je frekvenciantem komplexního psychoterapeutického výcviku Solutions focus – komplexní výcvik v poradenství a terapii zaměřené na řešení. Kontaktní e-mail: jakublarisch@seznam.cz.

Pavel Nepustil působí v Brně jako nezávislý terapeut, konzultant a supervizor. Spoluzakládal skupinu Narativ zaměřenou na rozvoj spolupráce a dialogu v práci s lidmi. Specializuje se na oblast užívání drog a závislosti, je autorem knihy „Bez léčby to jde: přestávání s pervitinem bez odborné pomoci“. Má za sebou desetiletou praxi v sociálních službách pro uživatele nelegálních drog. Kontaktní e-mail: nepustil@narativ.cz.

Markéta Szotáková pracuje s aktivními uživateli drog jako terénní a kontaktní pracovnice v Terénních programech Brno, Společnost Podané ruce, o. p. s. Studuje doktorský program sociální práce na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU. Kontaktní e-mail: szotakova@mail.muni.cz.

Inzerce

Pozvánka na seminář

k problematice integrovaných zdravotně sociálních služeb na komunitní úrovni a na prostředí přátelské seniorům.

Hosté: MUDr. Zdeněk Kalvach, CSc.
a MUDr. Alena Štefllová (ředitelka kanceláře WHO)

Získáte nové poznatky o této problematice a seznámíte se s příklady dobré praxe na úrovni obcí a konkrétních poskytovatelů zdravotních, sociálních a zdravotně-sociálních služeb.

Kdy a kde:

- » Pardubice, 2. prosince 2014
 - » Praha, 13. ledna 2015
 - » Brno, 10. února 2015
 - » Ústí nad Labem, 10. března 2015
- vždy od 9.00 do 16.00 hod.*

Přihlašování na www.dustojnestarnuti.cz
Účast na seminářích je zdarma a účastníci obdrží potvrzení o absolvování vzdělávacího semináře.

Realizováno v rámci projektu „Podpora rozvoje komunitních-zdravotně sociálních služeb“ financovaného z Programu švýcarsko-české spolupráce.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Diakonie
Československé církve evangelické



Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky

Possibilities of Achievement of Specialized Social Work Interests in Organizations that Employ Social Workers

Roman Baláž

Mgr. Roman Baláž¹ vystudoval sociální práci a žurnalistiku na FSS MU, kde v současné době pokračuje v doktorském studiu sociální práce. Byl sociálním pracovníkem a vedoucím osobní asistence v Oblastní charitě Znojmo a poté v Oblastní charitě Uherské Hradiště. Vedl Centrum na podporu integrace cizinců ve Zlínském kraji a posléze působil jako metodik integračních center provozovaných Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR. V současnosti je odborným pracovníkem Institutu pro veřejnou politiku a sociální práci při FSS MU a zabývá se vztahy na pracovištích v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky.

Abstrakt

Tato teoretická přehledová stať reaguje na současné diskuse o institucionalizaci sociální práce v ČR. V literatuře lze vystopovat dva základní typy institucionalizace: moderní profesionalizaci a postmoderní institucionalizaci. Oba pohledy rozdílně pojímají oborové zájmy sociální práce i možné způsoby jejich dosahování v organizacích. Stať si klade za cíl zodpovědět otázku: „Jak mohou podle relevantní literatury sociální pracovníci dosáhnout vybraného prvku oborových zájmů sociální práce v jejich zaměstnavatelských organizacích?“ Vybraným prvkem oborových zájmů bylo dosažení odborné svobody. Text přináší zjištění, že sociální pracovníci mohou svých zájmů dosáhnout prostřednictvím: kolektivního vyjednávání, lobbingem, manažery podporovanou participací na rozhodování, zastupováním organizace v sítích a uplatněním individuálních strategií v rámci řádu organizace.

Klíčová slova

sociální práce, institucionalizace, profesionalizace, zájem, odborná svoboda, prosazování, vyjednávání

Abstract

This theoretical summarizing article reacts on contemporary discussions about social work institutionalisation in the Czech Republic. It is possible to track down two basic types of institutionalisation in literature: the modern professionalization and the postmodern institutionalisation. Both perspectives differently approach specialized social work interests and potential ways of their achieving in the organizations. The article sets a target to answer a question: “How can the social workers achieve selected element of specialized social work interests in their organizations in accordance with the relevant literature?” The selected element of specialized interests was discretion achieving. The article brings findings that the social workers can achieve their interests by means



of: collective bargaining, lobbying, decision making participation supported by managers, representation of organization in networks and using individual strategies in the organization order.

Keywords

social work, institutionalisation, professionalization, interest, discretion, enforcing, negotiating

Úvod

Následující text reaguje na diskuse o institucionalizaci sociální práce v České republice (Janebová, 2005; Zita, 2005; Janoušková, 2007; Kodymová et al., 2012; Musil, 2008, 2013b). V dostupné literatuře lze vysledovat dva modely institucionalizace specializovaného oboru: moderní profesionalizaci (Greenwood, 1957; Freidson, 1986; Rossides, 1998; Hodson, Sullivan, 2011; Musil, 2013c) a postmoderní institucionalizaci (zejména Musil, 2013c, částečně Howe, 1994; Lorenz, 2006; McDonald, 2006; Dustin, 2007; Payne, 2012).

Profesionalizace je mj. charakterizována jako úsilí o získání monopolu na služby určitého povolání a nabytí státem garantované ochrany na trhu ostatních oborů a profesí. Spolu se snahou o získání monopolu musí určitý obor, chce-li být profesí, naplnit základní elementy profese, kterými jsou abstraktní specializované znalosti, autonomie, autorita u klientů, podřízených pracovních skupin či jiných povolání a určitý stupeň altruismu vyjádřený prostřednictvím etického kodexu (Greenwood, 1957; Rossides, 1998; Hodson, Sullivan, 2011). Výše uvedené úsilí o profesionalizaci určitého povolání – v tomto případě sociální práce – má (nebo by mělo mít) charakter široké odborné diskuse mezi sociálními pracovníky, kteří poté přesvědčí společnost o své odborné výjimečnosti.

Současná doba tříštění velkých idejí, které již nemají mezi lidmi legitimitu (Lyotard, 1993), staví do cesty realizace široké diskuse sociálních pracovníků a následného přesvědčování společnosti značné bariéry. Dílčí skupiny či společenství odborníků s podobnými představami o sociální práci (jejím předmětu a cílech, sociálních pracovnících i lidech potřebujících pomoc a podporu) uplatňují své vlastní fragmentární představy o sociální práci (jejím předmětu a cílech, sociálních pracovnících i lidech potřebujících pomoc a podporu). Dochází k tříštění představ a diverzifikaci sociální práce

(Růžičková, Musil, 2009; Lorenz, 2006; Musil, 2013c).

Profesionalizace sociální práce, jak byla (nebo mohla být) realizována v moderních podmínkách, není podle Musila (2013c) v soudobých postmoderních podmínkách již možná. K institucionalizaci sociální práce dochází (nebo může docházet) při situačním vyjednávání konkrétních sociálních pracovníků v konkrétních tematických nebo případových víceoborových sítích. Za tematickou síť můžeme považovat např. aktivní sdružení odborníků různých povolání v České asociaci streetwork nebo České asociaci adiktologů či Asociaci manželských a rodinných poradců apod. – sjednocujícím prvkem odborníků je příslušnost k „oboru“ streetworkera, adiktologa či manželského poradce. Za případovou síť můžeme považovat aktivní spojení odborníků různých povolání při tzv. případových konferencích, case managementu apod. – sjednocujícím prvkem odborníků je řešení konkrétního případu člověka s problémy v interakcích se subjekty svého sociálního prostředí a naopak. V obou typech sítí vyjednávají sociální pracovníci svůj specifický přínos, čímž „zespodu“ napomáhají k institucionalizaci sociální práce jako specifického povolání mezi dalšími účastníky sítí (lékaři, psychologové, učitelé, psychiatři, manažeři, úředníci státní správy či samosprávy apod.) a jejich prostřednictvím i ve společnosti.

Realita života lidí není jednorozměrná a nelze říci, že soudobé lidské společnosti euroamerické kulturní oblasti žijí v době moderny, nebo pozdní moderny, či postmoderny. Autor textu se přiklání k tvrzení Ritzera (1996, 2004), že v současné době došlo nebo stále dochází v různých oblastech společenského života a v různé míře k přechodu od modernismu k postmodernismu, od industrialismu k postindustrialismu či od fordismu k postfordismu. Současnou společnost na území ČR můžeme v něčem považovat za moderní a v něčem jiném zase za postmoderní. Tento, řekněme, diskurz moderny



a postmoderny se různě kombinuje, doplňuje, ale i vylučuje. Uvedený předpoklad prochází textem vycházejícím ze dvou podob institucionalizace sociální práce jako červená linie – realita pracovního života sociálních pracovníků v organizacích je v některých aspektech moderní a v jiných postmoderní.

Cílem textu je představit sociálním pracovníkům oborové zájmy sociální práce, které vycházejí jak z moderní, tak i z postmoderní perspektivy. Text na příkladu usilování o *odbornou svobodu* poté objasní, jak dostupná literatura popisuje způsoby, jak sociální pracovníci mohou ve svých zaměstnavatelských organizacích tohoto oborového zájmu dosáhnout. Následující kapitoly tedy postupně odhalují odpovědi na otázku: *„Jak mohou podle relevantní literatury sociální pracovníci dosáhnout vybraného prvku oborových zájmů sociální práce v jejich zaměstnavatelských organizacích?“*

První kapitola definuje oborové zájmy sociální práce, druhá kapitola vymezuje sociální pracovníky v organizacích a třetí kapitola přináší poznatky relevantní literatury o možnostech dosažení vybraného prvku oborových zájmů sociální práce v organizacích, kde sociální pracovníci pracují.

1. Oborové zájmy sociální práce

Dříve než se pustíme do vymezování vlastního pojmu, je třeba vysvětlit svým způsobem zvláštní spojení „oborové zájmy sociální práce“, neboť je jisté, že sociální práce není živý subjekt, takže zcela logicky nemůže mít nějaký zájem, který by prosazovala, nebo cíle, o které by usilovala. Sociální práce sice není lidská bytost, ale jde o lidmi tvořenou (viz níže kap. 1.3.2) či konstruovanou (viz níže kap. 1.3.3) představu o specifických způsobech řešení problémů (Navrátil, 1998), a tedy o lidmi „vystavěnou“ sociální instituci (Keller, 1997). Ti, kteří sociální práci konstruují, jí také přisuzují specifické cíle, a tedy i zájmy a nástroje k jejich dosažení.

1.1. Sociální práce

Sociální práce je pomáhající obor zabývající se zejména problémy v *sociální*, což, obecně řečeno, je interaktivní prostor zahrnující vztahy lidí ve vzájemném závazku dosažení *optimální pohody a dobrého žití* („well-being“), který je často

garantován státem (Dominelli, 2009). Je nasnadě, že problémy v sociální se kromě sociální práce zabývá i ekonomie, právo, management a jiné aplikované či pomáhající obory.

Musil (2013c) došel k závěru, že sociální práce byla od počátků své existence v moderních a později v postmoderních společnostech vymezována a chápána jako obor, jehož úkolem je pomáhat lidem ve společnosti *zvládat nesnáze v interakcích, které jsou podmíněny socio-kulturními rozdíly*. Od jiných oborů tedy sociální práci odlišuje zaměření se na *specifický předmět pozornosti* (Musil, 2013b). Existují různá paradigma a pojetí sociální práce (Navrátil, 2001; Payne, 2006), historický vývoj však přinesl dva základní modely, které jsou charakteristické pro sociální práci jako pomáhající obor: prvním modelem je působení sociálních pracovníků na sociální prostředí klienta (jedinec, skupina, komunita) a druhým je působení sociálních pracovníků přímo na klienta (Musil, 2013b).

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2012) definuje sociální práci obecně jako profesi (v případě ČR jde spíše o obor či povolání než o profesi – viz kapitola 1.3 níže), která podporuje sociální změnu, řeší problémy v lidských vztazích, zmocňuje a osvobozuje lidi, čímž zvyšuje jejich dobré žití ve společnosti. S využitím teorií lidského chování a sociálních systémů zasahují sociální pracovníci v místech, kde lidé problematicky interagují s jejich prostředím. Pro sociální práci jsou zásadní principy lidských práv a sociální spravedlnosti.

1.2. Definice zájmu

Zájem je jeden „z klíčových pojmů společenských věd“ (Petrusek, 1996: 1427), ve kterých je často užíván, s čímž se pojí i jistá nejednoznačnost v jeho definici. Encyklopedický slovník (Kolektiv autorů, 1993: 1224) považuje zájem za „záležitost, která je předmětem pozornosti, záliby, úsilí“ nebo „komplexní motivačně-hodnotové zaměření, soustředěnou pozornost a účast na něčem“ či „zaměřenost a motiv činnosti“. Velký sociologický slovník (Petrusek, 1996: 1427) uvádí, že zájem „v rovině celospolečenské slouží [...] jako synonymum kolektivní potřeby, nutnosti či cíle“. V rovině společenských skupin pak označuje „souhrn společných hodnot, díky nimž jsou lidé schopni koordinovat společné aktivity“ (ibid.).



Malá československá encyklopedie (Kvasil, 1987: 757) v obecném významu považuje zájem za soustředěnou „pozornost a účast na něčem; věc, záležitost, cíl, které jsou předmětem pozornosti, záliby, úsilí; preferenc[í] určitého druhu činnosti, zaměřenost a motiv činnosti“. Ve filozofickém pojetí (ibid.) je potom zájem „pojem charakterizující určitou stránku vztahu subjektu k objektu jeho činnosti; zájem odráží to, co je pro jednotlivce, skupinu, třídu, společnost objektivně významné“. Pojem „zájem“ je užíván různě (Petrusek, 1996). Psychologové jej užívají k označení *zaměření pozornosti* subjektu, kdy opakem zájmu je *nezájem*. Vedle toho sociologové pojem užívají zejména k označení *očekávání subjektu* v souvislosti se základními potřebami a hodnotami různých sociálních aktérů, kdy opakem zájmu je *podřízen se zájmu druhých*. V sociologických teoriích se užívání pojmu dále různí: teorie sociálního konfliktu vymezují kolektivní zájmy při popisu bojů zájmových skupin o moc v organizacích a teorie sociálního jednání i teorie sociální směny zase konceptualizují zájem v rovině individuální interakce.

Se zájmem se spojuje

„řada nejednoznačností a problémů. [...] vystupuje postupně jako synonymum potřeby, účelu, cíle, ideálu a hodnoty. Politická manipulace, která se zájmem operuje velmi často, vydatně profituje z účelového zaměňování [...] významů. Ani sociologická analýza se [...] nedokáže podobnému zaměňování vyhnout.“ (Petrusek, 1996: 1428)

Z hlediska výše uvedených problémů s vymezením pojmu užijí obecnější Musilovu (2004) definici zájmu jako *preferenci takové změny nebo takového zachování stávajících společenských podmínek, které subjekt* (v tomto případě sociální pracovníci) *vnímá jako předpoklad naplnění jím uznávaných hodnot*.

1.3. Zájem sociální práce

Podle Musila (2004) lze v organizacích *oborový zájem* vymezit jako potřeby skupiny specialistů, aby byly zajištěny takové pracovní podmínky, které jim podle nich umožní naplňovat jimi uznávané hodnoty sociální práce v rámci

činností organizace. Jde tedy o kolektivní (skupinový) zájem lidí, kteří vykonávají nebo chtějí vykonávat určitou specializovanou činnost.

V úvodu kapitoly již bylo uvedeno, že sociální práce je lidmi (sociálními pracovníky) konstruovaná představa o specifických způsobech řešení problémů. Oborovým zájmem sociální práce v organizacích je potřeba sociálních pracovníků, aby byly zajištěny takové pracovní podmínky, které jim podle nich umožní naplňovat jimi uznávané hodnoty sociální práce v organizacích, kde pracují či pro které pracují. Tento kolektivní zájem sociálních pracovníků lze specifikovat z hledisek obou pojetí institucionalizace sociální práce: z hlediska moderní profesionalizace a z hlediska postmoderní institucionalizace. Obě pojetí jsou vnitřně variabilní a v praxi existují jejich různé kombinace (viz Ritzer, 1996, 2004). Detailní popis možných variací musí odhalit až výzkum, následující text se zaměřuje pouze na charakteristiku dvou typologicky možných pojetí (moderní – postmoderní) oborových zájmů sociální práce vycházejících ze současného stavu sociální práce v ČR.

1.3.1. Mizérie sociální práce v ČR jako východisko pro vymezení zájmů sociální práce

Anglicky psaná literatura referuje o krizi sociální práce v zemích, kde se v průběhu 20. století sociální práce plně institucionalizovala. Asquith et al. (2005) píší, že dochází ke ztrátě profesní identity, znejasňování hranic oboru, ztrátě společenského uznání oboru, výkonu sociální práce nekvalifikovanými pracovníky, redukci sociálního státu a zvyšování nedostatku ekonomických zdrojů apod. Gray et al. (2012) na příkladu „social care and human services“ demonstrují rozmazání („blurring“) identity sociální práce. Jelikož v České republice byla sociální práce jako profesionální obor založena jen částečně (Chytil, 2007; Musil, 2010), nelze hovořit doslova o krizi sociální práce, ale spíše o její „mizérii“²:

V ČR neplatí, že sociálním pracovníkem je výhradně člověk – absolvent studia sociální práce. Legislativní vymezení požadované kvalifikace³ sociálních pracovníků vypovídá mnoho o postavení sociální práce v ČR: za kvalifikované sociální pracovníky můžeme považovat i právníky, speciální pedagogy a sociální patology, kteří se své odborné přípravě v rámci studia



dozvěděli o sociální práci jen velmi málo (pokud vůbec něco). V ČR nedošlo k institucionalizaci sociální práce jako profesionálního oboru (Musil, 2012). Česká sociální práce nenaplnňuje základní *elementy profese*, jak je vymezuje např. Greenwood (1957), a není zde pevná *profesní identita* (Růžičková, Musil, 2009). Připojím-li k uvedenému skutečnosti, že

- v ČR neexistuje silná profesní organizace sociálních pracovníků, ale hned několik odborných seskupení, která si kolem sebe vytvářejí okruh přívrženců, přičemž ale nejsou schopna oslovit sociální pracovníky mimo svůj okruh,⁴
- sociálního pracovníka může z pohledu legislativy dělat téměř kdokoliv,⁵
- s ohledem na předcházející bod je někdy až propastný rozdíl v odborné připravenosti absolventů oborů opravňujících k výkonu sociální práce,⁶
- vyšší odborné a vysoké školy ročně opouští nejpočetnější skupina absolventů, kteří díky absolgování oborů sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogika (nebo složením státní zkoušky na VŠ z výše uvedených oborů) získali způsobilost pro výkon sociální práce,⁷
- oborový vědecký časopis je sociálními pracovníky považován zejména za četbu pro akademiky (Novák, 2004; Minaříková, 2009),
- obor sociální práce významně utrpěl komunistickou praxí (Šiklová, 2007; Matoušek, Doležel, 2013),

tak z logického řetězení těchto argumentů plyne, že sociální pracovníci (a sociální práce) nemají – a zřejmě ani nemohou mít – v ČR takové postavení a prestiž, jaké by pro praktický výkon sociální práce potřebovali. Zajímavá je také skutečnost, že na pokusy o profesionalizaci sociální práce prostřednictvím nového legislativního ukotvení sociální práce profesním zákonem reagují návštěvníci webových stránek socialniprace.cz tak, že ustavení profesní komory sociálních pracovníků podporuje či spíše podporuje pouze 28% respondentů a proti či spíše proti je 72% respondentů⁸.

1.3.2. Zájmy sociální práce z hlediska moderní profesionalizace

Popsání „mizérie“ sociální práce v ČR poslouží jako východisko pro definování zájmu oboru

sociální práce z perspektivy moderní profesionalizace. Ta pracovní podmínky sociálních pracovníků, které jim v organizacích umožní naplňovat jimi preferované hodnoty, vyjádřila za pomoci souhrnu ideálních elementů profese, jak je definoval Greenwood (1957), Rossides (1998) nebo Hodson, Sullivan (2011). Tato anglicky psaná literatura odlišuje profesi od oboru, a to na základě vysokého společenského statusu, který profesi plyne z jejích společensky uznávaných specializovaných specifických znalostí a dovedností. Jde tedy o základní prvky, které můžeme z hlediska *sociální práce jako oboru* považovat za významné cíle, o jejichž naplnění je třeba usilovat, aby se z prostého oboru stala *sociální práce uznávanou profesí* (vysoce profesionálním oborem) a ze sociálních pracovníků společensky respektovaní profesionálové. Základními prvky profese jsou: 1. abstraktní specializované znalosti; 2. autonomie; 3. autorita u klientů a podřízených pracovních skupin či povolání; 4. určitý stupeň altruismu vyjádřený prostřednictvím etického kodexu.

Vedle výše definovaných ideálních elementů profese přináší teorie profesionalizace (Wilensky, 1964; Howe, 1986; Freidson, 1986, 1988; Siegrist, 1990; Musil, 2010, 2013c) další zásadní aspekt: 5. profesionalizovaný obor získal nebo usiluje o státem garantovaný monopol na služby profese, a tedy ochranu na trhu ostatních povolání. Vycházíme-li z předpokladu, že sociální pracovníci v ČR chtějí, aby sociální práce byla společensky uznávanou profesí, o čemž mimo jiné svědčí i v současné době jitřené diskuse o legislativní úpravě sociální práce, případné samosprávě sociálních pracovníků a státem garantovaném monopolu, je oborovým zájmem sociální práce prostřednictvím sociálních pracovníků usilovat o dosažení ideálních elementů profese a monopolu.

Z perspektivy tendence o profesionalizaci oboru lze formulovat *zájem sociální práce* jako usilování o: 1. rozsáhlé abstraktní specializované znalosti v podobě strukturované poznávací báze a technologií vedoucích k „nadvládě“ nad problémy klientů sociální práce; 2. garantovaný monopol na provádění sociální práce; 3. autonomii, a tedy samosprávu a současně odbornou nezávislost sociálního pracovníka při plánování, stanovování, realizaci a vyhodnocování intervencí; 4. autoritu u klientů a jiných povolání



nejen v organizacích, ale i v širším společenském prostředí; 5. sociálními pracovníky respektovaný, v oblastech výzkumu, vzdělávání a praxe naplňovaný a jinými profesemi a povoláními uznávaný etický kodex.

1.3.3. Zájmy sociální práce z hlediska postmoderní institucionalizace

Postmoderní optika zpochybňuje celou předcházející podkapitolu. Zatímco moderní perspektiva profesionalizace sociální práce umožňuje vnímat oborové zájmy sociální práce poměrně jednotně a uceleně v několika hlavních kategoriích, které lze dále členit, postmoderní perspektiva institucionalizace sociální práce tento jednotný obraz zásadně narušuje. Způsob definování oborových zájmů sociální práce z perspektivy profesionalizace není z hlediska postmoderní institucionalizace legitimní. Při definici oborových zájmů již nelze vycházet z lyotardovsky pojatého velkého sdíleného vyprávění „sociální práce jako profese“, ale je třeba vycházet z individualizovaných identit sociálních pracovníků (Lyotard, 1993; Lorenz, 2006; Růžicková, Musil, 2009; Musil, 2013c), fragmentárních představ jednotlivců (Howe, 1994 in Musil, 2013c; Payne, 2012) a jimi konstruovaných diskurzů (o) sociální práce(i) (Navrátil, 1998; Healy, 2005), a tedy i jimi konstruovaných představ o oborových zájmech sociální práce.

Výše popsaná „mizérie“ sociální práce v ČR představuje z hlediska postmoderní institucionalizace dvě zásadní skutečnosti, které – ač víceméně definují negativní stav sociální práce v ČR – mohou mít pro postmoderní institucionalizaci sociální práce v ČR relativně pozitivní konotace. Za prvé, *neexistence ideové unifikace sociální práce* prostřednictvím seberegulačního orgánu dává sociálním pracovníkům příležitost zastávat jiný než dominantní diskurz sociální práce. Ostatně Howe (1994 in Musil, 2014), Asquith et al. (2005) a Gray et al. (2012) dokládají, že země, kde se podařilo sociální práci úspěšně profesionalizovat, se nyní potýkají s problémem tzv. de-profesionalizace, což znamená, že se sociální práce rozpadá do dílčích diskurzů, její dříve jednotná identita se rozmazává a dělí. Za druhé, *neomezené rozšiřování technologické vybavenosti* sociálních pracovníků dává sociálním pracovníkům možnost přenášet,

vymýšlet a zavádět do sociální práce v ČR různorodé techniky, které jim pomáhají získat nadvládu nad problémy jejich klientů. Může jít například o case management (Nepustil, 2011), komunitní práci (Gojová, 2013) nebo případové (Pazlarová, 2013) či rodinné skupinové (Matoušek, 2013) konference. Podle Musila (2013c) se sociální pracovníci zapojují do jim blízkých tematických či případových mezioborových sítí (např. v rámci case managementu, komunitní práce či různých druhů konferencí), v jejichž rámci mohou o svém pojetí oborových zájmů sociální práce diskutovat a sdílet je s podobně smýšlejícími kolegy – sociálními pracovníky, ale i jinými pomáhajícími odborníky.

Podkapitola 1.2 přinesla definici oborových zájmů sociální práce na úrovni organizací. Oborovým zájmem sociální práce v organizacích je potřeba sociálních pracovníků, aby jim byly zajištěny takové pracovní podmínky, které jim podle nich umožní naplňovat jimi uznávané hodnoty sociální práce v organizacích, kde pracují či pro které pracují. Individualizace identit sociálních pracovníků, fragmentarizace představ o sociální práci a různorodost diskurzů dávají tušit, že půjde o celou škálu dílčích zájmů, jejichž charakteristiky může odhalit až výzkum. Z nepřeberných myšlenkových variací (které jsou bez výzkumu jen hypotézami či einsteinovským myšlenkovým experimentem) o možných oborových zájmech sociální práce optikou postmoderní institucionalizace můžeme selektovat ty, které byly publikovány na základě výzkumů. Například Dustin (2007) a Evans (2010) píší o autonomii sociálních pracovníků při práci s klienty, která může být jedním ze zájmů sociální práce. Další oborový zájem sociálních pracovníků představují Dustin (2007), Růžicková a Musil (2009) a Musil (2013c), když píší o iniciativách sociálních pracovníků k zapojení do mezioborových sítí pomáhajících odborníků. Musil (2013c) představuje další oborové zájmy sociální práce, když píše o způsobech hodnocení přínosu sociálních pracovníků při jejich práci jinými pomáhajícími odborníky v mezioborových sítích.

2. Sociální pracovníci a organizace

Předcházející kapitola představila poznatky o tom, jak moderní perspektiva profesionalizace



utváří a postmoderní perspektiva institucionalizace konstruuje zájem oboru sociální práce. Pro hledání odpovědí na zvolenou výzkumnou otázku je třeba popsat i způsoby organizace práce a pracovní podmínky sociálních pracovníků v organizacích, které je zaměstnávají. Tato charakteristika je důležitá pro zjištění možností, jak mohou sociální pracovníci dosahovat oborových zájmů.

Sociální pracovníky nelze považovat za samostatné pomáhající specialisty, jejichž soukromé praxe jsou podstatným zdrojem jejich příjmů, jako tomu je například u zubářů, právníků, notářů, psychologů, terapeutů apod. Sociální pracovníci působí v organizacích, které své činnosti realizují v oblastech zaměstnání, zdraví, rodiny, školy, trestu a nápravy, volného času apod. a jejich činnosti jsou financované zejména státem (Keller, 2011; Najvert, 2014). Pro sociální pracovníky jsou „organizace prostředím a kontextem pro vše, co [...] dělají“ (Sedden, 2008: 171).

2.1. Organizace

Organizace jsou jednoduše způsobem koordinace kolektivní činnosti lidí. Keller (1997: 72) píše, že organizace jsou v obecném smyslu „podmnožinou instituce, neboť způsob, jakým se lidé organizují, je jen součástí způsobu, jakým řeší své problémy“, a v méně obecné podobě pak „konkrétní podobou určitého sociálního útvaru (škola jako organizace instituce vzdělání, banka jako organizace instituce finančnictví, armáda jako organizace instituce legalizovaného zabíjení)“. Ve druhé části uvedeného citátu již Keller hovoří o formálních organizacích, což jsou umělé struktury sloužící k účelnému koordinování lidí a jejich činností. „Všechny formální organizace vznikají jako pokusy o řešení téhož problému: jak zajistit koordinaci společné akce většího počtu lidí a její stálost, která by byla nezávislá na náhodné výměně konkrétních osob“ (Keller, 2007: 10).

2.1.2. Struktura organizace a definice jejich cílů

Podle Sedden (2003, 2008) jsou organizace zaměstnávající sociální pracovníky ustaveny zejména do hierarchických struktur ve veřejném sektoru. V podmínkách ČR se jedná o sociální služby, úřady práce, obce, nevládní neziskové organizace. Hierarchické organizace tendují

k byrokratizaci činností prostřednictvím jasně definovaných pravidel a procedur, což managementu organizace napomáhá ke kontrole organizace. Hierarchické organizace dosahují svých cílů prostřednictvím řízení manažerů: top managementu, středního managementu a přímého managementu. Top management je vrcholný řídicí orgán, který řídí manažery střední úrovně. Manažeri střední úrovně řídí přímý management, který řídí výkonné pracovníky. Handy (1999) upozorňuje, že vedle hierarchických struktur existují i organizace, které nemají žádnou nadřazenou řídicí pozici. Jde zejména o alternativní dobrovolnické organizace typu terapeutických komunit, které sice mají nastavené způsoby, jak přijímat rozhodnutí nebo dělit práci a koordinovat činnosti, ale role jednotlivých aktérů nejsou předem stanoveny. Jelikož v ČR hrají ne-hierarchické organizace v oblasti zaměstnávání sociálních pracovníků okrajovou roli, budeme dále věnovat pozornost organizacím s více stupni řízení. V hierarchických organizacích hrají z hlediska sociálních pracovníků a sociální práce podstatnou roli manažeri (viz podkapitoly 2.1.3 a 2.1.4), kteří směřují organizaci k naplnění jejich předem definovaných cílů a kteří hrají více než významné role ve vztazích mezi pracovníky v organizacích.

Etzioni (1961) vymezil tři druhy cílů, o něž organizace usilují: *udržet řád*, což ve své podstatě znamená, že některým lidem se prostřednictvím organizace zabráni v možném narušení řádu společnosti (typickým příkladem organizace s tímto cílem je věznice); *dosáhnout maximálního zisku či efektivity* při produkci zboží nebo služeb (typickým příkladem může být jakýkoli výrobní podnik); *udržovat kulturní hodnoty společnosti*, což znamená, že organizace předává, udržuje a vytváří kulturní hodnoty dané společnosti (typickým příkladem může být škola).

Budu-li dále hovořit o organizacích, mám na mysli formální hierarchické organizace, jejichž účelem je koordinovat lidské činnosti k dosahování zvolených cílů.

2.1.3. Vývoj teorie organizace a vztahu k jejím pracovníkům

Aby organizace mohla prostřednictvím svých pracovníků dosahovat zvolených cílů, bylo nutno specifikovat představy a strukturovat poznatky o způsobech, jak pracovníky řídit.



Tyto teorie organizací ovlivnila řada paradigmat. Morgan (1997) ve svém inspirativním díle představil organizace za pomoci metafor, které charakterizovaly dominantní prvky převládající v pojmání organizací a řízení lidí:

Organizace jako stroje představuje přirovnání, kdy za pomoci teorií klasického a vědeckého managementu a teorie byrokratizace manažeři řídí organizace jako efektivní stroje a lidé mají přesně definované role v rámci organizace. *Organizace jako organismy* představuje přirovnání, kdy ústředním zájmem pozornosti manažerů jsou potřeby organizace a vztahy k prostředí. Vznikají různé druhy organizací, které jsou vhodné pro různá prostředí. *Organizace jako mozky* představuje přirovnání, kdy se manažeři zaměřují na důležitost komunikace směrem k využití inteligence většího počtu pracovníků. Primární roli zde hraje učení a tvorba diskursivních rámců. *Organizace jako kultury* představuje přirovnání, kdy se manažeři v organizacích zaměřují na hodnoty, ideje, důvěru, normy, rituály a jiné sdílené významy, které pomáhají řídit život v organizaci. *Organizace jako politické systémy* představuje přirovnání, kdy se manažeři zaměřují na hry rozdílných zájmů, konfliktů a moci tvořících organizací. *Organizace jako psychické věznice* představuje přirovnání, kdy manažeři řídí organizaci tak, že lidé mají pocit, že jejich vlastní myšlenky a ideje jsou uvězněny. *Organizace jako neustálá změna a transformace* představuje přirovnání, kdy manažeři hledají způsoby řízení organizačních změn na základě „logiky“ změn formujících společenský život. Jde o pochopení sil formujících povahu organizace na společenské úrovni. *Organizace jako nástroj dominance* představuje přirovnání, kdy manažeři při řízení organizace využívají svých zaměstnanců a jejich komunit i světovou ekonomiku k dosažení cílů organizace.

Výše uvedené metafory představují členité, proměnlivé, vzájemně se doplňující i vzájemně se vyvracející představy, které ovlivňovaly a stále ovlivňují vztah organizací ke svým členům, ale i mezi členy navzájem. Žádná z výše stručně charakterizovaných metafor není opuštěna: zajímavé například je, že vědecký management strojově vedených organizací nachází uplatnění i v dnešní době, kdy manažeři disponují celou řadou jiných teoretických konceptů, a přesto na nejistoty v organizacích reagují tím, že při

práci svých podřízených kladou důraz na efektivnost, vypočitatelnost, předvídatelnost a kontrolu (Dustín, 2007).

Literatura sociální práce (Clark, Newman, 1997; Coulshed, Mullender, 2001; McDonald, 2006; Malík Holasová, Musil, 2013) členité představy o řízení lidí (sociálních pracovníků) v organizacích dělí na dvě základní formy, na starý a nový manažerismus. Je třeba zdůraznit, že i pojmy „starý“ a „nový manažerismus“ označují členité struktury představ, v nichž se uplatňují různá a odlišná pojetí řízení organizace. *Starý manažerismus* klade důraz zejména na efektivnost, vypočitatelnost, předvídatelnost a kontrolu, způsobuje maximální racionalizaci pracovních činností a jejich rutinizaci. Vedle toho *nový manažerismus* klade důraz zejména na angažování řadových pracovníků do rozhodování o směřování organizace, čímž zvyšuje výkonnost zapojených pracovníků. Pracovníci prostřednictvím standardizovaných činností naplňují vize organizace.

2.1.4. Vzájemný vztah organizace a jejích pracovníků

Představy o způsobech řízení lidí v organizacích se uplatňují různou formou a s nestejnou mírou intenzity, což ovlivňuje vztah (ale může být i důsledkem vztahu) organizace k pracovníkům a pracovníků k organizaci. Vzájemný vztah organizace a jejích pracovníků lze popsat na způsobech, „jakým organizace uplatňuje svou moc a zároveň jaký postoj k ní mají její členové“ (Štěch, 2007).

Etzioni (in Štěch, 2007) tento vzájemný vztah nazývá kompliance a rozlišuje její tři druhy: *donucující compliance*, což je kombinace moci násilného donucení prostřednictvím fyzických nebo psychologických sankcí a odcizeného postoje pracovníků; *utilitární compliance*, která je kombinací kontroly materiálních statků či odměn a kalkulací zisku a ztrát na straně pracovníků; *normativní compliance*, kdy organizace ztělesňují a ovládají symbolické hodnoty a pracovníci ji přijímají či odmítají právě pro tyto hodnoty. Pokud jde o uplatnění moci organizací, tak Etzioni (1967) píše, že k organizacím, kde převládá uplatnění *donucující moci*, patří koncentrační tábory, věznice, nápravné instituce, pobytové psychiatrické léčebny a tábory pro válečné vězně. K uplatnění převážně *utilitární*



moci dochází v organizacích zaměstnávajících dělníky („blue-collar organisations“), jako jsou továrny, ale také v úřednických organizacích („white-collar organisations“) typu bank, státní správy a také vojenských organizací (i v době míru). *Normativní moc* pak převládá v náboženských a ideologických organizacích, politických organizacích, ve vysokých školách a na univerzitách, v dobrovolných sdruženích, školách a terapeutických psychiatrických léčebnách. Etzioni (1967: 397) dále píše, že „ne všechny organizace jsou ovládány pomocí jednoho typu řízení [uplatnění moci]“. Například americké odbory spadají do každé ze tří kategorií. Etzioni současně dodává, že charakter reakce pracovníků na užití moci neurčuje jen a pouze charakter užití moci. Dalšími důležitými faktory jsou osobnost pracovníka a jeho sociální a kulturní postavení.

2.2. Sociální pracovníci v organizaci

S přihlédnutím k faktům o mizérii sociální práce v ČR popsaných v předchozí kapitole můžeme sociální pracovníky v organizacích vymezit optikou jejich postavení v organizaci. Na sociální pracovníky v organizacích lze pohlédnout jako na *administrátory* (Freidson, 1986) nebo *úředníky první linie* (Lipsky, 1980).

Freidson (1986) považuje za *administrátory* v oboru sociální práce vzdělané odborníky, kteří řídí úředníky první linie⁹. Jsou tedy na nižším nebo středním stupni řízení organizace a spíše než přímou prací s klienty se zabývají implementací různých programů¹⁰ do výkonu sociální práce úředníky první linie. Konkrétně se administrátoři zabývají například alokací potřebných zdrojů k realizaci odborné služby, formulací potřebných pravidel, kontrolou úředníků první linie, jak uplatňují svoji moc nad klienty apod.

Lipsky (1980) charakterizuje *úředníky první linie* jako pracovníky, jejichž práce ve veřejných službách je přivádí do styku s občany, kteří potřebují jejich pomoc. Při každodenní práci s klienty mohou úředníci první linie uplatňovat nezávislý úsudek, který vyplývá z potřeby, aby na nevyzpytatelné klienty a jejich problémové situace reagovali individuálně. Vedle celé řady pracovníků veřejných služeb považuje Lipsky za úředníky první linie i sociální pracovníky. Podle Freidsona (1986) mají tito pracovníci, které chápe jako vykonavatele přímé sociální práce s klienty, malou kontrolu nad tvorbou

politiky organizace, nad definováním veřejného zájmu a potřeb či nad alokací potřebných zdrojů. Mají však proměnlivou moc nad svými klienty a na způsobech práce s nimi.

2.3. Problém důvěry a kontroly v organizacích

Aby měli sociální pracovníci a jiní specialisté v organizacích možnost pracovat se svými klienty a jejich často nepřehlednými problémovými situacemi individuálně, potřebují určitou míru *autonomie*. Manažerská a částečně sociologická literatura (Reed, 2001; Costa, Bijlsma-Frankema, 2007; Styhre, 2008) i literatura sociální práce (Lipsky, 1980; Howe, 1986; Evans, Harris, 2004; Murdach, 2009; Evans, 2010, 2013) v tomto případě hovoří o „discretion“, tedy v obecném smyslu o svobodě při výkonu něčí pracovní role. Jakákoliv diskuse o svobodě ovšem akcentuje i význam odpovědnosti, což způsobuje vznik jisté duality *vyžadované odpovědnosti k organizačním pravidlům a svobody rozhodování, resp. nezávislého uplatnění vůle pracovníka*. Uvedená dualita otevírá problém důvěry a kontroly v organizacích.

2.3.1. Důvěra v organizaci

Problematika důvěry v organizaci je zejména v zahraniční literatuře diskutovaným tématem, jemuž se odborné práce domácí provenience věnují jen okrajově. Ve srovnání s diskusemi o manažerské kontrole je znát jistá nesouměřitelnost mezi četností diskuse o důvěře na jedné straně a kontrole na straně druhé.¹¹ V literatuře sociální práce (např. Webb, 2006) je pojem důvěra vymezován zejména v souvislosti přímé práce s lidmi s problémy v interakcích, a to jako součást vztahu sociální pracovník – klient. Důvěra jako komponenta vztahů mezi pracovníky v různých hierarchiích organizace je v anglicky psané literatuře (např. Reed, 2001; Möllering, 2005; Langer, 2006; Costa, Bijlsma-Frankema, 2007) popisována jako jedna strana mince jménem *autonomie*. Druhou stranou mince je kontrola (Reed, 2001). Metafora mince v tomto případě není vhodně zvolená, neboť důvěra a kontrola nejsou oddělené kategorie – „i když se takto často zkoumají“ (Möllering, 2005: 283–288) –, podle Mölleringa (2005) se vzájemně se ovlivňují, odkazují na sebe, vzájemně se tvoří a jsou vzájemně neredukovatelné. Důvěru lze vyložit jako *přesvědčení* určitého jednotlivce nebo skupiny, že druhý jedinec



nebo skupina *usiluje o dodržení závazků, jedná upřímně a nezneužívá příležitosti*, které autonomie nabízí. Důvěra je individuální i vztahovou kategorií, neboť míra důvěry je podmíněna jak charakterem delegovaného a delegujícího, tak i benevolencí delegujícího a jeho očekáváními (Costa, Bijlsma-Frankema, 2007). V našem případě je důvěra dáována sociálnímu pracovníkovi na základě posouzení jeho schopností, vlastností a dovedností manažerem a také jeho očekáváními, tedy souhrnem povinností, které sociální pracovník podle manažera musí v rámci organizace naplňovat.

Langer (2006) popisuje, k jakým změnám v pojetí důvěry dochází v soudobém vývoji sociální práce v Anglii. Podle něj byla důvěra na mezo- a makroúrovni spojena se seberegulací sociální práce jako profese a z ní plynoucí autonomie. Z perspektivy profesionalismu jsou *důvěra a důvěryhodnost* základními hodnotami profese sociální práce. Soudobý vývoj společnosti s sebou přinesl změnu hodnot: důvěru a důvěryhodnost nahradila *efektivita a efektivnost*. Na mikroúrovni byla například tato důvěryhodnost sociální práce denně konfrontována a upevňována zvládáním dilematických situací v přímé práci s klienty. Vytvářel se tak odborný, na důvěře založený, seberegulační profesionální vztah s klientem, který vzal za své nástupem ekonomicky orientovanou kontrolou manažerů prostřednictvím cílů, jejich nastavováním a evaluací.

2.3.2. Kontrola v organizaci

Podle Costy a Bijlsma-Frankema (2007) existují v zásadě dva způsoby kontroly v organizacích: formální kontrola a neformální sociální kontrola. Formální kontrola se zaměřuje na vytvoření a využití formálních pravidel, postupů a politik k monitorování a odměňování žádoucího výkonu pracovníků. Neformální sociální kontrola klade důraz na regulační sílu organizační normy, hodnot, kultury a internalizace cílů na podporu žádoucích výsledků.

Detailnější popis téhož přináší Winkler (2002). Organizace obsahují dva vzájemně se doplňující a v realitě samostatně neexistující aparáty regulace chování jednotlivců a skupin: za prvé, oficiální *racionálně kalkulovaný kontrolní a regulační aparát*, který je tvořen formálními vztahy (předepsanými normami a předpisy) ve struktuře organizace, a za druhé, neoficiální *sociální*

kontrolní a regulační aparát vznikající na základě neformálních osobních vztahů pracovníků a jejich přirozených reakcí na předepsané normy a příkazy. Oficiální aparát obsahuje dělbu práce v organizaci, podíl na autoritě, způsoby a prostředky komunikace v organizaci, způsoby výběru pracovníků a nakonec soubor pozitivních a negativních sankcí. Neoficiální aparát obsahuje přirozené reakce pracovníků na příkazy, neformální vztahy na pracovišti, strategie budování kariéry jednotlivými pracovníky, existenci neformálních skupin, působení zájmových neformálních skupin (kliky a kabaly) a nakonec činnost odborů.

Winkler (2002: 113–114) dále zdůrazňuje, že „vedoucími předepsané normy a předpisy jsou realizovány jen do té míry, jak jsou neformálně akceptovány ostatními“ pracovníky organizace. Neformální sociální kontrola může na jedné straně pozitivně podporovat míru začlenění pracovníků do činnosti organizace a pomáhat k naplňování jejich cílů, ale na druhé straně může vést k narušování organizačních činností, limitovat dosahování cílů organizace a podporovat růst konfliktů mezi formální a neformální strukturou vztahů v organizaci. Podle Winklera výzkumy dokazují, že „detailně předepsaná a kontrolovaná pravidla chování shora-dolů vytvářejí menší vzájemnou důvěru mezi podřízenými“.

Na závěr druhé kapitoly jen zopakujeme, že zásadním prvkem organizačního života je vztah mezi důvěrou a kontrolou v organizaci. V kapitole nastíněné prvky řízení, způsoby uplatňování moci a reakcí pracovníků a podobně jsou jen neustálým přeskupováním tendencí *důvěřovat pracovníkům a kontrolovat pracovníky* v organizaci. Přitom zásadní otázkou organizací zaměstnávajících sociální pracovníky není, zda důvěřovat sociálním pracovníkům, či je kontrolovat, ale z hlediska organizace i sociálních pracovníků optimálně vybalancovat dualitu *vyžadované odpovědnosti k organizačním pravidlům a svobody rozhodování, resp. nezávislého uplatnění vůle sociálního pracovníka*.

3. Diskuse: Možnosti dosahování oborového zájmu v organizacích – příklad odborné svobody

Z hledisek moderní a postmoderní perspektivy nabývá oborový zájem sociální práce různých



podob. Moderní perspektiva umožňuje poměrně jasně vymezit, co je zájmem sociální práce, chce-li být profesionálním oborem. Postmoderní perspektiva institucionalizace sociální práce „zespoda“, tzn. na základě předem vyjednaných odvedených činností konkrétních sociálních pracovníků v tematických či případových mezioborových sítích, konstruuje celou škálu dílčích zájmů, které mohou individuální aktéři považovat za oborově přínosné. Tuto škálu není možné detailně popsat jinak než prostřednictvím výzkumu. Lze ovšem z této blíže neurčené množiny potenciálních zájmů extrahovat jeden, který se jeví jako „různým optikám pohlížení na realitu“ rezistentní. Jde o potřebu svobody, resp. odborné svobody sociálního pracovníka v organizaci.

Odborná svoboda („discretion“) je *možnost specificky připraveného pracovníka při výkonu své pracovní role nezávisle uplatnit svou vůli* (tj. interpretaci cílů, klientů, pravidel apod.) *v rámci pravidel organizace*. Odborná svoboda vzniká vždy v organizaci a v přímé interakci s jejími pravidly (Lipsky, 1980; Howe, 1986; Evans, Harris, 2004; Evans, 2013).

Odborná svoboda je z hlediska moderní perspektivy součástí profesionálního statusu sociálního pracovníka (Freidson, 1986). V postmoderní perspektivě institucionalizace sociální práce (Musil, 2013c) – která vychází z individualizovaných identit sociálních pracovníků, fragmentárních představ jednotlivců a jimi konstruovaných diskurzů (o) sociální práce(i), a tedy i konstruovaných představ o oborových zájmech sociální práce – nabývá odborná svoboda jednotlivých sociálních pracovníků v organizacích podoby nezbytného předpokladu, bez kterého by nebyla institucionalizace sociální práce možná.

Přidáme-li k uvedenému i organizační kontext neustálého historického „boje“ mezi důvěrou a kontrolou, resp. mezi vyžadovanou odpovědností k organizačním pravidlům a svobodou rozhodování či nezávislým uplatněním vůle

sociálního pracovníka, nabízí nám odborná svoboda příklad, na němž lze ilustrovat jak „moderní“, tak i „postmoderní“ způsoby dosažení oborových zájmů sociální práce v organizacích.

3.1. Rozdíly moderní a postmoderní perspektivy

Moderní a postmoderní perspektiva pohlížení na oborový zájem sociální práce dovoluje vymezit několik způsobů, jak lze zájmu sociální práce v organizacích dosáhnout. Tabulka č. 1 graficky znázorňuje rozdíly mezi oběma optikami. Moderní perspektiva jednotné identity a sdílené představy sociálních pracovníků implikuje *konflikt*, kdy v *arénách prosazování* dochází k *prosazení* zájmů sociální práce na úkor zájmů jiných oborů (Freidson, 1986; Rossides, 1998). Postmoderní perspektiva různorodých identit a fragmentárních představ o sociální práci v sobě obsahuje *participaci*, kdy v *arénách vyjednávání* dochází k *vyjednání* fragmentárních zájmů určitých skupin sociálních pracovníků *vedle* zájmů jiných skupin sociálních pracovníků, ale i dalších pomáhajících odborníků (Payne, 2012; Musil, 2013).

Vymezení rozdílů mezi oběma perspektivami je třeba chápat jako typologické, neboť v realitě se k danému typu zvolený způsob dosahování zájmů přibližuje nebo se od něj vzdaluje. Jde o abstrakci, která slouží pro analýzu v realitě složitých procesů. Příkladem může být tvrdá a umírněná strategie vyjednávání, jak ji popsal Musil (2013a). Zatímco umírněná strategie se díky ochotě k ústupkům a zájmem o navázání spolupráce blíží k participativnímu vyjednávání, tvrdá strategie vyjednávání bez ústupků a s cílem dosáhnout maxima i na úkor druhých se blíží ke konfliktnímu prosazování. Níže uvedené rozčlenění na *prosazování zájmů* a *vyjednávání zájmů* je třeba chápat jako variantní.

3.2. Prosazování odborné svobody

Z hlediska moderní perspektivy lze odborné svobody dosáhnout dvěma způsoby:

Tabulka 1: Moderní a postmoderní perspektiva dosažení oborového zájmu

Perspektiva	Implikace	Nástroj	Místo	Postavení druhých
Moderní profesionalizace	Konflikt	Prosazování	Arény prosazování	Prosazeno na úkor druhých
Postmoderní institucionalizace	Participace	Vyjednávání	Arény vyjednávání	Vyjednáno vedle druhých



demokratické uspořádání ČR, její legislativa a zahraniční zkušenosti umožňují sociálním pracovníkům jako specifické zájmové skupině prosazovat své zájmy prostřednictvím *kolektivního vyjednávání* (Koubek, 2007; Kociánová, 2010; Kang, 2012; Hála et al., 2013) a *lobbingu* (Austen-Smith, Wright, 1994; Fiala, 2001; Kunštát, 2006; Laboutková, Žák, 2010; Müller et al., 2010).

3.2.1. Kolektivní vyjednávání

Kolektivní vyjednávání je účast sociálních pracovníků v odborech. Kociánová (2010) shrnula poznatky výzkumů v oblastech motivace vstupu pracovníků do odborů do dvou základních bodů. Prvním motivem pracovníků je vnímání jejich pracovních podmínek jako neuspokojivých a druhým je touha tyto neuspokojivé podmínky měnit. Předmětem činnosti odborů jsou podle Koubka (2007) kolektivní vztahy, kdy jde o vymezení vztahu odborové organizace a zaměstnavatelské organizace a o nastavení organizačního a pracovního řádu organizace; dále individuálně pracovní vztahy, kdy jde o pracovní poměr, režim práce, pracovní dobu, vzdělávání, řešení stížností apod.; a nakonec mzdy a způsoby odměňování zaměstnanců. Odbory své činnosti v organizaci provozují na základě kolektivní smlouvy, jejíž uzavření je možné spíše ve větších hierarchických organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky. Může jít například o organizace typu Diecézní charity Brno či Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.¹² Arény prosazování jsou tripartita a jednání o podobě a podpisu kolektivní smlouvy v organizacích.

Na základě kolektivního vyjednávání o podobách kolektivních smluv v organizacích, které charakterem svých nástrojů tenduje (Troy, 1999; Kroupa et al., 2004; Kang, 2012; Hála et al., 2013) spíše ke tvrdé strategii, jak ji vymezil Musil (2013a), mohou pracovníci prosadit své požadavky v organizaci, ve které pracují. Působnost odborů v organizaci má potenciál významně měnit distribuci moci mezi manažery a pracovníky, působit na relaci důvěra–kontrola a formovat organizační kompliance, a to zejména tím, že část kontrolních činností manažerů přesouvá na svá bedra. Kang (2012) ale v této souvislosti upozorňuje na trend, který v Anglii a Kanadě značně omezuje moc odborových

organizací. Tam se ve stále vyšší míře prosazuje uzavírání individuálních kontraktů, které zplnomocňují pracovníky, jelikož jim umožňují si flexibilně vyjednat takové pracovní podmínky, které jim vyhovují.

Kolektivní vyjednávání ovlivňuje nejen vnitřní prostředí organizace, ale i její vnější prostředí tím, že odbory v rámci tripartity mají možnost měnit legislativní prostředí i nastavení lokálních, regionálních a národních vlád.

3.2.2. Lobbying

Lobbying představuje způsob ovlivňování vnějšího prostředí organizace, a to zejména legislativu ČR a nastavení lokálních, regionálních a národních vlád. Převažující tendence definují lobbying „jako ovlivňování legislativních a rozhodovacích procesů či prosazování partikulárních zájmů odlišných od společensky obecnějších“ (Laboutková, Žák, 2010: 581). Lobbying je Taftem (1974 in Potůček et al., 2005) považován za prezentaci skupinových zájmů institucím a jejich organizacím v oblasti moci výkonné, zákonodárné či soudní, a to na jakékoli úrovni vlády (místní, regionální, státní, nadnárodní). Austen-Smith, Wright (1994) definují lobbying jako proces přímého předávání informací zákonodárcům ve snaze posílit nebo změnit jejich politické postoje. Encyklopedie Britannica¹³ považuje za lobbying libovolné úsilí nebo pokus provedený jednotlivci nebo soukromými zájmovými skupinami za účelem ovlivňovat rozhodnutí vlády. Návrh zákona o lobbyingu¹⁴ jej definuje jako jakoukoliv ústní, písemnou, elektronickou či jinou komunikaci, včetně jednostranné komunikace, zaměřenou na ovlivnění toho, kdo rozhoduje v rámci své pravomoci. Je třeba zohlednit, že lobbying se může dít prostřednictvím soukromých osob nebo zájmových skupin. Soukromé osoby mohou prosazovat vlastní osobní zájmy nebo mohou být reprezentanty skupinových zájmů. Zájmové skupiny „regulují a zprostředkovávají individuální i kolektivní zájmy [...], disponují jistou programovou základnou, mobilizačním potenciálem [...], vnitřními pravidly a komunikačními toky a [...] strukturou. Kolektivně precizují a hierarchizují vlastní zájmy a určují taktiku jejich prosazení“ (Kunštát, 2006: 19).

Jak je vidět, soukromé osoby i zájmové skupiny, aby byly schopny prosazovat své zájmy, musí



disponovat vnitřními zdroji. Müller et al. (2010) považují za nejdůležitější vnitřní zdroje: finanční zdroje pro zajištění zvolených technik a míru jejich intenzity; znalosti a dovednosti, kdy jde o know-how, znalost prostředí a komunikační dovednosti, ale – a to zejména – o disponování relevantními informacemi; kontakty, ať již osobní či pracovní, na důležité osoby (politici, obchodníci, úředníci, názoroví vůdci apod.) – podstatným kritickým faktorem zde je dobrá pověst a důvěryhodnost prosazovatele; dobrá organizace a schopnost spolupracovat, jehož významnost je tím vyšší, čím nižší je zastoupení předchozích zdrojů. Patří sem i schopnost mobilizovat členy a sympatizanty.

Lobbing je uskutečňován v arénách prosazování, tedy v místech, kde ovlivňuje ty, kteří mají rozhodovací pravomoci, neboť jak píše Fiala (2001: 3) „je dokázáno, že právě působení přímo [...] na ta místa, kde se připravuje naprostá většina [...] rozhodnutí, představuje nejúčinnější způsob prosazení vlastních požadavků“.

Přínos lobbingu spočívá v prosazení odborné svobody jako jednoho z dílčích zájmů sociální práce v legislativním prostředí ČR a v nastavení různých druhů vlád (v tom, jak odbornou svobodu sociálních pracovníků vnímají a hodnotí). Aby sociální pracovníci mohli lobbovat, potřebují mít dostatečnou strukturu, stupeň organizace, zdroje, znalosti a dovednosti. Z této perspektivy se jeví, že lobbing v zájmu sociální práce je uskutečnitelný pouze prostřednictvím silné organizace sdružující sociální pracovníky – profesní komory.

3.3. Vyjednávání odborné svobody

Z hlediska postmoderní perspektivy lze odborné svobody dosáhnout prostřednictvím vyjednávání v rámci *manažery podporované participace pracovníků na rozhodování* (např. Clark, Newman, 1997; Coulshed, Mullender, 2001; McDonald, 2006; Armstrong, 2011; Musil, 2013) a *zastupováním organizace v sítích, které ji přesahují* a v jejichž rámci je možné získávat externí podporu pro úpravu pracovních podmínek (např. Matoušek, 2013; Pazlarová, 2013; Musil, 2013c).

3.3.1. Vyjednávání participace pracovníků na rozhodování

Manažery podporovaná participace pracovníků na rozhodování má z pohledu literatury sociální

práce (Clark, Newman, 1997; Coulshed, Mullender, 2001; McDonald, 2006; Malík Holasová, Musil, 2013) podobu tzv. nového manažerismu. Jde o manažery podporovaný proces angažování řadových pracovníků do rozhodování o směřování organizace, jejímž smyslem je například získávat loajalitu pracovníků, podporovat internalizaci cílů organizace, zvyšovat výkonnost zapojených pracovníků apod.

Podle Armstronga (2011) můžeme za arény vyjednávání považovat ta místa a situace, kde v pracovním procesu dochází k interakci mezi manažery a pracovníky. Předmětem interakce je manažerem podporovaný příspěvek pracovníka v procesu tvorby cílů organizace, nebo dohoda o stanovení osobních cílů pracovníka (nebo cílů kolektivu, který pracovník zastupuje) v rámci dosahování cílů organizace. „Participace při stanovování cílů zvyšuje výkon, nikoliv však proto, že participace sama o sobě je nutně motivující, ale protože pracovníkovi poskytuje zvýšenou míru znalosti očekávání a strategií pro úspěšné plnění cílů“ (Armstrong, 2011: 120). Při osobních jednáních s nadřízenými, při poradách týmu či strategických poradách organizace mohou sociální pracovníci vyjednat o své roli při naplňování dílčích cílů organizace. Tím mohou do obsahu své pracovní role vyjednat i vyšší míru odborné svobody – například jako nutný předpoklad pro dosahování v komunikaci s manažery definovaných osobních, kolektivních či organizačních cílů.

3.3.2. Zastupování organizace v sítích

Musil (2014) píše, že sociální pracovníci získávají ve společnosti legitimitu pro svou práci prostřednictvím uznání svého přínosu ostatními odborníky v mezioborových sítích. Tyto sítě jsou situační a přechodné a mohou být tematické nebo případové. Jak bylo uvedeno již v úvodu, za tematickou síť lze považovat např. aktivní sdružení odborníků v České asociaci streetwork¹⁵; vedle toho za případovou síť můžeme považovat aktivní spojení odborníků různých povolání při tzv. případových konferencích (Pazlarová, 2013), rodinné skupinové konference (Matoušek, 2013) či case managementu (Nepustil, 2011). Sociální pracovníci, podle Musila (2013c), se za svoji kariéru mohou zařadit do celé řady těchto sítí obojího typu. Sociální pracovníci v sítích zastupují své



zaměstnavatelské organizace. V rámci vyjednávání svého vlastního přínosu do činnosti mezioborových sítí mohou prostřednictvím těchto sítí působit na úpravu pracovních podmínek, tedy např. mohou ovlivnit zvýšení své odborné svobody při práci v zaměstnavatelské organizaci.

V tematických mezioborových sítích k tomu může docházet např. prostřednictvím tvorby metodik práce s klienty, které jsou následně implementovány do pracovních činností konkrétních organizací. Tematické mezioborové sítě mají vliv i na podobu legislativy, čehož mohou sociální pracovníci také využít. V případových mezioborových sítích – v tomto případě v případových konferencích – dochází podle Pazlarové (2013) mimo jiné i k plánování práce s klientem či nastavování optimální distribuce zdrojů v rámci případu. Účastníky případových konferencí jsou často pracovníci městských úřadů či některého z ministerstev. Je třeba vzít v úvahu, že ministerstva a města jsou významnými donátory organizací, v nichž sociální pracovníci pracují, a mají zájem na tom, aby organizace, které finančně podporují, a jejich pracovníci plnili své funkce. Této situace mohou sociální pracovníci v rámci případových mezioborových sítí využít a vyjednat si prostřednictvím kolegů v sítích vyšší míru odborné svobody ve své zaměstnavatelské organizaci. Motivem pro zapojení kolegů v síti může být skutečnost, že vyšší míra odborné svobody sociálních pracovníků bude přínosná pro řešení konkrétních případů v rámci konkrétní mezioborové sítě.

3.4. Jiné možnosti dosahování odborné svobody

Vedle způsobů dosahování odborné svobody plynoucích z obou perspektiv je možno odborné svobody dosáhnout nezávislým uplatňováním vlastních strategií v rámci řádu dané organizace a její služby (Howe, 1986; Lipsky, 1980; Evans, Harris, 2004).

Dlouholetou diskusi o odborné svobodě sociálních pracovníků v organizacích v postavení úředníků první linie nastartoval svou prací Lipsky (1980). Přestože jeho práce nebyla chápána jako produkt projektu profesionalizace a z této perspektivy byla i kritizována, Evans a Harris (2004) ve své práci dokazují, jak je Lipskyho analýza odborné svobody důležitá pro sociální

pracovníky dnešních dnů, kdy jsou ve společnosti stále častěji očerňováni pro svou zaujatost a nekompetentnost v rámci omezených a stále více zdrojově omezených sociálních služeb. Odborná svoboda při výkonu něčí pracovní role („discretion“) vzniká vždy v organizaci v rámci jejího řádu a existují v zásadě tři možné způsoby jejího vzniku:

Za prvé, Lipsky (1980) tvrdí, že klienti jsou často nevyzpytatelní, jejich problémové situace jsou často nepřehledné a sociální pracovníci na ně musí reagovat individuálně. To zabraňuje možnosti proceduralizovat práci sociálních pracovníků manažery, což dává sociálním pracovníkům svobodu uplatňovat svou vůli při interpretaci cílů, pravidel a norem práce s klienty. Sociální pracovníci jsou z Lipského pohledu profesionálové, kteří jsou pro uplatnění nabyté svobody při práci s klienty kvalitně odborně vybaveni. Dosahování odborné svobody je z tohoto pohledu možné na základě *přímé interakce* s nepředvídatelnými klienty, kterou manažeri organizace nemohou rozdělit do sady dílčích standardizovaných činností.

Za druhé, Howe (1986) navazuje na Lipského a na příkladu péče o seniory a práci s rodinami s dětmi dokazuje, že odbornou svobodu dávají sociálním pracovníkům manažeri organizací, když nemohou proceduralizovat obtížnou práci s klienty. Rutinní péči o seniory Howe považuje za dobře standardizovatelnou, a tedy i kontrolovatelnou manažery. Často komplikovanou práci s rodinami s dětmi popisuje jako nedělitelnou do rutinních činností, které by byly snadno manažery kontrolovány. V rámci řádu organizace tedy manažeri nemají jinou možnost než *ve vlastním zájmu dát* sociálním pracovníkům svobodu uplatňovat svou vůli při interpretaci cílů, pravidel a norem práce s klienty a spoléhat na jejich odbornou připravenost.

Za třetí, Freidson (1986) při konceptualizaci sociální práce jako profesionálního oboru tvrdí, že odborná svoboda sociálních pracovníků v organizaci vzniká *v interakci s manažery* na základě uznání specifických technických dovedností sociálních pracovníků. Dosažení odborné svobody tedy zajišťuje jejich profesionální odborná příprava, která se manažerům organizace hodí při dosahování cílů organizace.

Na základě výše uvedených tří způsobů vzniku odborné svobody v rámci řádu organizace



mohou sociální pracovníci dosáhnout své odborné svobody zejména *dobrou orientací v konkrétní organizaci a v jejím organizačním životě*, a to především poznáním kapacit (možností a limitů) organizace a reflektováním svých vlastních možností a limitů jako sociálního pracovníka – odborníka.

Závěr

Před sumarizací zjištěného je třeba zdůraznit, že dosažení svobody pracovníka v organizaci nemusí být oborovým zájmem sociální práce, pokud pracovník nabytou svobodu užívá jinak než ve prospěch oboru sociální práce. Díky výše uvedeným možnostem prosazování a vyjednávání získá pracovník svobodu, kterou může využít i pro své čistě osobní zájmy, které s moderní profesionalizací či postmoderní institucionalizací sociální práce nemají nic společného. V důsledku vždy bude záležet na konkrétním pracovníkovi a jeho motivech, jak nabytou svobodu využije.

Cílem předcházejícího textu bylo zodpovědět otázku: „*Jak mohou podle relevantní literatury sociální pracovníci dosáhnout vybraného prvku oborových zájmů sociální práce v jejich zaměstnavatelských organizacích?*“ Relevantní autoři charakterizují pět možných způsobů dosažení oborových zájmů sociální práce, resp. odborné svobody: 1. kolektivní vyjednávání sociálních pracovníků, 2. lobbing sociálních pracovníků, 3. manažery podporovanou participaci sociálních pracovníků na rozhodování, 4. zastupování organizace sociálními pracovníky v sítích, které ji přesahují, a 5. uplatňování individuálních strategií sociálních pracovníků v rámci řádu organizace a její služby.

Nástrojem úspěchu prosazení oborových zájmů je z moderní perspektivy profesionalizace zejména *kolektivní sociální akce za společnou věc*. Postmoderní perspektiva institucionalizace „zespoda“ zase považuje za účinné *fragmentární působení jedinců či menších přechodně sjednocených skupin*, které vyjednávají své dílčí zájmy plynoucí z různorodých diskurzů sociální práce.

Charakter společnosti na území ČR, který můžeme považovat stejně tak za moderní jako postmoderní, produkuje příležitosti i bariéry, které mohou procesy prosazování a vyjednávání zájmů sociální práce stejně dobře podporovat

jako jim bránit. Lidé obecně na změny ve společnosti reagují rychleji než společenské instituce a jejich organizace. Je proto možné, že sociální pracovníci považují za legitimní spíše postmoderní tendenci vyjednávat, na což institucionální prostředí ČR může jen těžko reagovat, neboť jeho mechanismy rozhodování pracují spíše se způsoby moderního prosazování. Tuto závěrečnou hypotézu částečně potvrzují poměrně bouřlivé negativní reakce sociálních pracovníků na současné víceméně moderní snahy Ministerstva práce a sociálních věcí ČR zavést profesní zákon sociálních pracovníků¹⁶.

Poděkování

Děkuji prof. Liborovi Musilovi a doc. Jiřímu Winklerovi za jejich v onom čase pro mě doslova zdrcující konzultace a přátelský přístup k diskusím o zájmech sociální práce a pracovních podmínkách v organizacích. Bez jejich přispění by tento článek nevznikl. Děkuji také oběma anonymním recenzentům za podnětné a nestranné připomínky, které mi pomohly článek dotvořit.

Seznam literatury

ARMSTRONG, M. *Řízení pracovního výkonu v podnikové praxi* – M. Armstrong. Praha: Nakladatelství Fragment, 2011.

ASQUITH, S., CLARK, CH., WATERHOUSE, L. *The Role of the Social Worker in the 21st Century: A Literature Review*. Edinburgh: Scottish Executive Education Department, 2005.

AUSTEN-SMITH, D., WRIGHT, J. R. *Counteractive Lobbying*. *American Journal of Political Science*, 1994, pp. 25–44.

CLARK, J., NEWMAN, J. *The Managerial State*. London: Sage Publishing, 1997.

COSTA, A. C., BIJLSMA-FRANKEMA, K. *Trust and Control Interrelations: New Perspectives on the Trust-Control Nexus*. *Group and Organization Management*, 2007, Vol. 32, No. 4, pp. 392–406.

COULSHED, V., MULLENDER, A. *Management in Social Work*. New York: Palgrave, 2001.

DOMINELLI, L. *Introducing Social Work*. Cambridge: Polity Press, 2009.

DUSTIN, D. *The McDonaldization of Social*



- Work.** Hampshire: Ashgate Publishing Limited, 2007.
- ETZIONI, A. **A Comparative Analysis of Complex Organizations.** Glencoe: Free Press, 1961.
- ETZIONI, A. **Social Control: Organizational Aspects.** *International Encyclopedia of Social Science*, Vol. 14. New York: Macmillan, 1967, pp. 369–402.
- EVANS, T. **Organisational Rules and Discretion in Adult Work.** *British Journal of Social Work*, 2013, Vol. 43, No. 4, pp. 739–758.
- EVANS, T. **Professional Discretion in Welfare Services. Beyond Street-Level Bureaucracy.** Farnham: Ashgate, 2010.
- EVANS, T., HARRIS, J. **Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion.** *British Journal of Social Work*, 2004, Vol. 34, No. 6, pp. 871–895.
- FIALA, P. **Česká republika: transformující se, nebo konsolidovaný politický systém? Pokus o aplikaci obecných kritérií a indikátorů konsolidace na český případ.** *Středoevropské politické studie*, Brno: MPÚ MU, 2001, roč. 3, č. 1, s. 1–7.
- FREIDSON, E. **Profession of Medicine: A Study of the Sociology of Applied Knowledge.** Chicago: University of Chicago Press, 1988.
- FREIDSON, E. **Professional Powers. A Study of the Institutionalization of Formal Knowledge.** Chicago: University of Chicago Press, 1986.
- GOJOVÁ, A. **Práce s komunitou.** In MATOUŠEK, O. (ed.). *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 309–312.
- GRAY, M., MIDGLEY, J., WEBB, S. A. **The SAGE Handbook of Social Work.** London: Sage Publications, 2012.
- GREENWOOD, E. **Attributes of the Profession.** *Social Work*. Washington: NASW Press, 1957, Vol. 2, No. 3, pp. 665–674.
- HÁLA, L. et al. **Systémy sociálního dialogu se zaměřením na zaměstnavatelskou sféru ve vybraných zemích EU.** Praha: VUPSV, 2013.
- HANDY, C. **Understanding Organizations.** Harmondsworth: Penguin, 1999.
- HEALY, K. **Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice.** New York: Palgrave Macmillan, 2005.
- HODSON, R., SULLIVAN, T. A. **The Social Organization of Work.** Wadsworth: Cengage Learning Custom Publishing, 2011.
- HOWE, D. **Modernity, Postmodernity and Social Work.** *British Journal of Social Work*, 1994, Vol. 24, No. 5, pp. 513–532.
- HOWE, D. **Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies.** Vermont: Gower, 1986.
- CHYTIL, O. **Epilogue: Walter Lorenz – Social Work – Central and Eastern European Countries.** *Social Work and Society*, 2007, Vol. 5, No. 3, pp. 251–255.
- IFSW. **Definition of Social Work.** *International Federation of Social Workers*. 2012 [on-line] Dostupné z: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> [20. 1. 2014].
- JANEBOVÁ, R. **Otázky k profesionalizaci sociální práce.** *Práce a sociální politika*, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, s. 13.
- JANOUSKOVÁ, K. **Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách.** Ostrava: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2007.
- KANG, S. L. **Pennsylvania Studies in Human Rights : Human Rights and Labor Solidarity : Trade Unions in the Global Economy.** Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 2012.
- KELLER, J. **Sociologie organizace a byrokracie.** Praha: SLON, 2007.
- KELLER, J. **Sociologie, byrokracie a organizace.** Praha: SLON, 1996.
- KELLER, J. **Tři sociální světy. Sociální struktura postindustriální společnosti.** Praha: SLON, 2011.
- KELLER, J. **Úvod do sociologie.** Praha: SLON, 1997.
- KOCIÁNOVÁ, R. **Personální činnosti a metody personální práce.** Praha: Grada Publishing, a. s., 2010.
- KODYMOVÁ, P., MUSIL, L., SUDA, R. **Profesní zákon pro sociální práci – potřeba, nutnost, nebo nadbytečná regulace?** *Sociální práce / Sociálna práca*. Brno: ASVSP, 2012, roč. 12, č. 3, s. 49–52.
- KOLEKTIV AUTORŮ. **Encyklopedický slovník.** Praha: Odeon, 1993.
- KOUBEK, J. **Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky.** Praha: Management Press, 2007.
- KROUPA, A. et al. **Odbory, zaměstnavatelé,**



- sociální partneři – odborová organizovanost v ČR a hlavní faktory jejího vývoje.** Praha: VÚPSV, 2004.
- KUNŠTÁT, D. **Institute zprostředkování zájmů: strany a zájmové skupiny.** *Naše společnost*, 2006, roč. 4, č. 2, s. 14–20.
- KVASIL, B. et al. **Malá československá encyklopedie.** Praha: Akademia, 1987.
- LABOUTKOVÁ, Š., ŽÁK, M. **Lobbování v Evropské unii a v České republice.** *Politická ekonomie*, 2010, č. 5, s. 579–595.
- LANGER, A. **Trust as a Criterion and Heuristic Approach to Sociopolitical Consultation.** *Current Sociology*, 2006, Vol. 54, No. 4, pp. 663–678.
- LIPSKY, M. **Street Level Bureaucracy: Dilemmas and the Individual in Public Services.** New York: Russel Stage Foundation, 1980.
- LORENZ, W. **Perspectives on European Social Work – From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation.** Opladen: Barbara Budrich, 2006.
- LYOTARD, J. F. **O postmodernismu. Postmoderno vysvětlované dětem. Postmoderní situace.** Praha: Filosofia, 1993.
- MALÍK HOLASOVÁ, V., MUSIL, L. **Ma-nažerismus.** In MATOUŠEK, O. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013, s. 246–248.
- MATOUŠEK, O. **Rodinné skupinové konference.** In MATOUŠEK, O. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013, s. 305–306.
- MATOUŠEK, O., DOLEŽEL, J. **Domácí historie sociální práce.** In MATOUŠEK, O. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013, s. 195–199.
- MCDONALD, C. **Challenging Social Work. The Institutional Context of Practice.** New York: Palgrave Macmillan, 2006.
- MINÁŘKOVÁ, I. **Využívání časopisu Sociální práce / Sociální práce sociálními pracovníky v praxi** [Diplomová práce]. Brno: FSS MU, 2009.
- MÖLLERING, G. **The Trust/Control Duality. An Integrative Perspective on Positive Expectations of Others.** *International Sociology*, 2005, Vol. 20, No. 3, pp. 283–305.
- MORGAN, G. **Images of Organization.** London: SAGE Publications Ltd. 1997.
- MÜLLER, K. B., LABOUTKOVÁ, Š., VYMĚTAL, P. **Lobbing v moderních demokraciích.** Praha: Grada Publishing, 2010.
- MURDACH, D. A. **Discretion in Direct Practice: New Perspectives.** *Social Work*, 2009, Vol. 54, No. 2, pp. 184–186.
- MUSIL, L. **„Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích.** Brno: Marek Zeman, 2004.
- MUSIL, L. **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, 2013c, s. 10–72.
- MUSIL, L. **Identita oboru.** In MATOUŠEK, O. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013b, s. 512–513.
- MUSIL, L. **Postzděněmoderní institucionalizace oboru a výzvy pro vzdělávání v sociální práci** [Přednáška]. Brno: FSS MU, 2012 [on-line]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=8&podsekce=41&cukol=-detail&6&cid=6> [20. 7. 2012]
- MUSIL, L. **Tři pohledy na budoucnost sociální práce.** In SMUTEK, M., SEIBEL, W. F. a TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.). **Rizika sociální práce.** Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 11–25.
- MUSIL, L. **Typologie pojetí sociální práce.** In TOKÁŘOVÁ, A., MATULAYOVÁ, T. (eds.). **Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika – aktuálně otázky teorie a praxe.** Univerzita v Prešově: Prešov, 2008, s. 42–50.
- MUSIL, L. **Vyjednávání.** In MATOUŠEK, O. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013a, s. 294–296.
- NAJVERT, D. **Potřebují sociální pracovníci profesní komoru?** [Debate] Brno: ASVSP, 2014 [on-line] Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/debata.php?id=5> [10. 2. 2014]
- NAVRÁTIL, P. **Sociální práce jako sociální konstrukce.** *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*. Praha: SÚ AV ČR, 1998, roč. 34, č. 1, s. 37–50.
- NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce.** Brno: Marek Zeman, 2001.
- NEPUŠTIL, P. **Případové vedení / case management ve světě postmoderního kolaborativního přístupu.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 1, s. 74–80.



- NOVÁK, J. **Možný přínos časopisu Sociální práce / Sociálna práca profesionalizaci oboru.** [Diplomová práce.] Brno: FSS MU, 2004.
- PAYNE, M. **Social Worker's Changing Identities and Social Roles** [Přednáška.] Brno: FSS MU, 2012 [on-line]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=8&podsekcce=41&ukol=detail&11&id=11> [2. 3. 2014]
- PAYNE, M. **What is Professional Social Work?** Bristol: Policy Press/BASW, 2006.
- PAZLAROVÁ, H. **Případová konference.** In MATOUŠEK, O. (ed.). *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 270–272.
- PETRUSEK, M. et al. **Velký sociologický slovník.** Praha: Karolinum, 1996.
- POTŮČEK, M., VASS, L., KOTLAS, P. **Veřejná politika jako proces.** 2005 [on-line]. Dostupné z: http://www.eridanus.cz/_E-Learning/fsv/Ucebnice_VP/Kapitola_02.htm#Literatura [20. 1. 2014]
- REED, M. I. **Organization, Trust and Control: A Realist Analysis.** *Organization Studies.* 2001, Vol. 22, No. 2, pp. 201–228.
- RITZER, G. **McDonaldizace společnosti. Výzkum mění se povahy soudobého společenského života.** Praha: Academia, 1996.
- RITZER, G. **The McDonaldisation of Society – Revised New Century Edition.** Thousand Oaks: Pine Forge Press, 2004.
- ROSSIDES, D. W. **Professions and disciplines: Functional and conflict perspectives.** Prentice Hall, 1998.
- RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. **Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu?** *Sociální práce / Sociálna práca.* Brno: ASVSP, 2009, roč. 9, č. 3, s. 79–92.
- SEDden, J. **Managers and their organisations.** In HENDERSON, J., ATKINSON, D. (eds.). *Managing Care in Context.* London: The Open University, 2003, pp. 105–132.
- SEDden, J. **Organisations and organisational change.** In FRASER, S., MATTHEWS, S. (eds.). *The Critical Practitioner in Social Work and Health Care.* London: SAGE Publications Ltd., 2008, pp. 169–186.
- SIEGRIST, H. **Professionalization as a Process: Patterns, Progression and Discontinuity.** In BURRAGE, R. T. (ed.). *Professions in Theory and History. Rethinking the Study of the Professions.* New York: Sage Publications, 1990.
- SOKOL, J. **Jaká vlastně krize?** In PEHE, J. *Krize, nebo konec kapitalismu?* Praha: Prostor, 2012.
- STYHRE, A. **Organizations: A Lacanian Perspective Management Control in Bureaucratic and Postbureaucratic.** *Group and Organization Management,* 2008, Vol. 33, No. 6, pp. 635–656.
- ŠIKLOVÁ, J. **Domácí tradice sociální práce: Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti.** In MATOUŠEK, O. (ed.). *Základy sociální práce.* Praha: Portál, 2007, s. 139–154.
- ŠTĚCH, O. **Amitai Etzioni: od organizace k aktivnímu společenství.** In ŠUBRT, J. (ed.). *Soudobá sociologie I (Teoretické koncepty a jejich autoři).* Praha: Karolinum, 2007.
- TROY, L. **Beyond Unions and Collective Bargaining.** New York: M. E. Sharpe, 1999.
- WEBB, S. A. **Social Work in a Risk Society. Social and Political Perspectives.** New York: Palgrave Macmillan, 2006.
- WILENSKY, H. L. **The Professionalization of Everyone?** *American Journal of Sociology.* 1964, Vol. 70, No. 2, pp. 137–158.
- WINKLER, J. **Implementace. Institucionální hledisko analýzy veřejných programů.** Brno: Masarykova univerzita, 2002.
- ZITA, J. **Univerzalizace – specializace jako součást profesionální identity povolání sociální pracovník.** In SMUTEK, M. (ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století.* Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 2005, s. 79–93.
- Zákony**
- ČR. **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí předpisy ve znění pozdějších předpisů** [on-line] Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=62334&fulltext=&nr=108~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content> [13. 7. 2014]
- Internetové zdroje**
- <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> [on-line] [13. 3. 2014]
- <http://www.asvsp.org/standardy.php> [on-line] [13. 3. 2014]
- <http://www.socialniprace.cz/> [on-line] [13. 3. 2014]



<https://or.justice.cz/> [on-line] [13. 3. 2014]
<http://www.streetwork.cz/> [on-line] [13. 3. 2014]
<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/345407/lobbying> [on-line] [13. 3. 2014]
<http://www.korupce.cz/> [on-line] [13. 3. 2014]
<http://sberdat.uiv.cz/rozcestnik/> [on-line] [13. 3. 2014]

Poznámky

- 1 Kontakt: 180944@mail.muni.cz
- 2 K rozlišení mezi krizí a mizérií mě vedla stať Jana Sokola „Jaká vlastně krize?“ (Sokol, 2012), kde provokativně popsal kariéru pojmu krize a jeho nadosobní, až téměř osudový charakter, který mu lidé při jeho konstruování a následných interpretacích lehkavě připsali.
- 3 Viz Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí předpisy ve znění pozdějších předpisů.
- 4 Příkladem takových organizací jsou zastřešující asociace, které dne 7. 1. 2014 jednaly u kulatého stolu k tématu další legislativní regulace sociální práce (viz <http://www.socialniprace.cz/aktuality.php?clanek=91>).
- 5 Viz Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, jeho prováděcí předpisy, metodika MPSV ČR k uznávání kvalifikací.
- 6 Z pohledu legislativy jsou za uznáníhodné považovány i obory, které nenaplní minimální standardy vzdělávání v sociální práci (viz <http://www.asvsp.org/standardy.php>).
- 7 Viz Zákon č. 108/2009 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí předpisy, Ústav pro informace ve vzdělávání (viz <http://sberdat.uiv.cz/rozcestnik/>).
- 8 Dne 10. 3. 2014 v 17:30 hodin hlasovalo v anketě „Potřebují sociální pracovníce a pracovníci profesní komoru?“ 1 771 respondentů, z nichž 922 bylo proti, 250 spíše proti, 228 spíše pro a 271 pro komoru sociálních pracovníků v ČR. Zde je třeba počítat s jistým zkreslením, které je způsobeno tím, že každý respondent může odpovídat pouze z jedné IP adresy – střídá-li

počítače (a tedy i IP adresy), může jeden respondent odpovědět několikrát. Více viz <http://www.socialniprace.cz/ankety.php?sekce=&podsekce=&ukol=1&id=11>.

- 9 Freidson (1986) nehovoří o *úřednických první linii* („street-level bureaucrats“, které definoval Lipsky, 1980), ale o *vykonavatelích přímé práce s klienty* („practitioners“). Jelikož jde o významově podobné termíny, které se liší pouze důrazem na profesi sociální práce v podání Freidsona, nahradil jsem vykonavatele úředníky přímé linie, jelikož jejich definice je vhodnější pro popis sociálního pracovníka v organizaci. Tím ovšem neznačuji sociální pracovníky stereotypem úředníka – jde o užití významu Lipského definice „street-level bureaucrats“, a ne o užití stereotypu „úředníka“ a jeho možných konstrukcí.
- 10 Může jít např. o zákonem o sociálních službách definované sociální služby typu terénní programy, osobní asistence, sociálně aktivizační služba atd. nebo o realizaci dotačního projektu např. z Evropského sociálního fondu či Evropského integračního fondu apod.
- 11 Viz hledání prostřednictvím Google Scholar a Google Books.
- 12 Např. na Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR vznikla 18. července 2013 *Nezávislá odborová organizace pracovníků Ministerstva práce a sociálních věcí ČR*. Viz <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-vypis?-subjektId=isror%3a79983&typ=full&klic=b7juvo>.
- 13 Viz <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/345407/lobbying>.
- 14 Viz <http://www.korupce.cz/assets/protikorupcni-temata/ostatni/Navrh-zakona-o-lobbingu.pdf>.
- 15 Viz <http://www.streetwork.cz/>.
- 16 Viz dokumenty k „profesnímu zákonu“ zde: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=51&podsekce=52> a anketa <http://www.socialniprace.cz/ankety.php?sekce=&podsekce=&ukol=1&id=11>.



Case management: aktivní zapojení klienta i pracovníka do spolupráce

Case Management: Client's and Social Worker's Active Participation in Cooperation

Markéta Szotáková

Mgr. Markéta Szotáková¹ vystudovala sociální práci na Fakultě sociálních studií, MU v Brně, kde dále pokračuje v doktorském studiu sociální práce. Působí jako terénní a kontaktní pracovnice v Terénních programech Brno, Společnost Podané ruce, o. p. s., a jako terénní sociální pracovnice v brněnském centru organizace ROZKOŠ bez RIZIKA. Je členkou pracovní skupiny Case management v Brně.

Abstrakt

Tato stať popisuje oboustranné aktivní zapojení pomáhajících pracovníků a jejich klientů do spolupráce v rámci case managementu jako metodě sociální práce. Snaží se objasnit, co aktivní zapojení znamená a jaké benefity či obtíže přináší ve spolupráci. Hledá také odpověď na to, jak aktivní zapojení ovlivňuje dosahování žádoucí změny, o kterou klient usiluje. V první části jsou definovány klíčové pojmy: *case management*, jeho vývoj v zahraničí a jeho podoba v České republice, *aktivní zapojení*, *klient s mnohočetnými problémy*, *pracovník v roli case managera* a *zapojení dalších subjektů* do spolupráce. Druhá část statí tyto pojmy sleduje ve výpovědích sedmi pracovníků a sedmi klientů, kteří hodnotili spolupráci v case managementu jako koordinované komplexní metodě, ve výzkumu realizovaném v roce 2012.²

Klíčová slova

koordinované vedení případu, case management, síť služeb, vztah, aktivní zapojení, participace, spolupráce, důvěra, klient s mnohočetnými problémy, pomáhající pracovník, case manager

Abstract

This article describes two-way active involvement of helping professionals and their clients into cooperation in case management as a method of social work. It tries to answer what active participation means and what benefits and difficulties brought into cooperation. The article also looks for answers: how active involvement affects the achievement of desired changes which clients seek. In the first part defines key concepts: case management, its development, models in foreign countries and its form in the Czech Republic, active participation, client with multiple needs, professional role of case manager and participation of other actors in the cooperation. The second part of the article follows these concepts in the testimonies of seven helping professionals and seven clients who evaluated the cooperation in case management as a coordinated complex method, in research 2012.

Keywords

coordinated casework, case management, network of services, relationship, active involvement, participation, cooperation, trust, multiple-needs clients, helping professionals, case manager



Úvod

Domnívám se, že současná sociální práce v České republice má spíše takovou podobu, ve které převažuje větší aktivita sociálního pracovníka a ve které se klient stává pasívnějším příjemcem služeb. Pokud klient není aktivně zapojen ve spolupráci na řešení svých obtíží, jeho zájem na změně může oslabovat. Obecně platí, že průhlednost průběhu spolupráce a jasná viditelnost dílčích změn vede k upevnění víry k dosažení komplexní změny. Z toho důvodu soudím, že pokud klient není aktivně zapojen do spolupráce, může na změnu rezignovat a ze spolupráce vypadnout. Taktéž pouhé přijímání služby/pomoci může snižovat úroveň jeho motivace. To samé platí i pro pracovníka, pokud pouze mechanicky opakuje jednotlivé úkony a není aktivně zapojen do spolupráce, může z toho důvodu rezignovat na víru v možnost změny klienta a ztratit chuť s ním spolupracovat.

Pokud ve státních i nestátních pomáhajících organizacích v České republice převažuje výkonový model sociální práce, ve kterém jde především o vykázání určitého (nejlépe co nejvyššího) počtu provedených intervencí s klienty, lze usuzovat, že většinově převažuje tendence klienty nesdílet s dalšími pomáhajícími organizacemi. Stejně tak pracovník může být ohrožený tlakem organizace, která – například z důvodu velkého množství klientů, kvůli nastavení a kultuře organizace (Musil, Janská, 2011) nebo kvůli požadavkům zadavatelů a donátorů (Janebová, 2012) – své pracovníky vede ke stereotypnímu poskytování předem definovaných služeb. Pokud má klient multidimenzionální problém, který vyžaduje dlouhodobý a komplexní přístup, při tomto způsobu sociální práce tráví v různých službách řešením svých problémů více času, než kdyby mezi službami existovala spolupráce a mohl své problémy řešit najednou a souběžně. *Nežádoucí stav* lze stručně popsat tím, že klient nemá možnost aktivně participovat v síti různých typů pomoci, které by koordinovaně reagovaly na specifické charakteristiky jeho situace z hlediska potřeby vyvolat složitější řetězec změn a tyto změny udržet. Předpokládám, že nedostatečné zapojení v koordinované komplexní pomoci zvyšuje pravděpodobnost selhání pomoci v očích klienta a snižuje jeho motivaci ke změně. Taktéž

může vést k rezignaci pracovníků na jejich snahu o vyřešení provázaných problémů klienta či k nevěře v možnost změny na straně klienta. Motivace ke spolupráci a aktivní participaci pak může upadat na obou stranách.

V České republice se proto začíná stále častěji hovořit o síťování služeb okolo klienta a o teoriích, které se snaží o využití sítí v sociální práci (Musil, 2012; Baláž, 2012; Gojová, Musil (in Matoušek, 2013) a Lindovská, 2012) či o koordinované spolupráci v rámci případu (Nepustil, Szotáková et al., 2013), jak na poli akademickém, v oborech sociální práce, tak i v praxi pomáhajících pracovníků. Návaznost a koordinaci považují za předpoklad pro vznik spolupráce mezi klientem s mnohočetnými problémy a pomáhajícím pracovníkem, ve které jsou oba aktivně zapojeni. V následujících kapitolách definuji pojmy: *case management*, jeho pojetí, z něhož vycházím, *klient s mnohočetnými problémy*, pomáhající pracovník jako *case manager* a *aktivní zapojení* do spolupráce. Tyto pojmy ilustruji *výstupy z výzkumu*, ve kterých jsou komentovány pracovníky a jejich klienty, a na závěr zformuluji *jejich význam v pomáhající praxi*. Hlavním cílem této stati je odpovědět na otázku: Jak aktivní zapojení klienta i pracovníka ovlivňuje spolupráci v rámci *case managementu*?

Case management³

Szotáková (in Nepustil, Szotáková et al., 2013) uvádí, že v současné době se sousloví „case management“ používá v tak široké škále významů, že je v podstatě nemožné nabídnout definici, která by byla obecně platná, stejně tak jako najít uspokojivý český ekvivalent. Slovo „management“ vzniklo z anglického „to manage“, což znamená spravovat, organizovat, řídit, vést a dosáhnout cíle (Matoušek et al., 2003). „Case“ lze přeložit jako kauzu, případ, eventualitu nebo proces. Termín „case management“ je nejčastěji překládán jako *koordinovaná péče o klienta v síti sociálních služeb* (Šťastná, 2010), *hospodaření v rámci případu* (Musil in Matoušek, 2013) nebo *případové vedení* (Stuchlík, 2002). Case management bývá považován za metodu sociální práce (Dosoudilová, 2008). Nepustil a Szotáková (2013) jej však považují za širší způsob práce a označují jej slovy *koordinovaná spolupráce v rámci případu*.



Konsenzus ve významu case managementu (CM) však neexistuje ani v České republice, ani ve světě. Vanderplasschen, Rapp, Wolf a Broekaert (2004) považují CM za jednu z nejdůležitějších inovací v oblasti komunitní péče v posledních desetiletích. Jeho strategie je zaměřena na klienta s cílem zlepšit koordinaci a kontinuitu péče, zejména na ty osoby, které mají *více rozdílných potřeb*. Walsch a Holton (Sowers, Dulmus, 2008) definují CM jako přístup k poskytování sociálních služeb, který se snaží zajistit, aby klienti s více komplexními problémy *přijímali služby, které potřebují, včas a vhodným způsobem*. Autoři Challis a Davies (in Stuchlík, 2002) jej popsali jako aktivitu propojující systém služeb s uživatelem. Považují jej za základní řešení k zajištění kontinuity péče a odstranění problémů, jako je rigidita nebo fragmentace systému. Rose a Moore (1995) popisují tři základní funkce CM: uvědomovat si komplexní potřeby klientů, zprostředkovat klientovi zdroje, které jsou vhodné pro jeho potřeby, a sledovat průchod službami s cílem se ujistit o jeho efektivnosti. Podle Siegala (1998) je hlavním rysem case managementu *základní schopnost koordinace služeb*.

Nejdůležitější pro pochopení dvou hlavních proudů CM jsou jeho počátky a rozdělení na dvě hlavní pojetí ve světě: *první je koordinace služeb a provádění klienta při jejich užívání* (americký model) a *druhé je hospodaření v rámci případu a smluvní zajištění služeb* (britský model).

Vývoj case managementu

Autoři (Siegal, 1998; Walsch, Holton, 2008) počátek metody CM nalézají v sedmdesátých letech minulého století v USA. Etablování CM ovlivnily historické faktory a sociální kontext v USA: CM vznikl v reakci na fragmentaci poskytování služeb, vážný nedostatek zdrojů v regionech, v oblastech kvality života, dostupného bydlení a návaznosti zdravotní péče. Nebyl zde vyvinutý systém adekvátních zdrojů pro podporu přechodu klientů z institucionální péče do péče komunitní ani systém redukce recidivy (Rose, Moore, 1995). Podle Holt (2000) vznikl CM jako součást deinstitucionalizace, snahy dostat hospitalizované pacienty do péče v komunitních centrech, respektive do domácí

péče, a měl směřovat ke zlepšení systému dlouhodobé péče. Case manager fungoval jako průvodce propojující klienty ke zdrojům, které potřebovali. Výstupem bylo, že *koordinovaná péče* je nákladově efektivní a nejméně omezující v dosažení řešení situací klientů (Holt, 2000).

Podle Moshera a Burtiho (1989) case manager může poskytnout klientovi vztah a zároveň mu pomoci při zajištění koordinace jednotlivých složek systému a návaznosti péče. Rose a Moore (1995) považují nárůst CM na počátku osmdesátých let za snahu o uznání objevující se populace klientů s vícečetnými komplexními potřebami, kteří potřebují zdroje z různých sektorů služeb. CM tak reflektuje změnu sociální politiky jako snahu o přesun priority poskytování služeb z institucionální do komunitní báze.⁴

V devadesátých letech se poté rozvinul *druhý model* case managementu ve Velké Británii, jeho podoba je však odlišná od té v USA: zaměřená na *finanční úsporu*. Wistow (in Stuchlík, 2002) pokládá za prvotní popud nedostatek pracovních sil v sociálních službách, které klienti poptávali. Za další důvody považuje nedostatek kontroly kvality poskytovaných služeb a neexistenci sdílené odpovědnosti. Role case managerů byla ustanovena až poté, co se systémem financování sociálních služeb ukázal jako deficitní. Role case managera nově obsahuje odpovědnost za strategii a financování a systém CM dostává rozpočtovou autonomii. Stuchlík (2002) dále podotýká, že šlo v zásadě o vytvoření tržní situace rozdělením státního zdravotnictví na část nakupující sociální služby pro klienty ve spádové oblasti a část poskytující služby na základě smlouvy. Podle Stuchlíka (2002) má case manager v nastíněném kontextu za úkol hodnotit potřeby klientů a *koordinovat využití finančních prostředků*. Oproti americkému modelu, ve kterém case manager koordinuje služby, zodpovídá za návaznost služeb/péče a navazuje s klientem vztah, lze v britském modelu vidět přeorientování na tržní mechanismy, kdy case manager zodpovídá za koordinaci spíše ve smyslu využití zdrojů financí.

Z výše uvedeného vyplývá, že ve světě existují dva odlišné proudy CM. Jeden, odvozený z amerického modelu, který je charakterizován provázením klienta sítí služeb. A druhý, odvozený z britského modelu, který je charakterizován



důrazem na ekonomickou úsporu (například nákupem balíku služeb), viz též Dustin (2007), která spatřuje rozdíl mezi případovou sociální prací, ve které je účelem určit a poskytnout klientovi přiměřenou pomoc prostřednictvím pomáhajícího vztahu, a britským case/care managementem, ve kterém jde o to, ekonomicky přijatelným způsobem, smluvně zajistit uspokojení uznatelných potřeb „spotřebitele“. Případová práce se v jejím pojetí blíží CM, jak jej chápe Nepustil, Szotáková et al., (2013), kteří jej považují za *koordinovanou spolupráci v rámci případu*, jejíž hlavní principy jsou: koordinované a společné řešení klientových problémů, vytvoření spolupracujících vztahů mezi klientem, pracovníkem a dalšími osobami zapojenými do případu, navigace klienta sítí služeb a dalšími zdroji podpory a společná setkávání s klientem a jeho podpůrnou sítí. V této stati proto vycházím z prvního pojetí case managementu, který vznikl odvozením z amerického modelu.

Case management v České republice

Stejně jako ve světě není ani v českém jazyce jednotný název, který by označoval jednotné pojetí case managementu. Haasová (2008) uvádí, že case management nemá adekvátní český ekvivalent, často se podle ní můžeme setkat s překladem „případové vedení“, ale toto označení se příliš nevžilo a nepoužívá se. V odborné literatuře, ale také v praxi se nejčastěji setkáváme s pojmem „case management“, který bývá někdy nahrazován pojmem „asertivní komunitní léčba“, což však může být zavádějící vzhledem k tomu, že asertivní komunitní léčba je pouze jedním z možných typů case managementu. Musil (in Matoušek, 2013) doporučuje překlad „hospodaření se službami v rámci případu“, protože v původním (pozn. britském) pojetí jde o hospodaření. Stuchlík (2002) uvádí, že se v České republice začalo mluvit o „případovém vedení“ až ve druhé polovině devadesátých let, tedy s více než dvacetiletým zpožděním za západním světem. Největší pozornost vyvolalo u psychiatrů a psychologů, což bylo patrné způsobeno i tím, že vzdělávání v sociální práci bylo teprve v počátcích. Postupně tato metoda pronikla i do oblasti sociální práce (Szotáková, Nepustil et al., 2013). Podle Musila (in Matoušek,

2013) na sebe case management v českých podmínkách nejčastěji vzal podobu koordinované péče v rámci případu, kde vzniká klíčový vztah mezi pracovníkem a klientem. Několik organizací v České republice podle této představy pracuje s klienty, kdy spolupracující subjekty se podílejí na řešení případu zároveň.

Jak uvádí Nepustil, Szotáková et al., (2013), oblasti, kde se u nás rozvoji case managementu zatím daří asi nejvíce, je oblast duševní zdraví. Stuchlík (2002) datuje počátky do roku 1995, kdy začaly být v České republice za holandské podpory vytvářeny projekty regionální komunitní péče o dlouhodobě duševně nemocné s využitím case managementu – nejprve v Mladé Boleslavi, Praze a Pardubicích. Především díky iniciativě neziskových organizací (Fokus, Eset, Péče o duševní zdraví a další) se týmy case managerů zavedly jako stabilní a uznávaný model při komunitní péči o duševně nemocné, kdy je nutné koordinovat poskytování služeb a zároveň i aktivně vyhledávat nemocné. Case management je tak jako jedna z rehabilitačních služeb v koncepcích oboru psychiatrie i v aktuálních plánech týkajících se transformace psychiatrické péče (Raboch, Wenigová, 2012). Nepustil, Szotáková et al. (2013) uvádějí, že v posledních letech se CM velice dynamicky rozvíjí také v oblasti péče o rodinu a dítě. Za průkopníky v této oblasti považují opět neziskové organizace – jako je například chrudimské sdružení Šance pro Tebe, pardubická Amalthea nebo brněnský IQ Roma servis. Pémová a Ptáček (2012) popisují case managera jako sociálního pracovníka, který koordinuje služby poskytované jednotlivci či rodině při současném zapojení klienta/klientů do všech fází procesu, a zdůrazňují navázání pracovního vztahu s klienty, v rámci něhož je potom možné zapojit do spolupráce i nejrůznější přirozené zdroje podpory. Jako nástroj case managementu představují autoři případovou konferenci. Té se dostalo pozornosti i v novele zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, kdy v § 10 odst. 3 je uvedena povinnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností „pořádat případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin“. Ministerstvo práce a sociálních věcí také vydalo metodický pokyn pro pořádání případových konferencí (Metodické doporučení MPSV, 2010).



Již od roku 2004 se v Chebu začala aplikovat forma case managementu prostřednictvím pořádání případových konferencí jako reakce na dětskou kriminalitu spojenou s prostitucí (Společně k bezpečí, 2010), k podobnému vývoji došlo v organizaci Šance pro Tebe (Šťastná, 2010). Samostatně o případových konferencích píší např. Hrdinová, Krupičková, Hanušová, Štětková a Petranová (2010) nebo Bechyňová (2012). Je však zapotřebí zdůraznit, že pořádání případových konferencí nemůžeme ztotožňovat s case managementem: jde pouze o jeden z jeho nástrojů (Nepustil, Szotáková et al., 2013).

Mezi další oblasti, kde je možné case management aplikovat, patří oblast závislostí⁵. Libra (2006) uvádí, že u klientů dlouhodobě nebo těžce závislých je třeba péči koordinovat a vedle péče zdravotní či léčebné zajistit také péči sociální, popřípadě rehabilitační. Case management není třeba praktikovat u všech klientů, ale pouze u těch, kteří jsou k tomuto typu péče indikováni. Jedná se o klienty, kteří nejsou schopni své záležitosti zvládnout vlastními silami a došlo u nich k velkému sociálnímu propadu, zahrnujícímu často i problémy se zákonem. Nezřídka se jedná o klienty s tzv. duální diagnózou, tj. mající vedle problémů s užíváním návykových látek také vážné duševní onemocnění, dále pak o klienty s nízkou odolností vůči stresu a nízkou úrovní sociálních dovedností včetně navazování a udržování dlouhodobějších vztahů. Mezi klienty indikované k tomuto typu péče patří i ti s nízkou úrovní motivace. Zkušenost se zaváděním case managementu v sociálních a zdravotních službách pro zotavující se uživatele návykových látek v letech 2010 až 2013 v Brně má Poradenské centrum Pasáž (Společnost Podané ruce). Na základě těchto zkušeností vznikla i tato stať.

Spolupráce a participace

Koncept spolupráce neboli „kooperace“ jako speciální druh sociální interakce definuje Deusché (in Linhart, Petrussek, Vodáková, Maříková, 1996), podle kterého se spolupráce týká dvou i více jedinců nebo dvou i více skupin lidí. Je charakterizována tím, že každý z účastníků může lépe dosáhnout cíle činnosti, ikdyž se i ostatní účastníci mohou dostat do svých cílových oblastí. Při přenesení na pole sociální

práce pak klientovi jde nejčastěji o dosažení změny vlastní životní situace a sociálnímu pracovníkovi jde z hlediska jeho profese o pomoc či podporu klienta k jejímu dosažení. Každý z nich pak používá vlastní strategie, cíl⁶ je však totožný. Často též jako jeden z charakteristických znaků spolupráce uvádí koordinaci, tj. sladění činností. Srovnej: koordinace je podle Nepustila (in Nepustil, Szotáková et al., 2013) zásadní součást case managementu.

Spolupráce s klientem v terminologii sociální práce bývá nejčastěji zaměřena na dosahování změny. Matoušek (2003) vztahuje spolupráci k odpovědnosti, kterou sociální pracovníci v rámci organizace i mimo ni sdílejí vzhledem ke klientovi, a proto je podle něj spolupráce nezbytná. Nepustil (in Nepustil, Szotáková et al., 2013) považuje spolupráci za často skloňovaný pojem (nejen) v sociální práci a jeho význam přibližuje k anglickému termínu „collaboration“, který označuje úzké propojení zúčastněných vedené stejným záměrem. Spolupráce může být vztahována také k dalším pomáhajícím profesionálům: Musil (2008) ve svém textu navrhuje strategii komunikace o pravidlech praktické spolupráce stoupenců různých pojetí sociální práce. Za způsoby spolupráce považuje poskytování informací a stanovisek subjektům, které jsou určeny zákonem, zprostředkování služeb pracovníků jiných oborů a jejich koordinace při práci s klientem a koordinování spontánní spolupráce lidí v organizaci s klientem a jeho blízkými (v rámci kompetencí case managera). Nepustil (in Szotáková, Nepustil et al., 2013) dále hovoří o navazování spolupracujícího vztahu, kterým si pomáhající pracovníci připravují půdu pro další aktivity s klientem.

Participaci popisuje Kubalčíková (in Matoušek, 2013: 106), s využitím teorií Adamse (2008) a McLaughlina (2009), jako další fázi zapojování, kdy uživatelé mají podstatně větší prostor sehrávat aktivnější roli. V praxi to znamená větší podíl klientů na rozhodování, jak má být pomoc nastavena, o způsobu, jakým je pomoc poskytována, a rozsahu intervence do životní situace (například spoluúčast na rozhodování o nastavení individuálního plánu pomoci či intervence). V rámci participativního přístupu by role profesionála měla spočívat v asistování klientům obecně, zejména pak znevýhodněným skupinám osob, při nacházení a formulování



jejich vlastních potřeb a požadavků a v posilování schopností klientů při hledání zdrojů řešení životní situace. V této stati mi proto jde o sledování aktivního zapojení klientů i pracovníků do spolupráce v rámci case managementu, které dále může přinášet zapojení dalších osob (dalších pomáhajících pracovníků nebo blízkých klientů) do spolupráce.

Role klienta a jeho aktivní zapojení

Autoři Boehm a Cnaan (2012) upozorňují, že aktivnímu zapojení klienta nejčastěji brání aplikace určitého předem připraveného modelu do praxe sociální práce, kdy tato aplikace proběhne shora-dolů, bez znalosti místních podmínek a diskuse s účastníky dané lokality, kterých se to týká. Modely komunitní praxe sice často volají po jejich aktivní participaci, nicméně ji za těchto podmínek neumožní. Kubalčíková (2009) se věnuje roli klienta při vytváření zakázky sociální práce na místní úrovni. Za důležitou považuje otevřenou možnost pro klienty vyslovit své požadavky na způsob, obsah a rozsah poskytované pomoci a tím spoluformovat činnost sociálních pracovníků – „být hlasem zevnitř“. Na základě těchto předpokladů považuje komunitní plánování za prostor pro účast klientů na rozhodování. Upozorňuje na to, že současná praxe aplikace metody komunitního plánování v ČR při vytváření místních koncepcí podpory se potýká s formálním přístupem k účasti klientů ze strany zadavatelů i poskytovatelů služeb. Aby toto zapojení mohlo být plnohodnotné, musí být klienti dostatečně informováni o smyslu a postupech a musí jim být umožněn prostor a přístup pro zapojení. Rapp (2002 in Walsch, Holton, 2008: 140) považuje za nejdůležitější část intervence založené na klientově sebeurčení: *zapojení a vztah s klientem*. Harris a Bergman (1987 in Bokos, 1992: 94) uvádějí, že role case managera bývá většinou vnímána jako koordinační, s dohledem nad klientem po celou dobu léčby. Opomíjejí tak nedílnou součást CM, totiž *zapojení klienta*. Proto tyto autoři doporučují, k zefektivnění a posílení účinku procesu CM, zapojení *vlastních zdrojů* klienta ke zvládání a fungování v jeho žitém světě. Podle Holt (2000: 13) se pracovník snaží naučit klienta *aktivnímu zapojení* v rozpoznávání vlastních deficitů a posilujících aktivit,

naučit se využít (mobilizovat) klientovu vlastní síť zdrojů – partnera, rodinu, kluby, církev – aby se stal sám sobě case managerem, v rámci svých vlastních schopností a kapacit.

Podle Úlehly (2005: 73–74) by klient měl posoudit řadu věcí: jak daleko se dostal při řešení svého problému sám, co všechno už udělal, jak velké vidí své naděje, jaké by je chtěl vidět, jak velké si klade cíle a jak jsou vzdálené, jak nejbližší kroky jej čekají a podle čeho pozná, že už se posunul dál, že dosáhl cíle. To všechno by měl posuzovat klient, protože s tím, co se v něm děje, je nejlépe obeznámen sám. Dotazováním na tyto aspekty dává pracovník klientovi najevo, že klienta považuje za kompetentního posuzovat takové věci, za schopného rozpoznat, co se děje a co s tím dělat, že respektuje jeho právo říct si, co je pro něj a pro jeho rodinu dobré. Současně jej pracovník zplnomocňuje toto vše dělat. Zamyšlení nad věcí (zprostředkované pracovníkem) pomůže klientovi vidět, co všechno a kolik toho již udělali na cestě k vyřešení problému, obtížné životní situace. V podobném duchu se vyjadřuje i O'Sullivan (1999 in Musil, 2012: 63–64), podle kterého klient musí cítit, že se *přiměřeným způsobem podílí* na rozhodování o využití souběžné pomoci. Přiměřená účast na rozhodování je předpokladem chuti klienta pojmenovávat spolu se sociálním pracovníkem obtíže. Tudíž je předpokladem spolupráce. Reaguje tak na zásadu sociální práce: netlačit klienta do rozhodovací pozice, která mu nevyhovuje.

Rose a Moore (1995: 337) uvádějí, že pokud jsou klientovy cíle a výstupy, po kterých touží (přání), zformovány společným posouzením v praxi CM a je veden k náležitým zdrojům, klient se pak, jako celistvá lidská bytost, stává *centrem systému*. Tento přístup používá souhrn klientových individuálních cílů k nastavení adekvátního a patřičného poskytování služeb a zajišťuje kvalitu služeb. Reaguje tak na klienta, na jeho komplexní lidské potřeby (jako jsou materiální zdroje, důstojný život, bezpečí, zdravý styl a sociální zdroje), tvarované podle individuální volby, rozhodnutí klienta, jeho emočního potvrzení. Důležitá je podpora v procesu samostatné formulace cílů (přání) klientem. Standardy NASW (2013) doporučují sociálním pracovníkům zapojit klienty – a pokud je to vhodné, další členy klientských systémů



mů – v celém průběhu shromažďování informací a procesu rozhodování.

Morgenster et al. (2008) poukazuje na to, že při aplikaci intenzivního CM má vliv aktivní zapojení do léčby. Za nejdůležitější považuje množství schůzek s case managerem, které způsobí, že klient je schopen jednat nezávisle, sám za sebe a svépomocí (Morgenster et al., 2008: 476). Nedílnou součástí práce s klientem by mělo být hodnocení společné práce. Názor klienta na průběh case managementu by neměl být opomíjen. Kopelman (2006) vyzdvihuje důležitost zpětné vazby a zjištění spokojenosti klienta s procesem case managementu. Walsch a Holton (in Sowers, Dulmus, 2008: 154) považují nedostatek zpětné vazby klientů CM za problematický.

Roli klienta je v literatuře věnován menší prostor než roli pracovníka. Většina studií a textů se zabývá aktivním zapojením při vstupu do služby, při formulaci zakázky a poté při odchodu ze služeb – při evaluaci spolupráce při jejím ukončování. Domnívám se, že intenzivní a stále zapojení do procesu spolupráce upevňuje vztah mezi klientem a pracovníkem. Posiluje klienta v motivaci a při dosahování cílů a zároveň upevňuje pracovníkovu víru v možnost klientovy změny.

Pracovník jako case manager

Walsch a Holton (in Sowers, Dulmus; 2008: 139) uvádějí, že case managerem mohou být sociální pracovníci, zdravotní sestry, psychologové a další pomáhající pracovníci. Národní asociace sociálních pracovníků (NASW)⁷ v roce 2013 revidovala stanovené normy, které zdůrazňují důležitost case managerovy odpovídající znalostní základny, vzdělání a úrovně dovedností. Case manager by měl pracovat ve prospěch klienta, považovat klientovy informace za důvěrné a zachovávat mlčenlivost, zapojit klienta do procesu case managementu a podílet se na všech úrovních systému poskytování služeb, včetně hájení zájmů klienta, ve zvolení vhodné intervence nebo péče a zpětné evaluace služeb. Case manager by podle Libry (2006) měl mít přehled nejen o klientových potřebách a schopnostech, ale také možnostech dalších osob, které o klienta pečují. Mezi case managerovy dovednosti patří ty, které mu napomohou při

navázání vztahu s klientem, což je: respekt ke klientovi i k jeho zvláštnostem, umění postavit se na klientovu stranu, schopnost připravit se na setkání předem, navázání a udržení kontaktu s osobami, které jsou pro klienta významné, a v neposlední řadě také trpělivost a vytrvalost. Pracovník má být schopen klientovi jasně sdělovat, co je v jeho silách a co již ne. Dbá na empowerment klienta, umožňuje mu samostatnost a je klientovi oporou. Klientovi pomáhá formulovat jeho potřeby, pojmenovat cíl a předmět setkávání. Dále by měl být v kontaktu s lidmi, kteří jsou v případě zaangažování. Haasová (in Janoušková, Nedělníková, 2008: 313) podotýká, že klienti často nejsou zvyklí rozhodovat sami o svých životech. Case manager musí asertivně požadovat názor na to, co se děje, nechávat klientovi prostor pro rozhodování a nepředkládat hotová řešení.

Podle Walsch a Holton (in Sowers, Dulmus; 2008: 139) je case manager zodpovědný za koordinaci služeb. Pomáhá klientovi udržovat na zřeteli přehled o prvcích dostupného systému služeb a je odpovědný za adekvátní poskytování služeb. To pokládá za dva základní řídicí elementy procesu case managementu. Pokud komunita, ve které se klient vyskytuje, obsahuje příliš mnoho služeb a zdrojů pomoci, které může klient využít a ve kterých se neorientuje, klient začíná mít pocity ztracenosti, zmatení a frustrace. Což se může stát začátkem jeho inklinace k předčasnému odstoupení z léčby. Rose a Moore (1995: 335) vyžadují od case managera, aby identifikoval všechny klientovy potřeby a vytvořil individuální plán služeb a síť zdrojů. Pracovník by měl klienta touto sítí provádět a kontrolovat, zda je efektivně využívána, zda je kompatibilní s jeho potřebami. Součástí spolupráce má být sledování klientova pohybu k dosažení specifických cílů, které si přál. Předpokládají, že by měl umět pracovat s časem, ve smyslu časově náležitým a vhodným zprostředkování či dodání adekvátních služeb. Nepustil (in Nepustil, Szotáková et al., 2013) považuje za nejdůležitější koordinační a navigační schopnosti a kompetence pracovníka v roli case managera. Koordinační spolupráce se tak neobejde bez týmu lidí, kteří mohou sdílet společná témata a v případě potřeby se zastoupit. Vyzdvihuje důležitost vzdělávání, supervize a multidisciplinaritu.



Přizvání dalších osob do spolupráce

Aktivní zapojení se však nemusí týkat pouze pracovníka a klienta, ale je možné, a v indikovaných případech také velmi žádoucí, zapojovat další osoby. Tyto osoby mohou být dvojího typu: rodiče, partneři, přátelé a blízcí, nebo další pomáhající pracovníci (například OSPOD, Probáční a mediační služba, psycholog apod.). Podle Nepustila (in Nepustil, Szotáková et al., 2013: 34) přizvání dalších osob do spolupráce vyplývá přirozeně ze samotného předpokladu, že žádné problémy nevznikají individuálně. Tím, že zveme další osoby ke spolupráci, zviditelňujeme tuto vztahovou síť, umožňujeme tím, aby se problém začal proměňovat. Vyzdvihuje také praktické důvody: různé perspektivy profesionálů utvářejí nové nápady řešení, vytvoření plastičtějšího pohledu na případ, zvýšení možností podpory od dalších osob, zprůhlednění spolupráce – na čem společně s klientem pracujeme – pro další osoby, jako jsou například další pomáhající pracovníci, kteří mohou navázat, pokud klienta předáváme, a další. Nepustil (2013, tamtéž) proto nevnímá blízké osoby klienta pouze jako referující (psychiatri, který klienta odkázal, rodinní příslušníci, kteří klienta přivedli, apod.), ale jako potenciálně spolupracující. Rodinné příslušníky a blízké považuje za velice důležité osoby, které mohou výrazně zvýšit úspěšnost spolupráce. Standardy NASW (2013) doporučují (pokud je to vhodné) přizvat ostatní členy klientova systému, už v průběhu posouzení, k ujasnění kontextu sociálního prostředí. K hodnocení situace klienta přistupují komplexně, vyžadují otevřenost k široké škále informací, verbálních i neverbálních výpovědí, aby mohli identifikovat potřeby klientů, jejich silné stránky a existující podpůrnou síť.

Stejně tak v zahraniční literatuře Summers (2009: 342) doporučuje aktivně zapojit rodinu do spolupráce na případu, samozřejmě se souhlasem klienta, když je tato inkluze vhodná (pokud jsou vazby natolik zpřetrhané, že si klient nepřeje znovuoobnovit kontakt s rodinou, sociální pracovník respektuje přání klienta – v některých případech zapojení rodiny není žádoucí, například při domácím násilí aj.). Jedinci, rodina i děti, se tak podílejí na tvorbě plánu a zároveň se jim dostává potřebné opory od organizace. Keller (2009 in Baláz, 2012: 93) popisuje silné vazby,

kteří vznikají na základě výrazných emočních pout, vzájemné důvěry a prokazovaných služeb. Jedná se o rodinné a blízké příbuzenské vztahy, mezi nimiž vzniká svazující sociální kapitál, schopný zajistit svým členům nejnutnější oporu, jsou ochotni pomáhat. Tento zdrojový potenciál slouží k maximalizaci osobního profitu.

Holt (2000: 13) doporučuje pracovníkovi při práci s klientem dbát na okolí klienta – pomoci vyrovnávat se s bariérami a překážkami „žitého světa“⁴⁸ klienta, se zpřetrhanými rodinnými vazbami a vztahy, s vnějším prostředím komunity a na druhé straně také s klientovým vlastním vztekem nebo nepřátelstvím vůči svému okolí. Mnoho autorů (Siegal, 1998; Summers, 2009; Holt, 2000; a další) hovoří o okolí (environmentu) klienta: prostředí, ve kterém žije, komunitě, vazbách, které zde má, jeho žitém světě, a vyzdvihují důležitost jejich zapojení do procesu sociální práce. Posílení těchto vazeb umožňuje klientovo osamostatnění se, ulehčuje opuštění pomáhajících profesí a vede k empowermentu klienta. Case manager by měl tyto podmínky akceptovat, počítat s nimi a snažit se je zapojit. Vynechání blízkých ze spolupráce považuje za podstatný deficit.

Metodologie výzkumu

Ve výzkumu byla uplatněna *metoda porozumění*, která odráží poslání kvalitativního výzkumu: porozumění lidem v sociálních situacích (Disman, 2000: 289), klade si za cíl poznat do hloubky zkoumaný jev, všechny jeho aspekty a souvislosti. Pro dosažení výzkumného cíle byla zvolena *kvalitativní strategie*. Disman (2000: 291) uvádí, že kvalitativní výzkum pomáhá výzkumníkům porozumět pozorované realitě. Strategií mého výzkumu byla mnohonásobná případová studie, protože jsem se zaměřila na výzkumný soubor sedmi pracovníků a sedmi klientů, viz dále. Respondenti⁹ – klienti i pracovníci byli vybráni záměrně (Hendl, 2008), za dodržení těchto etických zásad: anonymity, důvěrnosti, informovaného a ústního souhlasu, svobody odmítnutí a informovanosti o okolnostech výzkumu.

Technikou zjišťování byly *hloubkové rozhovory*, podle potřeby doplněné *polostrukturovanými rozhovory*. Miovský (2006: 157–158) klade v hloubkovém rozhovoru důraz na přirozenost



konverzace a nenásilný průběh. Dopředu není připraven plán v podobě struktury, které bylo nutné se držet, ani dílčí okruhy interview. Je nutné se držet pouze hlavního tématu, které výzkumníka zajímá, a sledovat jeho rozvíjení v kontextu výzkumného tématu. Nejprve byl veden rozhovor hloubkový, s cílem zjistit, co stojí za výroky dotazovaných, a nejen získat primární odpovědi. Stejně jak doporučuje Miovský (2006: 157), nebyla předem daná struktura rozhovoru a mohla se tak přizpůsobit aktuálnímu průběhu rozhovoru, za použití velkého množství obecných a doptávajících se otázek na vliv, okolnosti či působení faktorů. Poté, co se takto vedený rozhovor vyčerpával, byl doplněn o otázky na klíčová témata, která respondenti spontánně a přirozeně během hloubkového rozhovoru nezmínili. I v tomto případě byly otevřené otázky uzpůsobené co nejvíce tak, aby nepodsouvaly předem typ odpovědi. Technikou pro vyhodnocování rozhovorů byla kombinace otevřeného a axiálního kódování.

Spolupráce pohledem klientů a pracovníků

Tato část statí vznikla vyhodnocením realizovaných hloubkových rozhovorů se sedmi klienty a klientkami s mnohočetnými problémy (zotavování se z užívání návykových látek, situace po výstupu z výkonu trestu, zdravotní obtíže, psychiatrická diagnóza, dluhy či exekuce, osoby bez přístřeší, bez zaměstnání, problémy v rodičovství a další obtíže, související se stylem života spojeným s užíváním drog) a sedmi pomáhajícími pracovníky a pracovníkyněmi (psychologové, psychoterapeuti, sociální pracovníci, úředníci a lékařka) v rámci diplomové práce na Katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU v roce 2012. Pracovníci a jejich klienti byli zapojeni v projektu „Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek“¹⁰, jehož základ tvořila síť služeb kolem Poradenského centra Pasáž v Brně. Zde tato empirická část shrnuje, jak vnímají vzájemnou spolupráci na dosažení cílů a vyřešení problémů jejich nositelé, klienti a pracovníci, kteří s nimi spolupracovali v rámci case managementu jakožto koordinované spolupráci na jednotlivých případech. Tato část je rozdělena do čtyř kapitol, *navazování spolupráce, aktivita klienta, aktivita pracovníka a zapojení dalších osob do spolupráce*, které sledují klíčové pojmy definované v teoretické části statí.

Navazování spolupráce

Za pracovníky klienti přicházejí z různých důvodů, může se jednat pouze o jednu otázku (například zjištění nějaké informace, žádost o kontakt v podobě telefonního čísla apod.). Jindy klient nemusí přijít za pracovníkem s konkrétním přáním nebo konkrétní věcí, může pouze cítit potřebu změny. Klient při prvním kontaktu může vyslovit nekonkrétní přání: *„Já chci normální život, já chci žít úplně normálně.“* Pracovníci se většinou snaží toto přání klienta rozklíčovat a zjistit, co vlastně pro klienta znamená ten normální život, jak se začínají vypořádat konkrétní ukazatele normálního života, za které považují získání práce, bydlení a přestat brát drogy. Podle pracovníků klienti také často za normální život považují dosažení určité stability. *„... chtěli by už změnu, mít nějaký zázemí ... nejvíc stabilita, jakoby zakotvení.“* Z přání normálního života a stability se často vynořovaly tyto konkrétní oblasti: *„Zapomenout tady na tu minulost a soustředit se na to bydlení a na tu práci, a to jsou dvě hlavní věci, o kterých přemýšlím vlastně od té doby, co jsem přestal, tak jediný dvě věci, co mě trápí. Sehnat pořádnou práci, protože od toho se odvíjí to bydlení. No a pak dávat dobromady ty dluhy postupně. To se mě teda vůbec nechce, ale stejně se tomu nevyhnu.“* Nejčastější typologie cílů klientů se shodovala s tím, co ze zkušenosti vysledovali pracovníci: přestávání užívání návykových látek, udržení abstinence, hledání zaměstnání, hledání odpovídajícího bydlení a řešení dluhů.

Postupně během společné práce se spolupráce a přání mohou měnit a například v kontextu okolností ztrácet pro klienty na významnosti. *„... když už není pro něho úplně aktuální, i když je v tom začleněných víc věcí, ale není pro něho prioritou. Když se něco v rámci toho společného stane, tak je dobrý zareagovat rychle.“* Je důležité, aby na to byli pracovníci připravení a umožnili klientovi se zorientovat, uvědomit si své priority a změnit nebo jinak pojmenovat to, co je pro něj důležité a na čem chce pracovat. Když se mění klientovy potřeby, je dobré netrvat rigidně na původní dohodě. Je nezbytné, aby byl pracovník v takových případech schopný reagovat rychle a byl otevřený možnosti změny v tom, za čím chce klient jít. Od začátku je důležité oboustranné aktivní zapojení do spolupráce



a otevřenost, aby se klient nebál svěřit, když se jeho priority změní a chce spolupracovat na jiném cíli.

Rozvíjení směřování spolupráce se v průběhu může od konkrétních cílů posouvat k nemateriálním cílům. Objevuje se touha po změně životního stylu, dosažení hodnot, které klienti v životě chtějí mít, jako je vlastní fungující rodina, partnerka a přání mít v pořádku vztahy s blízkými: „*Fakt hodně nechci, jako brát, ... to dělám vážně kvůli sobě, že bych fakt chtěl mít jednou rodinu a nějaký zázemí, no. Jako mám svůj cíl nějaký, náký sny.*“ Nejčastěji zmiňovali klienti obnovení vztahů s rodinou. „... rodina, dát ty vztahy s rodinou jako to“ „... z toho svého života mám ty rodinné vztahy trochu takový... já jsem si šla tvrdě za téma drogama od šestnácti let.“ V takových případech je žádoucí vtáhnout rodinné příslušníky do spolupráce (viz dále).

Je obvyklé, že se v průběhu spolupráce vynořují další oblasti, které jsou pro klienty důležité, někdy tomu může dopomoci předání nabídky a informací, na čem všem mohou spolupracovat v dané službě, a také doptávání se. „*To když ten klient slyší nebo když my dáváme otázky, tak z toho vyplývají další možný cíle, přání.*“ Ujasnění toho, co všechno mohou pracovníci poskytnout a čemu se mohou společně věnovat, může napravit zkreslené představy. „*Klient často přijde na základě doporučení kamaráda, který sem chodí kvůli specifický věci, a myslí si, že jenom poskytneme to, co využíval ten kámoš, aby měl takovej komplexní přehled o tom, co všechno může chtít.*“

Někdy je na začátku představa o spolupráci spíše neurčitá a mění se po navázání vztahu a prohloubení důvěry v pracovníka. „... *tobě to zjištění vzniká postupně, nevzniká na první schůzce, ale rádože během měsíců se to mění v tom, že přece jenom získávají oni sami tu důvěru.*“ Pro pomáhající pracovníky je proto podstatné si uvědomit, že by neměli proces budování důvěry při spolupráci uspěchat ani podcenit. Zároveň je také důležité, aby byli tomuto „rozbalování“ toho, co klienti chtějí a s čím přicházejí, pracovníci otevření a uměli adekvátně reagovat i při změně cílů spolupráce ze dne na den.

Spolupráce by měla umožňovat sdílení klienta s dalšími organizacemi a pomáhajícími pracovníky a ulehčovat vstup do další služby: pracovník ví, za kým klienta posílá, má důvěru v odbornost, kompetence a je si jistější, že

se budou případu věnovat. Klient ví, že na něj bude někdo čekat, a jistou váhu má i doporučení na základě osobních znalostí, ví, „do čeho jde“, co zhruba se bude dít a co může očekávat. „*Jednak lepší pro mě, že vím, za kým jdou, že je fakt svěřuji někomu kompetentnímu, znám konkrétní lidi. Hele, běž tam, je tam ta a ta, fakt bude se ti věnovat, ta je dobrá. Určitě bys taky šla, když ti někdo řekne zhruba, do čeho jdeš. Tomu klientu, když ho posíláš a popíšeš mu zhruba, za kým půjde, že to je v pohodě. Tak je to jako pro něj přirozenější, než ho poslat na do neznáma: mám tam jít, nemám tam jít, co tam po mě budou chtít...*“ Sociální pracovníci by neměli podcenit tuto fázi, která přináší větší jistoty jim oběma.

Navázání spolupráce s dalšími pomáhajícími pracovníky z různých organizací a úřadů (viz dále v kapitole o zapojení dalších osob do spolupráce) může přinést bližší propojení služeb, které oceňovala jedna z klientek, která kromě dřívějšího propuštění z vězení získala své dítě do péče tím, že ji zaštilili sociální pracovníci a úředníci, kteří se podílejí na jejím případu. „*U toho soudu vycházely ze sebe..., protože sociální pracovník (pozn. OSPODu) si vyžádal vlastně komentáře jak od probačního pracovníka, tak od terapeutky. Oni napsali komentář, no a mělo to pro něj hodnotu a vlastně postavil se za mě.*“ Dále se jí povedlo získat stabilní bydlení a rodičovský příspěvek na dítě jako pravidelný, i když nízký příjem.

Aktivní zapojení klienta

Podle různých pohledů různých autorů: Harris a Bergman (1987), Holt (2000), Úlehla (2005), O'Sullivan (1999 in Musil, 2012), Morgenster (2008), Kubalčíková (2009), Rose a Moore (1995), jak uvádím výše, je aktivní zapojení klienta do procesu spolupráce žádoucí. Tato kapitola se snaží zjistit, jakým způsobem se klient může zapojit do spolupráce a jak to proces změny a spolupráce jako takovou ovlivňuje. Aktivita klienta může být vysoká nebo nízká, může být daná jeho motivovaností, touhou po změně, osobnostním nastavením, chutí a schopností řešit vlastní problémy a dalšími interpersonálními charakteristikami, vnějšími vlivy (okolnostmi) a osobností (se všemi kompetencemi, dovednostmi apod.) pracovníka, se kterým je v kontaktu. Pracovníci považovali aktivitu klienta za



základní předpoklad spolupráce. „*Pokud ten klient není aktivní, tak se nedá ve spolupráci pokračovat ve smyslu dělání nějakých kroků, ale je potřeba se zastavit a jednat s tím klientem tady o tomhle, bavít se o tom s kolegama, pokud si neví rady. Stává se, že se najednou zdá, že se klient zasekne, nebo od začátku působí tak, že spíš chce služby přijímat pasivně, v ty chvíle je důležitý, abysme ukázali, že pracujeme jinak, že jsme jiná služba, než na kterou byl zvyklý.*“ Zde je potřeba vyzdvihnout důležitost komunikace s týmem a také otevírání tématu s klientem. Pokud klient byl zvyklý na pouhé poskytování služeb, bez nutnosti osobního zapojení, je nutné mu vysvětlit, jakým způsobem daná služba funguje a co se vlastně od něj očekává. Klient si možná nemusí uvědomovat, že je od něj aktivita očekávána.

Aktivita klienta je dána jeho jedinečnou životní situací a také jeho osobnostními charakteristikami a zkušenostmi. Jedna z pracovníků vnímala velký rozdíl mezi klienty, kteří potřebují různou míru zapojení pracovníka v návaznosti na to, jakým způsobem a do jaké míry se oni aktivně zapojují. „*Jejich hbitost, osobnost, někteří potřebovali opravdu jenom taktické vedení, ani tě nemusí pustit nějak extra k sobě, aby se to rozběhlo, ale všechno dělá on sám a někdo potřebuje daleko víc podpory.*“

Pokládám za důležitou určitou volnost v rozhodování, která je klientovi dána. Klient má možnost stanovit si, jak často a jakým způsobem se bude s pracovníkem potkávat a řešit svoji objednávku. Pracovníci považovali za důležitou aktivitu klienta právě v tom, jak si spolupráci nastaví. „... *samotná angažovanost toho člověka, kterej chce něco změnit, a potom ta míra spolupráce, dohoda mezi nima, jak budou komunikovat, jak často, v jakých případech. V podstatě jak si stanoví formát té práce. Klient si to může nadesignovat.*“

... *Je důležitý jeho přesvědčení s tím jeho problémem něco dělat. Ta míra motivace je jaksi důležitá.*“ Zde je možné sledovat stejné principy, které uvádí například O'Sullivan (1999 in Musil, 2012: 63–64), podle něhož klient musí cítit, že se přiměřeným způsobem podílí na rozhodování o využití souběžné pomoci, což považuje za předpoklad chuti spolupracovat. Morgenster (2008: 476) popisuje vliv aktivního zapojení do procesu, který určuje množství schůzek s case managerem a způsobí, že je schopen jednat nezávisle sám za sebe a svépomocí. Pracovníci

uváděli, že spolupráci si nastaví každý sám, je tedy partnerem při rozhodování.

Dobrý vliv na průběh spolupráce mělo podle klientů jejich zapálení a to, že „hodně chtěli“, což souvisí i s jejich motivací, angažovaností a snahou: „*Z naší strany si myslím, že to zapálení to nějak zařídít no.*“ „... *že jsme hodně chtěli.*“ Jejich aktivní zapojení a angažovanost vedly k intenzivní spolupráci, ke snaze změnit svou situaci a k dosažení cíle. Pracovníci se domnívají, že aktivní zapojení může být ilustrováno také tím, že klienti opakovaně přicházejí. ... *to může mít novou kvalitu, jenom to, že se bude setkávat s nějakým člověkem pravidelně. S člověkem z jiné strany.*“ Klienti oceňovali, že jsou s pracovníkem v kontaktu a mohou se mu ozývat. „... *jakože su s pracovníkem v kontaktu pořád. Že mu dávám vědět, co a jak.*“

Za další součást aktivní participace lze považovat otevřenost výpovědí, které klienti sdělovali pracovníkům: „*Protože jsem vlastně nic nezastírala, všechno to bylo tak, jak to má být. Že to bylo příjemný. Že nebyly žádný informace, který bych nechtěla, aby se zveřejnily.*“ Otevřenost, kdy mohou říct všechno a nemusí lhát, byla úlevná i pro samotné klienty. „... *můžu jí říct cokoliv, tak už jenom v tom mně to pomáhá.*“ „*Prostě o mně ví dost věcí, co jí řeknu, co jako nikomu jinému, já nevím, jak to říct, že prostě se jí můžu svěřit se vším.*“

Pro pracovníky byla možnost otevřené komunikace také úlevná. „... *co nejotevřenější komunikace, s některýma klientama se to daří postupem času vytvořit, že opravdu můžeme mluvit o všem, když ten klient přijde a měl třeba někam dojít a nedošel tam, tak přijde a řekne já jsem tam prostě nebyl a bavíme se o tom a je to i takový jako uvolňující, i vlastně pro klienta, že si o tom může teda s někým popovídat.*“ Z toho vyplývá, že otevřenost také souvisí s důvěrou, kterou klient k pracovníkovi má, a vírou, že pracovník sdílené informace předávané v rozhovorech při konzultacích udrží v bezpečí. „... *úplně všechno, jak se věci mají. To, co tady komu řeknu, tak prostě věřím v to, že to tady zůstane, no.*“ „... *prostě proto chodím sem. Už jenom to pouto, jo s lidma, kteří prostě se snažíjou s náma spolupracovat.*“ Z toho opět vyplývá, že oboustranné budování důvěry by se v přímé sociální práci nemělo opomíjet.

Zdá se, že pokud by klient neměl důvěru v pracovníka, míra jeho zapojení by byla nižší z toho důvodu, že by si nebyl jistý tím, co všechno



může pracovníkovi říci (nedošlo by k úplné otevřenosti). Pracovník by pak mohl ztrácet důvěru v pravdivost toho, co klient sděluje, a v důsledku toho i ztrácet důvěru v možnost jeho změny, která je pro spolupráci zásadní. Pokud je však klient partnerem při tvorbě svých cílů a formuje tak služby, které využívá, jak podotýká též Kubalčíková (2009), O'Sullivan (1999 in Musil, 2012) a Úlehla (2005), dostává se mu pocitu vlastní hodnoty. Aktivně se podílí na procesu spolupráce, která pro něj pak může mít vyšší hodnotu a v jeho očích může růst i hodnota žádoucí změny, kterou chce dosáhnout. Jeho aktivita tak má vliv na udržení vlastní motivace, dosahování změny a taktéž na aktivní zapojení pracovníka a jeho víru ve smysl a úspěšnost spolupráce. Situace klientů a dosahování žádoucích změn však mohou být ovlivněny ještě dalšími okolnostmi, které spolupráci mohou narušit (jako je například vynořování se trestní minulost, náhlá ztráta přístřeší, aj.).

Aktivní zapojení pracovníka

Vyváženost aktivního zapojení pracovníků a aktivního zapojení klientů považují pro kvalitní spolupráci za zásadní. Tato kapitola popisuje aktivní zapojení pracovníků pohledem klientů a pracovníků. Pohled na pracovníka ze strany klientů vnímám jako zásadní, protože se z něj mohou inspirovat další pomáhající pracovníci a ověřit si tak, co oceňují sami klienti.

Pracovníci pokládali za předpoklad pro spolupráci opravdový zájem a autentičnost tohoto zájmu o klienta: „... obecná důvěra, že se člověk může měnit.“ „... když vidí, že je ten zájem autentickejší a že se ta spolupráce neomezuje na sociální kontrolu. Když vidí, že nás zajímá, jak se jim žije, a když vidí, že jsme ochotní a schopní zprostředkovat nějakou další službu, kterou by mohli uvítat.“ Což klientům může otevřít dveře i v jiných službách. K aktivitě pracovníka patří i koordinace klienta v rámci spolupráce a jeho průchod službami. Takzvaně držet se tempa klientů a respektovat jeho směřování, jak se vyjádřila jedna z pracovníček. „Oni mají určitou kapacitu, je dobrý jít jejich tempem, až sám s tím přijde. Až je připravenější, až bude vůbec moct. ... otevřenost k jeho potřebám, že mi bude věřit, že já nebudu tláčit do něčeho, co on by nechtěl a kam by nechtěl.“ Také shledávám za důležité předcházení tomu, aby se klient cítil

zahlcený, a nastavení optimálního systému kroků směrem k řešení. „... že se to může doplňovat, že jeden den budeme shánět bydlení a zároveň práci, to může jít ruku v ruce, ale právě v tom rozhovoru, abysme vymysleli, aby to nebylo úplně zabíjející, aby se to dalo zvládat.“ Z rozhovorů vyplynulo, že zapojení pracovníka obnáší také „brzdění klienta“ ve smyslu, aby se příliš nezatažoval nebo neměl přehnaná očekávání, jejichž nenaplnění by bylo důvodem zklamání. „... protože mluví o pocitu, že za týden musí toho stihnout brozně moc a jsou pak přetíženi a vlastně vystresováni, zažívají pocit neúspěchu, aby si to dávkoval tu zátěž, i hledání té práce, aby neseděl pět hodin u počítače a stejně nic nenašel, najít v tom systém pro něho i pro nás.“ Klienti oceňovali rychlé reagování na vlastní potřeby. „S něma se dá vždycky domluvit..., cokoliv potřebujeme, tak hnedka s náma řeší...“

Pracovníci také musí v rámci své iniciativy a aktivity umět se zdržet a nezasahovat, což vzbudí aktivitu klienta „... Umění spíš věci nedělat, nejdě vyložené zařídít, aby člověk byl aktivní, ale když se ten pracovník vzdá něčeho, ustoupí trošku do pozadí v pravé chvíli, tak ta aktivita může víc vyjít z toho klienta.“ „... aby klient nebyl v nejistotě, aby se necejtěl, že mu pracovník nechce něco poskytnout a zároveň aby pracovník nedělal věci za klienta a tím ho vlastně nezabavoval aktivity, kterou přirozeně měl.“ Aktivita pracovníka tak dostává nový význam a podobu. V tomto případě schopnost pracovníka mírnit vlastní aktivitu a nastavit vhodnou míru participace silně ovlivňuje aktivitu klienta. Je nutné si uvědomit, že zde jsou interakce oboustranné a navzájem na sebe působí. Pokud pracovník posiluje aktivitu klienta, klient se více angažuje ve spolupráci – aktivita pak vychází z obou. Aktivita klienta (viz výše, např.: „Z naší strany si myslím, že to zapálení to nějak zařídít no.“ „... že jsme hodně chtěli.“) na druhou stranu může posilovat pracovníkovu zapojení do spolupráce, tím, že vidí snahu a chuť do spolupráce ze strany klienta, může se u něj objevit větší nasazení.

Klienty nejvíce ve spolupráci podporoval lidský přístup ze strany pracovníků: „... Ochotu, vstřícnost a lidské přístupy. Podtrženo lidské přístupy.“, který nevylučoval fakt, že pracovníky brali jako profesionály. Oceňovali na pracovnících jejich toleranci, ochotu vyjít vstříc a nejčastěji asi fakt, že se s nimi dá normálně domluvit. „... já sem chodím třeba říct nějaký věci, který prostě nikde



jinde neřeknu. ... Protože mě nikdy nezklamali, i když jsem nepřišel nebo neomluvil se, tak to vzali v pohodě.“ Což souvisí s důvěrou, která umožňuje nebát se přijít po porušení dohody. Klienti zmiňovali a oceňovali přirozený kontakt s pracovníkem.

Klienti považovali široké zkušenosti pracovníků za důležité pro představení si toho, co který klient potřebuje. *„Čím víc má zkušeností, tak potom to dokáže posoudit z toho širšího hlediska, že to nehodnotí jako jednotlivce, ale když má sto těch příběhů životních, tak dokáže potom líp zhodnotit, co ten člověk potřebuje k tomu, aby vlastně dospěl do toho nějakého požadovaného stavu.“*

Kompetence pracovníků tohoto typu mají vliv na spolupráci a umožňují oboustranné zapojení do spolupráce. Ve výpovědích se objevily i výroky o náročnosti a „nelukrativnosti“ tohoto typu povolání pracovníků a ocenění jejich aktivity. *„... Mně se téma zléma obdobíma ukázalo, že su vděčnější, jak je člověk starší a vlastně zažil i ty špatný příběhy, tak si toho strašně vážím, že vůbec to existuje, že vůbec to lidi dělají, že to i studují, že se tomu věnují. Není to tak jako komerční a lákavý odvětví, kde prostě vyniknete. Ne je to fakt těžká práce, je to marast, je to brozný jako jo.“*

Přirozenost v komunikaci a vystupování, tolerance, otevřenost, schopnost citlivě, pohotově a adekvátně reagovat v interakci s klientem, teoretické zázemí ze vzdělání a praktické zkušenosti jsou základním předpokladem pro spolupráci, ve které je pracovník aktivně zapojen. Z těchto kompetencí vychází způsob práce s klientem, který má přímý vliv na aktivitu obou – klienta i pracovníka, a jejich zapojení do spolupráce. Jak je uvedeno výše, aktivita jednoho ovlivňuje aktivitu druhého a neměla by být v sociální práci ani z jedné strany opomíjena. Aktivita klienta ovlivňuje pracovníka, který využívá více svých kompetencí v práci s ním a na druhou stranu svým zájmem o klienta či vlastními kompetencemi aktivitu klienta může podněcovat, což může napomáhat klientům k upevnění motivace a k dosahování žádoucí změny, čímž směřuje k dosahování cílů spolupráce.

Zapojení dalších osob do spolupráce

Tato kapitola reaguje na autory Holt (2000), Kellera (2009 in Baláž, 2012), Siegala (1998) a Summers (2009), kteří zapojení okolí klienta

do spolupráce považují za žádoucí. Popisuje, jak o zapojení dalších osob do spolupráce hovořili klienti a pracovníci, snaží se ukázat nové možnosti a ukázat přínosy zapojování a participace dalších osob (zapojování byli jednak blízcí, nejčastěji členové rodiny, partneri¹¹ a také další pomáhající profesionálové: psychologové, úředníci z Probační a mediační služby ČR, pracovníci OSPODu, apod.). O zapojení dalších pomáhajících pracovníků pojednává také Musil (2012). Zapojení dalších osob probíhalo po zmapování situace klientů s mnohočetnými problémy, a pouze pokud bylo pro klienty zapojení dalších osob žádoucí.

Spolupráce umožňuje průhlednost komunikace a návaznost jak pro pomáhající pracovníky různých organizací a úřadů, tak i pro klienty: *„Komunikovali mezi sebou..., líp prostě reagovali na sebe, brali v potaz to, co vysledoval ten druhý úřad, navazovali na sebe. Lepší přenos informací, bylo to efektivnější. Vlastně byli znalejší tématiky, opírali se jeden o druhýho.“* Ne vždy se také musí spolupráce podařit. To dokládám na příkladu, kdy pracovník šel s klientem na úřad, kde klient chtěl jeho přítomnost, aby mu mohl vysvětlit, kdyby od úřednice něco nepochopil. Ta však spolupráci nebyla nakloněna. Z výpovědi klienta bylo patrné, že nerozumí tomu, proč k situaci došlo, a cítí směrem k úřednici antipatie. *„Pracovník tam právě se mnou chtěl zůstat a ona ho vlastně vykážala jako za dveře, taky si myslel, že tam může se mnou jako takhle být, když se za mě zaručil, no klíčovej pracovník, a ona ho vykáže jako za dveře jo.“* V takových případech lze doporučit domluvení spolupráce a jejích podmínek předem, ne vždy však ke spolupráci musí dojít, je nutné brát v potaz odlišnou kulturu různých pracovišť. Jakým způsobem lze tyto obtíže překonávat, dále popisuje Musil (2012) a Szotáková (2012).

Klienti reflektovali podpurné působení názorů ostatních klientů při skupinových terapiích, kdy jim v cestě za změnou také hodně pomáhalo pochopení sebe sama a sebereflexe. Toho mnohdy dosahují při aktivním zapojení v terapii, ať už v léčebně, ve vězení nebo při ambulantním docházení. *„Já jsem si třeba nepřišla, že su na tom tak špatně, ale zase sem mohla mít nějaký návyky, který pramenily z toho života předtím, který nebyly vhodný a já jsem je třeba neviděla, v té době jo. Taky to bylo o tom, aby člověk přijal*



odpovědnost za svoje skutky, aby se necítili, že jsme všichni nevinny.“ Zmiňovaná byla i skupinová terapie, kde klienti oceňovali velkou důležitost názorů ostatních lidí, ač někdy nepřijemných, v zapojení dalších lidí viděli potenciál. *„V té skupině jsou názory druhejch lidí, ... jeden z té skupiny, říká mi nějaký věci, který jsou takový třeba i nepřijemný jako člověku, ale zase na druhé straně jsou pravdivý, a když se člověk nad tím zamyslí, tak prostě si z toho třeba něco vezme.“*

Pokud mají klienti podporu v rodině, je to pro ně velkým přínosem. Pozitivního přínosu rodiny se dá využít i v jejím zapojení do spolupráce na případu, čímž reaguje jak na klienta, který chce obnovit vztahy, tak je ceněno i pracovníky. *„... zlepšily vztahy s rodičema. Tedka vidím, že jsou šťastní po dlouhé době, když mě vidí.“ „Jsem se předtím s otcem vůbec ne bavila a tedka se aspoň snažím. Jako že je takový milejší.“* Spolupráce pomáhající organizace s klientem je tak doplněna o další element: rodinu jako podpůrný systém. Pracovníci často mají se zapojením rodiny dobré zkušenosti a chápou je jako posilující element ve spolupráci na dosažení cíle klienta. Pokud je rodinný příslušník zasvěcen do procesu změny klienta, nejen že se může vytěžít ze společných setkání, ale je další člověk, který se dozví, jak změna jeho blízkého může probíhat a nastat.

Přínosy nalézají pracovníci také v prolomení nefunkčních komunikačních vzorců, které mohou být v rodině zaběhnuté, a ve vytvoření bezpečného prostředí, ve kterém se mohou otevřít témata, která by nešlo otevřít v přirozeném prostředí rodiny, ve kterém běžně interakce probíhají. Například v domácím prostředí to může být dáno mocenskými rolemi rodičů. *„... tomu pracovníkovi se povede nastolit vyrovnaná pozice, role. Prostě tam není ta hierarchická rovina, když dítě třeba bydlí u rodičů a musí plnit nějaký úkoly. Anebo právě v té komunikaci, že doma nejsou schopní se o něčem bavit a tady to konzultant usměrňuje a dává prostor oběma. Ten dialog je takovej víc vyrovnaněj, takovej partnerskej. Je to fakt jiný, když se o tom baví v nějakým svým prostředí, než když jsou v řízeným prostoru.“* Sociální práce má být ze své podstaty zacílena i na změnu prostředí klientů, pokud se povede prolomit nezdravé vzorce jednání a komunikace v rodinném společenství. Společné setkání může být také impulzem k přehodnocení vlastních přístupů a uvědomění si vzorců chování, čímž může dojít ke změně vztahu mezi nimi.

„... Moderuješ tu diskuzi a oni si řeknou to, co si normálně neřeknou, nebo neslyší tu druhou stranu a necháš je promluvit a může jim něco docvaknout a zlepšit se ten jejich vztah. ... Vidím, jak to funguje, můžu mu říct na to svůj názor.“ Rodiče a partneři si tak mohou uvědomit, že i v jejich jednání může být něco, čím problém klienta udržují či dokonce ho podporují.

Spolupráce tohoto typu přináší benefity nejen klientům a pracovníkům. Rodina se naučí, jak se svým blízkým jednat. Na co si má dávat pozor, v čem může klienta shazovat nebo co by mohlo spouštět jeho rizikové chování. Díky tomu se uleví oběma stranám, rodiče ztrácejí obavy a nejistotu a klienti se cítí méně pod tlakem. To ilustruje například tento výrok jednoho z pracovníků: *„Ta maminka jí pořád dávala nějaké rady, pořád se strašně bála, aby se to nevrátilo. A tak jsme domluvili v rámci společného setkání s terapeutkou, že bude na tom jednom setkání s terapeutkou přítomna i maminka, aby lépe pochopila, o co teda jde. ... tím pádem se jí vlastně i trochu ulevilo, že nemusí být pořád v napětí. Poznala, jak probíhá ta spolupráce. ... Aby jí nevychýtila každou blbost, protože to té dívce vlastně nijak nepomáhá. Aby jí pořád nepřipomínala, jak moc jí pomohla, když byla ve vězení. A tady mohlo zaznít, díky, jsem za to vděčná, ale prosím tě neříkej mi to každý den. Jsem teď tady a tak dále.“* Přizvání matky v tomto případě prospělo všem zúčastněným stranám. Pro matku byl průhlednější proces spolupráce její dcery s probačním úředníkem a terapeutkou a zároveň si uvědomila, že dceři příliš kontroluje, nedává jí dostatek prostoru a s výčitkami jí připomíná vlastní pomoc.

Důležité téma, které vyplynulo z rozhovorů, je zlepšení informovanosti rodinných příslušníků o aspektech závislosti. Porozumění závislosti blízkých mělo vliv na zlepšení komunikace se zotavujícím se uživatelem návykových látek. *„Uvědomí si nějaké zákonitosti té závislosti, že třeba nemusí na ně tak tláčit.“ „... Vysvětlení, co to závislost znamená, s čím se můžou potýkat, že tím jsou taky dost značně ovlivnění a že tomu můžou často i přispívat nebo pomáhat tomu kolotoči v situaci toho člověka blízkého.“* Stejný význam reflektoval i klient, kterému se díky setkání pracovníce a matky společně s její edukací a rozšířením informovanosti o závislosti s ní zlepšil vztah a zároveň viděl přínosy pro sebe i pro svou matku. *„... když jsem byl zavřený, tak byla*



na nějakým rodinným sezení, protože ona o drogově závislejších do té doby, než zjistila, že beru, vůbec nevěděla. Takže se ke mně začala chovat úplně jinak, než když se to dozvěděla – to bylo úplně jako kdyby konec světa a tam asi jí vysvětlili, že prostě se dá něco dělat, že si od těch drog musím pomoci sám, musím padnout hubou na to dno a fakt si pořádně namlátit. Pak se ten člověk možná vzpamatuje... že se mnou začala zas normálně ta máti komunikovat.“ Porozumění závislosti svého blízkého tak může odstranit prvotní paniku, předsudky, obavy či zkrleslé představy a zlepšit tím komunikaci mezi nimi.

Pokud se sociálnímu pracovníkovi povede působit na osoby v přirozeném prostředí klientů, může to přinést benefity pro všechny zúčastněné. Po přizvání dalších osob ze stávajících zdrojů podpory se na spolupráci může podílet více lidí najednou, přestane se jednat o dyádu pomáhajícího pracovníka – klienta a podpůrná síť klienta se rozroste o další subjekty. Samotné informování blízkých osob klienta o možných aspektech závislosti jim často přináší lepší schopnost komunikace a soužití s klientem na základě hlubšího porozumění. Moderování rozhovoru může přispět k uvědomění si vlastních komunikačních vzorců a jednání, které může přispívat problému a mít vliv na klientovo prožívání. Přínosy nejdou pouze směrem ke klientovi, ale také k rodičům a blízkým, kteří jsou schopni stanovit hranice a mají možnost se o situaci, která je potkala, pobavit s nezaujatým odborníkem jako s někým zvenku, nezátíženým emocemi. Společné setkání také umožňuje bezpečné prostředí k otevření citlivých témat, ke kterým by se v běžné komunikaci mezi sebou nejspíš nedostali. Výhody zapojení dalších osob (ať už blízkých z žitého světa klientů nebo dalších pomáhajících profesionálů) plynou i sociálním pracovníkům, kteří mohou nalézt nové zdroje podpory pro své klienty, se kterými na začátku spolupráce nemohli počítat.

Závěr

Case management je pouze jedním z více směrů, který umožňuje (za dobře nastavených podmínek a pravidel) participaci a aktivní zapojení klientů a pomáhajících pracovníků ve spolupráci na řešení případů, které přináší. Tato stať se snaží podnítit diskusi o možnostech využívání

aktivního zapojování účastníků a vtahování dalších osob do spolupráce při práci s klienty v praxi sociální práce. Zde shrnu ty aspekty aktivního zapojení, které působily podpůrně při spolupráci na dosahování žádoucích změn.

Aktivní zapojení pracovníka působí podpůrně za těchto okolností: pracovník má zájem o klienta, věří v možnost jeho změny, neodsuzuje jej a je otevřený k aktuálním přáním klienta. Pohotově reaguje na změny jeho objednávky, pokud se u klienta objeví jiná přání, nemusejí být ani doslovně zformulovaná, pracovníkovi se pouze může jevit, že to, na čem společně pracují, již není pro klienta aktuální či poptávané. Pracovník by měl mít zkušenostní, teoretickou, informační, praktickou i osobnostní základnu vědomostí a dovedností, která mu bude ulehčovat spolupráci s klientem, on sám si bude jistější v tom, jakým způsobem s klientem pracuje, co mu nabízí, a klientovi ušetří čas i energii například při obhánění úřadů. Klienti zmiňovali, že pracovníky vnímali jako profesionály a oceňovali na nich lidský přístup, otevřenost a možnost se domluvit, což typologicky odpovídá komunikační kompetenci pracovníka. Pomáhající pracovník by také měl mít schopnost koordinace, což v praxi znamená dávkování zátěže pro klienta, aby řešil problémy postupně či zároveň podle jejich důležitosti a naléhavosti a zároveň to pro něj nebylo zahlcující a stresující, pracovník tak optimalizuje průběh práce na naplnění objednávky. Se schopností koordinace je spjata usnadnění vstupu klienta do návazné služby. Pracovník by měl vést klienta k samostatnosti. Za těchto okolností působí kompetence pracovníka podpůrně a působí tak na aktivitu klienta. Pracovník by měl umět nastavit způsob spolupráce a ozřejmit klientovi, že je od něj aktivita vyžadována.

Pro pracovníky byla aktivita klienta předpokladem pro spolupráci. *Aktivní zapojení klienta* do spolupráce působí podpůrně, pokud má klient možnost podílet se na rozhodování v partnerské pozici. Tím, že se podílí na procesu tvorby spolupráce, má pro něj spolupráce s pracovníkem sama o sobě větší hodnotu. Snaha a angažovanost klienta vedou k intenzivnější spolupráci. Vztah působí podpůrně, pokud je založený na důvěře a posiluje chuť a odvalu klienta s pracovníkem sdílet i osobní záležitosti. Otevřenost klienta je úlevná pro pracovníky



i klienty. Maximální otevřenost se tak stává předpokladem pro naplnění objednávky, bez ní by nemuselo dojít ani k jejímu vyslovení. Tyto charakteristiky se zdají být zásadní pro spolupráci na naplnění objednávky.

Zapojení dalších osob působí podpůrně, pokud si je klient přeje. Je třeba respektovat jeho přání a vzít v potaz, že někdy jsou vazby mezi ním a jeho blízkými zpřetrhány a jejich obnovení není žádoucí. Zapojení dalších pomáhajících pracovníků působí podpůrně, pokud se mají chuť zapojit a vznikne síť spolupracujících služeb, které mezi sebou komunikují. Celý proces se tak stává průhlednějším a i klient má větší přehled o tom, jak se věci vyvíjejí. Výhodu mají i společná setkání, klient se v nich cítí více začleněn v procesu. Všichni jsou aktivními participanty. Spolupráce ulehčuje práci, pracovník není na případ klienta sám a některým aspektům jeho problému se mohou věnovat další pomáhající pracovníci, kteří jsou na danou oblast odborníci. Důležitá je aktivní participace všech zúčastněných, která obsahuje souběh a koordinaci procesu řešení obtíží klienta. Pokud se vícečetnou spolupráci podařilo navázat, klienti vyzdvihovali dobrou komunikaci mezi jednotlivými aktéry spolupráce. Zapojení rodinných příslušníků do spolupráce může zlepšit vztahy mezi nimi a klientem, jejich informovanost o tom, co problémy klienta obnášejí. Většinou vede k zlepšení komunikace mezi klientem a jeho blízkými. Pracovníci viděli přínos v možnosti otevření témat v bezpečném prostředí bez mocenských pozic, klienti nejvíce oceňovali zlepšení vztahů. Benefit pro rodinné příslušníky je i v nastavení hranic.

Při budování podpůrných sítí a zapojování dalších osob do spolupráce však vyvstává i řada obtíží a těžkostí, které musí pomáhající pracovníci, klienti i jejich blízcí překonávat, stejně jako při dosahování změn, kterých chtějí dosáhnout. Na straně klientů se může jednat o nedostatek zájmu či motivace, kriminální minulost a opakovaný pobyt ve výkonu trestu, riziko relapsu, nelegální zaměstnání a s ním spojená nejistota výplaty, nedostatek kompetencí pro splnění podmínek na úřadech (neschopnost vypořádat se s formuláři, aj.). Na straně blízkých jejich rezignace či úplné zpřetrhání vazeb s klientem, jejich nedostatečná informovanost o závislosti a jejím překonávání. Na straně dalších

pomáhajících pracovníků se nejčastěji jednalo o neochotu ke spolupráci ze strany dalších pomáhajících pracovníků, či jejich nedůvěru v přínosnost zapojení, obavy z kontroly vlastní práce a také nemožnost překročit interní nařízení organizace, která spolupráci neumožňují¹². O dalších těžkostech ve spolupráci a síťování služeb pojednává dále Musil (2012), který hovoří o překonávání bariér při zprostředkování souběžné pomoci, a Szotáková (2012), která popisuje vlivy a realizační obtíže, které brání naplnění objednávky klienta.

Seznam literatury

- BALÁŽ, R. *Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci*. *Sociální práce / Sociálna práca*. Brno: ASVSP, 2012, roč. 12, č. 1, s. 92–101.
- BECHYŇOVÁ, V. **Případové konference**. Praha: Portál, 2012.
- BOEHM, A., CNAAN, R. A. **Towards a Practice-based Model for Community Practice: Linking Theory and Practice**. *Journal of Sociology and Social Welfare* 2012, Vol. 39, No. 1, pp. 141–168.
- BOKOS, P. J. et al. **Case Management: An Alternative Approach to Working With Intravenous Drug Users**. 1992. In: ASHETY, R. S. **Progress and Issues in Case Management**. NIDA Research Monograph. National Institute on Drug Abuse. USA: Rockville, 1992.
- CNAAN, R. A. **The New American Social Work Gospel: Case Management of the Chronically Mentally Ill**. *British Journal of Social Work*, 1994, No. 24, s. 533–557.
- DISMAN, M. **Jak se vyrábí sociologická znalost**. Praha: Karolinum, 2000.
- DOSOUDILOVÁ, K. **Aplikace case managementu v terénní sociální práci**. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. (eds.). **Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky**. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008, s. 323–328.
- DUSTIN, D. **The McDonaldization of Social Work**. Aldershot–Burlington: Ashgate, 2007.
- DVOŘÁČEK, J., POPOV, P., MIOVSKÝ, M. **Popis stavu adiktologické péče v České republice**. In: RABOCH, J., WENIGOVÁ, B. (eds.). **Mapování stavu psychiatrické péče a jejího směřování v souladu se strategickými dokumenty České republiky (a zahraničí)**:



- odborná zpráva z projektu.** Praha: Česká psychiatrická společnost, 2012, s. 147–156.
- GOJOVÁ, E., MUSIL, L. **Práce se sítěmi podpory.** In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 316–319.
- HAASOVÁ, K. **Úvod do case managementu.** In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků. Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky.* Ostrava: Ostravská univerzita, 2008, s. 305–322.
- HENDL, J. **Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace.** Praha: Portál, 2008.
- HOLT, B. J. **The Practice of Generalist Case Management.** USA: Allyn and Bacon, 2000.
- HRDINOVÁ, A., KRUPÍČKOVÁ, P., HANUŠOVÁ, L., ŠTĚTKOVÁ, P., PETRANOVÁ, J. **Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti.** Praha: Rozum a cit, 2010.
- JANEBOVÁ, R. **O atmosféře strachu v sociální práci.** *Sociální práce / Sociálna práca.* Brno: ASVSP, 2012, roč. 12, č. 1, s. 38–41.
- JANEBOVÁ, R. 2013. **Předmluva.** In: *Spolupráce v sociální práci: sborník z konference IX. Hradecké dny sociální práce.* Hradec Králové: Gaudeamus, s. 10–11.
- KELLER, J. **Nejistota a důvěra aneb K čemu je modernitě dobrá tradice,** 2009.
- BALÁŽ, R. **Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci.** *Sociální práce / Sociálna práca.* Brno: ASVSP, 2012, roč. 12, č. 1, s. 92–101.
- KOPELMAN, T. et al. **Client Satisfaction With Rural Substance Abuse Case Management Services.** *Care Management Journals.* Vol. 7, No. 4, 2006, pp. 179–190.
- KUBALČÍKOVÁ, K. **Role klienta při vytváření zakázky sociální práce na místní úrovni.** *Sociální práce / Sociálna práca.* Brno: ASVSP, 2009, roč. 9, č. 3, s. 93–102.
- KUBALČÍKOVÁ, K. **Participativní přístup.** In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 106–108.
- LIBRA, J. **Case management v kontextu nízkoprahových služeb pro uživatele drog.** Praha: Klinika adiktologie Univerzity Karlovy, 2006.
- LINDOVSKÁ, E. **Práce se sítěmi služeb u lidí bez domova.** *Sociální práce / Sociálna práca.* Brno: ASVSP, 2012, roč. 12, č. 1, s. 102–111.
- LINHART, J., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A., MAŘÍKOVÁ, H. **Velký sociologický slovník.** Praha: Karolinum, 1996.
- MATOUŠEK, O. et al. **Metody a řízení sociální práce.** Praha: Portál, 2003.
- Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci.** 2010 [online]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz> [7. 3. 2014]
- MIOVSKÝ, M. **Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.** Praha: Grada, 2006.
- MORGENSTER, J. et al. **Testing Mechanism of Action for Intensive Case Management.** USA: Society for the Study of Addiction, 2008.
- MOSHER, L. R., BURTI, L. **Community Mental Health: Principles and Practice.** New York: Norton, 1989.
- MUSIL, L. **Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“.** *Sociální práce / Sociálna práca.* Brno: ASVSP, 2008, roč. 8, č. 2, s. 60–79.
- MUSIL, L., JANSKÁ, V. **Dilema „loajálního úředníka a empatického pracovníka“ a akceptace změn.** In: WINKLER, J., ŽIŽLAVSKÝ, M. (eds.). *Institucionální změna a veřejná politika. Analýza politiky zaměstnanosti.* Brno: Masarykova univerzita, muniPRESS, 2011, s. 123–149.
- MUSIL, L. **Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta?** *Sociální práce / Sociálna práca.* Brno: ASVSP, 2012, roč. 12, č. 1, s. 52–76.
- MUSIL, L. **Hospodaření v rámci případu: case/care management.** In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 131–133.
- MÜLLEROVÁ, P., MATOUŠEK, O., VONDRÁŠKOVÁ, A. **Sociální práce s uživateli drog.** In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P.: *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál, 2010.
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. **NASW Standards for Social Work Case Management.** Washington: Nasw Press, 2013.
- NEPUŠTIL, P., SZOTÁKOVÁ, M. et al. **Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek.** Praha: Úřad vlády České republiky, 2013.



O'SULLIVAN, T. **Decision Making in Social Work**. 1999. In: MUSIL, L. **Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta?** *Sociální práce / Sociální práce*. Brno: ASVSP, 2012, roč. 12, č. 1, s. 52–76.

PREVENT, o. s. **Přibývá mladistvých, kteří mají problémy s alkoholem** [tisková zpráva] [online]. Dostupné z: <http://www.os-prevent.cz/aktuality/pribyvamladistvychkterimajiproblemysalkoholem>, 2012. [6. 3. 2014]

PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. **Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi**. Praha: Grada, 2012.

RABOCH, J., WENIGOVÁ, B. (eds.). **Mapování stavu psychiatrické péče a jejího směřování v souladu se strategickými dokumenty České republiky (a zahraničí): odborná zpráva z projektu**. Praha: Česká psychiatrická společnost, 2012.

ROSE, M. S., MOORE, V. L. **Case Management**. In: RICHARD, L. E. (Ed.). *Encyclopedia of Social Work*. Washington: NASW Press, 1995.

SCHAEDEL, R. **Critical Ingredients of Intensive Case Management: Judgments of Researchers/Administrators, Program Managers and Case Managers**. New York: City University, 1999.

SIEGAL, H. A. **Comprehensive Case Management for Substance Abuse Treatment: Treatment Improvement Protocol**. (TIP) Series. Rockville: DIANE Publishing, 1998.

SOWERS, K. M., DULMUS, C. N. **Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare: Social work practice**. New Jersey: John Wiley & Sons, 2008.

Společně k bezpečí. **„Případové konference“** (metoda ochrany dětí a mládeže, iniciovaná SKPV PČR). Popis metody a doporučení pro Policii ČR k jejímu zavádění, 2010 [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prevence-519728.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D> 1. 3. 2014]

STUCHLÍK, J. **Asertivní komunitní léčba, case management**. Praha: Fokus Books, 2002.

SUMMERS, N. **Fundamentals of Case Management Practice. Skills for the Human Services**. USA: Brooks/Cole, Cengage Learning, 2009.

SZOTÁKOVÁ, M. **Naplnění objednávky klienta při využití „case managementu“** [diplomová práce]. Brno: FSS MU, 2013.

ŠTASTNÁ, L. **Metodika případových konferencí v rámci interdisciplinární spolupráce**

města Chrudim formou case managementu. Chrudim: Šance pro Tebe, 2010 [online]. Dostupné z: <http://www.chance.chrudim.cz> [28. 2. 2014]

ÚLEHLA, I. **Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe**. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005.

VANDERPLASSCHEN, W., RAPP, R. C., WOLF, J. R., BROEKAERT, E. **The Development and Implementation of Case Management for Substance Use Disorders in North America and Europe**. *Psychiatric Services*, 2004, Vol 55, No. 8, pp. 913–922.

VANDERPLASSCHEN, W., WOLF, J. R., RAPP, R. C., HESSE, M. **Case management pro uživatele drog: Všelek, nebo nástroj propojování?** *Adiktologie*, 2007, č. 4, s. 427–442.

VELDHUIZEN, J. R. **FACT: A Dutch Version of ACT**. *Journal of Community Mental Health*, 2007, Vol. 43, No. 4, pp. 421–433.

VELDHUIZEN, J. R., BÄHLER, M. **Manual: Flexible Assertive Community Treatment: Vision, model, practice and organizations**. Netherland: Groningen, 2013.

WALSCH, J., HOLTON, V. **Case Management**. In: SOWERS, K. M., DULMUS, C. N. (Eds.). **Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare: Social Work Practice**. New Jersey: John Wiley & Sons, 2008.

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

Poznámky

- 1 Kontakt: szotakova@mail.muni.cz
- 2 Tento výzkum probíhal v rámci diplomové práce: *Naplnění objednávky klienta při využití „case managementu“* (Szotáková, 2013), která zkoumala výstupy projektu: „Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek“, který byl realizován Společností Podané ruce, o. p. s., v letech 2010–2013 a financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.
- 3 Kulturně-historický kontext CM podrobně publikovala Szotáková (in Nepustil, Szotáková, 2013). Zde se jedná o zhuštěný text zúžený pro potřeby této stati: uvedení do case managementu a ujasnění jeho dvou hlavních proudů.



- 4 Szotáková (in Nepustil, Szotáková et al.; 2013) dále popsala typologii pěti nejčastějších typů CM, jedná se o: *Brokerský model*, *Intenzivní case management (ICM)*, *Asertivní komunitní léčbu (ACT)*, *Flexibilní asertivní komunitní léčbu (FACT)* a *Klinický model*. Z nich méně známý model FACT, který je nejbližší pojetí CM v této stati, je charakterizován důslednou tvorbou širokého multidisciplinárního týmu (psychiatr, psycholog, peer specialista, sociální pracovník, specialista, manager, „know-how“ odborník) sdílejícího případ klienta, zároveň však probíhá individuální práce za účasti jednoho case managera. Nejvíce je tento model zatím rozvíjen v Nizozemsku. FACT se snaží o navýšení kontinuity v léčbě, flexibilní reakci na klientovu situaci, sociální inkluzi, propojení zdravotnické s komunitní (místní) péčí a podporu zapojení klienta v jeho přirozeném prostředí (včetně zapojení rodiny). Snaží se klienty motivovat, aby oni sami participovali na změně a toužili po úspěchu při dosažení vlastního cíle (Veldhuizen, 2007). Intervence ve FACT modelu jsou zaměřeny na empowerment, osvojení dovedností pro běžný život a sociální roli. Klíčoví pracovníci musí kromě klienta zmobilizovat také podporu v sousedství při hledání přirozených zdrojů. Raději než zdlouhavé připravování na návrat volí co nejrychlejší umístění klienta zpět do jeho přirozeného prostředí (Veldhuizen, Bähler, 2013).
- 5 V zahraničí je tato praxe již ověřena mnoha výzkumy i praxí: Siegal (1998) shledává nejsilnější stránky case managementu s uživateli drog v užitečnosti *zprostředkování pomoci a umožnění přístupu ke zdrojům*, které potřebují k zotavení, v *podpoře kladných složek osobnosti* (navzdory rozšířenému předpokladu, že tito klienti jsou „odepsaní“, morálně nedostačující a možná i nehodní potřebné péče). A v důrazu na *uvědomění si vlastních silných stránek*, předností a schopností, což jde proti modelům založeným na „patologii“, které chápou závislost jako nemoc. Vanderplasschen, Wolf, Rapp a Hesse (2007) uvádějí, že se case management často zaměřuje na „chronické“ uživatele drog s mnoha *různými a komplexními problémy* s cílem *optimalizovat využití služeb s ohledem na potřeby daného jedince*. Za hlavní složky intervence považují: posouzení situace, sestavení plánu, propojování klienta a služeb, zastupování klienta, obhajování jeho zájmů a monitorování situace. Kombinace kroků této intervence považují za cenný doplněk již existujících služeb. Nepustil, Szotáková et al. (2013) uvádějí, že v rámci adiktologických služeb v České republice nemá zatím case management pevné místo, jak je tomu například v systému komunitní péče o osoby s duševním onemocněním. Dvořáček, Popov a Miovský (2012, tamtéž) však navrhuje, aby roli case managera měl v budoucnu pracovník v tzv. adiktologických ambulancích, které by měly být klíčovým prvkem v systému péče o osoby se závislostí.
- 6 Cíl při spolupráci musí být pro všechny účastníky přitažlivý, musí mít obecně uznávanou kladnou hodnotu a její rozdělení mezi účastníky musí být spravedlivé. Pro tuto podmínku se používá pojem „společné sdílení cíle“ kooperujícími. Situace umožňující spolupráci musí zajistit výše definovaný cíl, tj. hodnotovou preferenci společného dosažení cíle před jakoukoliv formou egocentrického zaměření (Linhart, Petrusek, Vodáková, Maříková; 1996).
- 7 Oficiální název: The National Association of Social Workers.
- 8 Zahraniční literatura pro toto slovní spojení používá termín „*environment*“, životní prostředí, které na poli sociální práce znamená okolí klienta – jeho rodinu, přátele, sousedy, lidi, se kterými přichází do interakce, ale i prostředí, ve kterém žije, komunitu, která obsahuje materiální i nemateriální zdroje a prostředky. Pro překlad jsem zvolila „žitý svět“ klienta, protože mi tento výraz přijde nejtrefnější.
- 9 V rámci triangulace dat byli respondenti vybíráni: klienti dlouhodobí i krátkodobí, muži i ženy různého věku a pracovníci i pracovnice různých profesí a věku (lékaři, psychologové, sociální pracovníci, terapeuti, úředníci), také byla použita dostupná



- dokumentace spolupráce a zužitkována aktivní účast na pracovních skupinách.
- 10 Výstupem projektu „Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek“, který byl realizován Sdružením Podané ruce, o. s., v letech 2010–2013 a financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky, je také metodická příručka „Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek“ (Nepustil, Szotáková a et al. 2013), kterou vydalo Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti Úřadu vlády ČR. V této příručce prezentuje Szotáková šířeji některé z výpovědí uvedených v této stati.
- 11 Pokud si klient zapojení rodiny či znovuoobnovení vztahů s rodinnými příslušníky nepřeje, nebo se domnívá, že už jsou vztahy s nimi natolik zprůtrhané, či by nebylo zdravé a prospěšné (domácí násilí, zneužívání, aj. v rodinné historii), pracovník by jej neměl do ničeho tlačit a tuto skutečnost plně akceptovat. Měl by však toto téma s klientem otevřít, a pokud se zdá, že je klient zapojení rodiny nakloněn, měl by mít kompetence na to, toto setkání navrhnout a zrealizovat.
- 12 Návrhy na řešení těchto překážek uvádí Szotáková (2012: 86–88). Například navrhuje zvýšení informovanosti všech potenciálních účastníků (podle adekvátních témat: o mechanismech závislosti, o zotavování se z užívání návykových látek, o síťování služeb, o možnostech spolupráce a participace), ošetření relapsu předem jako příležitosti pro posílení abstinence a poznání vlastních spouštěčů, nácvik vyplňování různých formulářů již ve výkonu trestu, k prohloubení „byrokratických“ kompetencí a předejití tomu, aby byli klienti po výstupu z výkonu trestu zaskočeni jejich náročností. Zvýšení lukrativnosti spolupráce na případu pro pomáhající pracovníky, zdůrazněním nezbytnosti jejich role pro klienta a oceněním jejich činnosti, aj.



Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti¹

Digital Exclusion: Dimensions of Social Exclusion in the Information Society

Vladislava Vondrová

Mgr. et Mgr. Vladislava Vondrová² vystudovala sociální antropologii a následně obory Sociální politika a sociální práce a Veřejná politika a lidské zdroje na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. V současné době je doktorskou studentkou sociální práce tamtéž. Zabývá se sociálním vyloučením, sociální prací s dospívajícími a mladými dospělými a vlivem aspektů postmoderní společnosti na sociální práci. Od roku 2008 působí v brněnských nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež na různých pozicích. Zapojuje se do projektů a vytváří projekty, které cílí na mladé dospělé.

Abstrakt

Stát je příspěvkem k diskusi současných diskurzů v sociální práci z perspektivy konceptu informační společnosti. Na informatizaci společnosti je nahlíženo jako na jeden z charakteristických procesů postmoderního světa. Téma tohoto textu nahlížím z ekologické perspektivy, která mi nabízí vhodnou paralelu. Otázkou, na kterou si klade za cíl stát odpovědět, zní: *Jaké potřeby vyplývají z digitální exkluze pro sociální práci?* K odpovědi postupuji skrze rozbor jednotlivých dimenzí sociální exkluze, obohacených o rozměry digitální – tedy nabízím úvahy o tom, jak se informační a komunikační technologie spolu s digitalizací řady procesů promítají do tradičních dimenzí sociálního vyloučení a jak mohou ovlivňovat již zažívané sociální vyloučení v jednotlivých dimenzích. V závěru přináším přehled oblastí, o kterých se domnívám, že by se jimi měla sociální práce v soudobé společnosti zabývat ve vztahu k sobě samé tak, aby mohla následně adekvátně a s větší jistotou podporovat své klienty ve zvládání nároků soudobé společnosti.

Klíčová slova

sociální vyloučení, informační společnost, digital divide, digitální exkluze, sociální práce, zvládání, sociální fungování

Abstract

Text is a contribution to the discussion about discourses in social work. One of the main concepts used in this paper is concept of information society. The process of informatization of society is seen as one of the processes in postmodern world. The whole theme of this paper is viewed from ecological perspective, which provides applicable parallel, as I argue in the paper. The key question of this text is *What needs arise from digital exclusion for social work?* I am answering the question through the use of already known dimensions of social exclusion, enriched by digital dimension. I am offering thoughts about how digital processes are projected into traditional dimensions of social exclusion. In the end, I am presenting few important fields of interests for social work in



the current society. I regard this field as important for development of social work in context of adequate client support in clients' coping with demands of current society (and enhance clients' social functioning).

Keywords

social exclusion, information society, digital divide, digital exclusion, social work, coping, social functioning

1. ÚVOD

Z různých stran se dovídáme, že současná společnost je často vnímána jako vyžadující hektické tempo, flexibilitu, dovednost pracovat s počítačem, a další. Někteří autoři v této souvislosti mluví o *informační společnosti*, ke které vývoj směřuje. S přechodem k informační společnosti (Information Age) vyvstávají nové možnosti a příležitosti (Garcia, 2004: 767), například v podobě překonávání geografických a časových limitů, zrychlení komunikace, umožnění participace.³ Objevují se ale i nová rizika, např. kyberšikana,⁴ sexting,⁵ kybergrooming,⁶ dále též rizika týkající se náhlé ztráty dat, jejich odcizení nebo zničení (např. hackingem). Jedním z těchto nových rizik je také *digital divide*, v původním pojetí propast mezi těmi, kterým jsou technologie fyzicky dostupné („haves“), nebo nikoli („have-nots“) (Warschauer, 2003: 6). V současném pojetí, které se vyvíjí bipolárně původního významu mezi „haves“ a „have-nots“, je digital divide vnímán spíše jako různé stupně přístupu k informačním a komunikačním technologiím⁷ (Cisler, 2000).

Sociální práce, jako v České republice dnes již ustavený vědní obor i profese, se zatím analýzami vztahů mezi informačními a komunikačními technologiemi (dále jen ICT) a sociální prací (jako vědou, teorií, praxí obecně anebo sociální prací ve službách sociální práce) zabývá jen velmi okrajově. V českém prostředí prakticky neexistuje ani obecnější diskurz důsledků druhé vlny modernizace společnosti (vzniku tzv. postmoderní společnosti) pro sociální práci (Chytil, 2007: 65). Neobjevuje se tak ani tendence českých autorů zabývat se souvislostmi mezi informační společností, případně rolí ICT v sociální práci, na jakékoli úrovni (ve výuce a vzdělávání pracovníků, zavádění ICT do organizací, kde jsou poskytovány služby sociální práce, použití v přímé práci s klienty, ve výzkumu).

Zároveň je potřeba podotknout, že organizace služeb sociální práce reagují na nástup informační společnosti flexibilněji, i když tyto snahy je možné sledovat až v posledních letech.⁸

V zahraniční literatuře se spojení informační společnosti, případně ICT na jedné straně a sociální práci na druhé straně objevuje již několik desítek let.⁹ Přesto není možné říci, že by tento směr byl v sociální práci nějak dominantním. To se týká jak situace v zahraničí, tak v České republice.¹⁰

Sociální práce zatím příliš nepracuje ani s projevy a důsledky nových fenoménů jako digitální exkluze anebo digital divide (viz dále), které je možné nahlížet jako specifickou formu (sociálního) vyloučení. Sociální práce ale deklaruje posílání komplexního přístupu (tedy zaměření se na jedince i jeho prostředí) ke klientovi (Musil, 2004: 15–18; Trevithick, 2005; ISFW,¹¹ 2012¹²; Sheafor, Horejsi, Horejsi, 2000; Sheafor, Horejsi, Horejsi, 2000 in Navrátil 2001b; Smutek, 2014, aj.), což vzbuzuje očekávání, že se – slovy IFSW – bude zabývat rozmanitými a složitými transakcemi mezi lidmi a jejich prostředím (IFSW, 2012¹³), do kterého v soudobé společnosti patří i ICT.

Sociální prostředí můžeme chápat dvěma způsoby. Buď jako (1) vnější, na lidském prožívání a činnostech nezávislé podmínky života, kterým je člověk vystaven, anebo tak, že (2) člověk i kontext jeho činnosti jsou součástí jednoho celku. V druhém pojetí pak prostředí na člověka nepůsobí takové, jaké je, ale takové, jak ho člověk prožívá (Musil in Matoušek et al., 2013).

Ať již se přikloníme k prvnímu nebo druhému možnému chápání pojmu sociální prostředí, současné sociální prostředí obsahuje také určité nároky, vyplývající mj. z ICT. Významnou linkou této práce, vycházející z ekologické perspektivy, je paralela mezi ICT a kompetencemi s nimi spojenými coby nároky prostředí (informační společnosti), které mohou znesnadňovat



sociální fungování jedince. V tomto kontextu pak v sociální práci jde jak o posílení kompetencí jedince zvládat, tak o intervence do prostředí jedince (Webb, Wistow; 1987, Sheafor, Horejsi, Horejsi, 2000; NASW 1973, citováno podle Navrátil 2001a).

Hlavní tezí této práce je představa, že *sociální práce, definující sama sebe jako pomáhající profesi zabývající se komplexní životní situací jedince, by se v případě snah o naplnění tohoto svého poslání v době nastupující informační společnosti, ve které jsou ICT kompetence¹⁴ očekávaným standardem, a v kontextu rizik marginalizace osob nacházejících se v nepříznivé životní situaci, měla zvážit začlenění intervencí do vztahu mezi kompetencemi jedince a požadavky informační společnosti (1) zvyšováním ICT kompetencí jedinců, respektive (2) zprostředkováním ICT kompetencí a případně také (3) ovlivňováním společenských podmínek; protože nedostatečné kompetence jedince ve vztahu k ICT mohou iniciovat anebo prohlubovat stávající selhávání jedince v kvalitním sociálním fungování nebo mohou zabránit vymanění se z nepříznivé životní situace.*

Z výše uvedeného vyplývá symbolický cíl práce. Ráda bych touto statí upozornila na současný (nežádoucí) stav, kdy sociální práce, definující sama sebe jako *pracující s komplexní situací jedince*, se nezabývá dostatečně aspekty a důsledky informační společnosti působícími na jedince. Absentují intervence, programy, politiky i celý rámec (diskurz), které by společně směřovaly k zvládání nároků informační společnosti. Uvádím dva příklady, komu chybějící zájem o ICT v české sociální práci může škodit. Absence výše uvedeného škodí jedincům (v kontextu sociální práce klientům sociálních pracovníků) tím, že nedostatečné ICT kompetence mohou znesnadnit řešení životních problémů jedinců, což v budoucnu může zhoršit jejich životní situaci. A to proto, že ICT jsou součástí stále většího množství procesů a činností (viz dále). Tento nežádoucí stav působí také na pracovníky – tito mohou být zatíženi v případě, že přichází klient s nedostatečnými ICT kompetencemi a tyto kompetence jsou pro zlepšení životní situace potřebné. Ne-reflexe informační společnosti a ICT v sociální práci jako profesi, praxi, i v teorii a odborné literatuře, tak škodí i sociálním pracovníkům, neboť tito nejsou na nároky informační společnosti (na sebe i na klienty)

připravování a tak mohou být vystaveni například stresu, pocitům, že nemohou klientovi pomoci, anebo pocitům bezmoci.

Mnoho sociálních pracovníků si v současné době pravděpodobně neuvědomuje, jaký mocný potenciál ICT skrývají. Jak bylo již zmíněno, ICT jsou jak (1) nástrojem participace, mobilizace a aktivizace, tak i (2) mechanismem vylučování. Důvody, proč se jako sociální pracovníci zabýváme touto dimenzí života ve vztahu k našim klientům tak málo, mohou být následující: (1) představa, že klient má důležitější problém k řešení; (2) představa, že ICT dovednosti není potřeba klientovi zprostředkovávat; (3) představa, že klient ICT dovednosti nepotřebuje (k řešení své životní situace); (4) chybějící představa anebo návody, jak tuto rovinu do práce s klientem vhodně zařadit; (5) představa, že náplň práce sociálního pracovníka je jiná než zprostředkovávání ICT kompetencí klientům anebo provádění intervencí do prostředí tak, aby nároky na jedince v oblasti ICT byly snižovány; (6) existence určitého (nepropustného) mechanismu ve službách sociální práce v daných organizacích, který neumožňuje zařadit do praxe sociálních pracovníků nové prvky; (7) chybějící technické vybavení pracoviště; (8) představa, že není důležité s klientem pracovat na jeho ICT dovednostech, plynoucí například z osobního nastavení sociálního pracovníka, kultury organizace anebo z dojmu, že klientovi tento typ pomoci nepomůže, a další. Tento praktický problém (stručně popsán jako absentující „digitální“ rozměr sociální práce jako praxe) má také svou teoretickou rovinu. Tu je v českém prostředí možné popsat jako absenci výzkumů, textů, konceptů i teorií, které by se zabývaly digitálním rozměrem sociální práce. (1) Produkce textů reflektujících ICT jako součást naší společnosti a ukazujících možné vlivy ICT na (a) životní situaci a sociální fungování klientů, (b) práci sociálních pracovníků i na (c) rámec pro výkon sociální práce, spolu s (2) vytvářením intervencí, programů, politik a diskurzů o ICT v sociální práci může zlepšit jak sociální fungování klientů, tak poskytnout teoretickou oporu, podporu, případně inspiraci sociálním pracovníkům. V neposlední řadě mohou tyto změny přinést také dobré jméno české sociální práci na mezinárodní úrovni, neboť se Česká republika může zařadit mezi země, jako



je například Velká Británie, která digitální dimenzi života v současné společnosti reflektuje a do intervencí, programů a politik ji zařazuje. Mimo jiné například vznikem vládní Strategie digitální inkluze (Government of the United Kingdom, 2014).

Na tomto místě je potřeba zdůraznit, že existují snahy o vyrovnání tohoto nežádoucího stavu, a to zejména ze strany služeb sociální práce. Některé z těchto organizací nabízejí kurzy počítačových dovedností, které jsou pro účastníky zdarma. V nabídce některých úřadů práce se také objevují kurzy základních i speciálních počítačových dovedností, které umožňují lidem změnu profese (MPSV, 2013), objevují se také rekvalifikační kurzy mimo úřady práce, u dalších organizací.¹⁵

Poznávacím cílem této stati je otázka: *Jaké potřeby vyplývají z digitální exkluze pro sociální práci?* Volba otázky prošla určitým vývojem. Od původního zaměření na to, jaké potřeby vyplývající z digitální exkluze může sociální práce saturovat, jsem se při psaní textu posunula do jiné roviny uvažování o problému. A sice, co potřebuje sama sociální práce jako pomáhající profese pro to, aby mohla podporovat jedince při zvládání jeho životní situace a tato podpora byla adekvátní k současnému společenskému prostředí a pro klienta i pracovníka bezpečná a efektivní. Úvahy o tom, jaké potřeby (například klientů) vyplývající z digitální exkluze může sociální práce saturovat, nechávám zatím stranou.

Text je strukturován do tří částí a Závěru. Po Úvodu (první část), na jehož konci se nyní nacházíme, následuje představení klíčových pojmů (druhá část), ze kterých v textu vycházím a které používám: potřeba, ekologická perspektiva, sociální fungování, informační společnost, informační exkluze, digital divide, sociální exkluze. Na cestě k zodpovězení otázky se dostávám (ve třetí části textu) k představení jednotlivých dimenzí sociální exkluze tak, jak se nejčastěji objevují v literatuře. U každé z dimenzí sociální exkluze budu odpovídat na dvě podotázky. (1) Jak autoři chápou danou dimenzi sociálního vyloučení a (2) jak daná dimenze prolíná s digitální rovinou. V Závěru následně odpovím na to, jaké potřeby z digitální exkluze vyplývají pro sociální práci.

2. POUŽITÉ POJMY

Potřeby

Nejzákladnější vymezení *potřeby* vychází z psychologie. Potřebu chápeme jako subjektivně pocítovaný nedostatek něčeho, co nám schází a zároveň je pro nás nezbytné. Nenaplněné potřeby jsou dynamikou naší činnosti (Výrost, Slaměník, 2013: 150) a jsou tak motivujícím chyběním něčeho (Matoušek, 2014: 221). Po užívání psychologického konceptu potřeb je rozšířeno také v pomáhajících profesích (Matoušek, 2014: 221). Potřebu v sociální práci definuje například Hollis (1970 in Matoušek, 2014) jako rozpor mezi klientem a jinými osobami a zdroji, které umožňují normální sociální fungování. Tento rozpor může plynout jak z nedostatečných adaptačních schopností jedince, tak z jeho nepříznivé situace okolí, případně z jejich kombinace (Hollis in Matoušek, ibid.). V sociální práci se tak potřeba odkazuje spíše než k subjektivně chápanému chyběním něčeho, a na něj navazujícího motivu jednání, k určitému nedostatku (Matoušek, ibid.).

Sociální práce se zaměřuje při práci s klientem na zjištění (hodnocení) potřeb klienta, ale také používá hodnocení potřeb při evaluaci již existujících opatření a při plánování nových opatření. *Potřeby sociální práce* (v kontextu informační společnosti) v tomto textu chápu v souvislosti s konceptem sociálního fungování (viz dále) jako nedostatky (nerovnováhy) plynoucí z interakcí mezi požadavky soudobé společnosti (na klienty, pracovníky, instituce, atd.) a současným zaměřením sociální práce, které je nutné odstranit.

Z potřeb vzniklých v důsledku společenských procesů v kontextu informační společnosti, jako je například digitální exkluze anebo digital divide (viz dále), vyplývají témata, která mohou být zajímavá také pro sociální práci. Potřeby vyplývající z rostoucího vlivu ICT a digitální exkluze pro sociální práci shrnuji v závěru tohoto textu.

Ekologická perspektiva a sociální fungování

Perspektivou tohoto textu je ekologická perspektiva. Volba této perspektivy vychází z analogie mezi problémem, na který poukazují, a konceptem sociálního fungování. Jde o objevující se nerovnováhy mezi očekáváním



a nároky okolí a podporou, kterou okolí poskytuje (Šrajcar, Musil, 2008). Nároky, které ICT kladou na jedince, jsou v nepoměru k tomu, jakým způsobem jsou jedinci podporováni, aby tyto nároky zvládli.

Sociální práci nahlížím optikou Bartlettové (1970) a Musila (2004) jako proces, ve kterém je hlavním cílem *sociální fungování* klienta. Sociální fungování je podle Carltona schopnost lidí provádět [každodenní úkoly] a angažovat se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je uspokojivý [jak] pro ně samotné, tak pro druhé (Carlton, 1984: 7 in Navrátil, 2001a: 13).

Všechny životní situace vyžadují, aby člověk nějak reagoval a k problému se nějak postavil – tedy tyto úkoly terminologií Bartlettové *zvládl*. Někteří lidé přichází životní situace zvládají, aniž by jejich život byl novými událostmi nějak narušen (Bartlett, 1970: 97–98). Jiní mají se zvládnutím těžké životní situace velké obtíže. Příčiny problémů se zvládáním se objevují jak na straně prostředí (vysoké nároky, nedostatečná podpora), tak na straně jedince. Může se tak objevit deficit v kompetencích situaci řešit anebo doposud zažívaný nedostatek příležitostí ke styku s životními zážitky, které by připravily na řešení životní situace (Bartlett, 1970: 98).

Jednou z možností, jak nahlížet na klienta a jeho svět, ze které vychází také naše stať, je ekologická perspektiva nebo též perspektiva *člověk-v-prostředí* (*person-in-environment*) rozpracovaná Gordonem (1969) a Bartlettovou (1970) a později také Germainem (1973, 1976, 1978, 1979). Tato perspektiva umožňuje pracovníkům i klientům souběžně věnovat pozornost (1) člověku, (2) prostředí a také (3) jejich vztahu. Optika zahrnující všechny tři perspektivy je největší předností ekologické perspektivy (Navrátil, 2001a: 152).

Jak již bylo zmíněno výše, je možné vnímat prostředí jako vnější, na našem chování nezávislé podmínky života, kterým jsme vystaveni, anebo je sociální prostředí takové, jak ho prožíváme. Ať již se přikloníme ke kterékoli z těchto představ, informační technologie jsou součástí dnešní společnosti, a tedy součástí prostředí. Bartlettová (1970) vychází z představy, že lidé a prostředí jsou v neustálé interakci (viz schéma 1). Zastrow se přiklání k představě, že jedinec je spíše dynamickým prvkem účastnícím se vzájemných interakcí s prostředím (Zastrow,

2010: 25). Prostředí klade na člověka určité požadavky a člověk je nucen na ně reagovat. Většinou jsou požadavky prostředí v rovnováze se schopnostmi člověka je zvládat (Musil, Navrátil, 2002: 118).

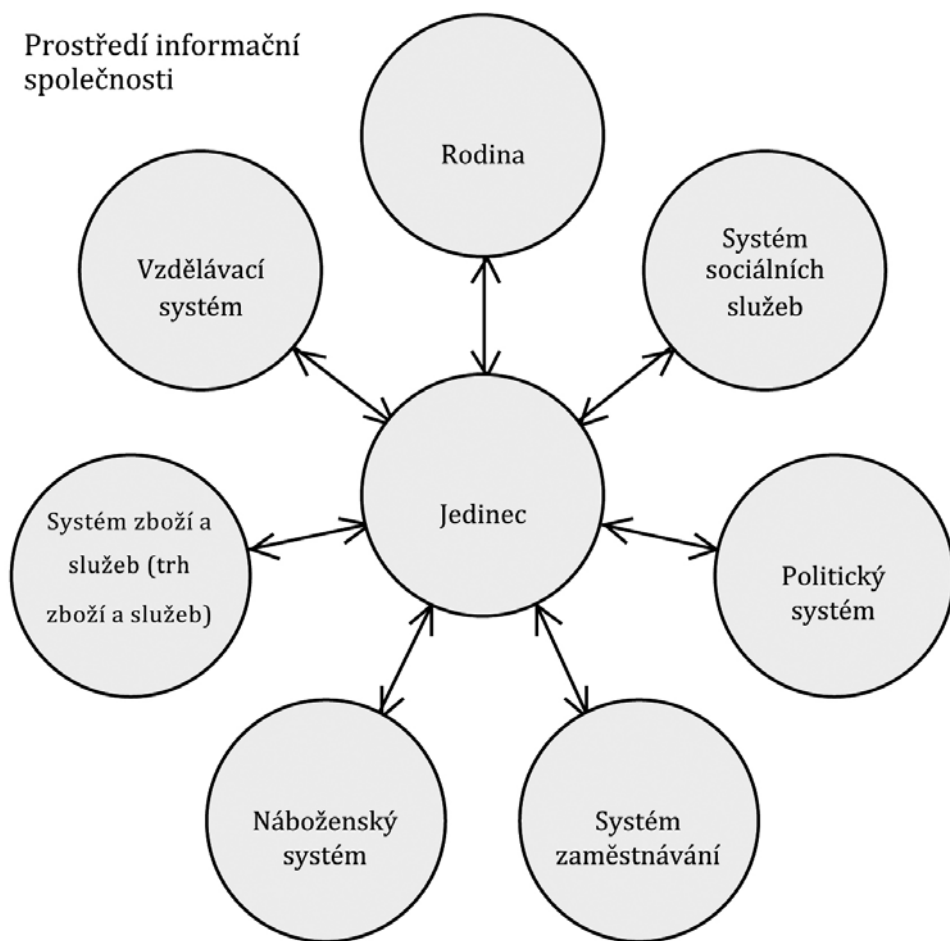
Pokud jsou požadavky nepřiměřené vzhledem ke schopnostem člověka zvládnout situaci, ve které se nachází, a člověk nezvládá situaci řešit, zažívá pocity bezmoci a zdrcení (Bartlett, 1970: 98). Mezi požadavky prostředí a schopnostmi zvládat je tak nerovnováha. Příčiny vzniku problému nebo úkolu, před kterým člověk stojí, plynou podle Bartlettové právě z nerovnováh. Nerovnováhy ve vztahu prostředí–člověk mohou plynout z: neadekvátních očekávání prostředí, nedostatečných schopností na straně jedince, jejich kombinace (Bartlett, 1970: 103). Intervence sociálního pracovníka se zaměřují podle Musila do oblasti dosahování rovnováhy mezi očekáváním prostředí, ve kterém lidé uspokojují své potřeby, a schopností tato očekávání zvládat (Musil, 2004: 15) (viz schéma 2).

Environmentální perspektiva je v tomto textu aplikována pro zprostředkování pohledu na sociální práci v kontextu současné společnosti. Z logiky environmentálního pohledu na klienta a jeho životní situaci můžeme vyvodit, že sociální práce by měla svou pozornost obrátit na (1) posilování kompetencí klienta ve zvládání nároků současného – informačního – prostředí a zároveň (2) posilování kompetencí pracovníků a vytváření metodické a teoretické podpory pro výkon sociální práce. Tím mám na mysli, aby sociální práce v kontextu ICT mohla „zaplňovat“ nebo spojit mostem propast mezi těmi, kdo mají dostatečné ICT kompetence, a těmi, kdož jsou tak zvané „informačně“ nebo „digitálně“ vyloučení.¹⁶ A to i přesto, že, jak poznamenává Keller, je sociální práce v postmoderní společnosti, zjednodušeně řečeno, přehlčena (Keller, 2010: 150–155).

Jak píše Musil, sociální pracovník pracuje komplexně s celou životní situací klienta (1994: 17). Proto bychom měli brát v potaz celou situaci klienta – i dovednosti a schopnosti ve vztahu k ICT, neboť nedostatečné ICT kompetence mohou být také bariérou (samy o sobě anebo v kombinaci s jinými bariérami) v klientově zvládání.



Schéma 1: Jedinec-v-prostředí (informační společnosti)



Zastrow, 2010: 25, upraveno autorkou

Schéma 2: Intervence sociálního pracovníka





Informaticizace a informační společnost

Hlavním procesem odehrávajícím se v době nástupu Information Age je *proces informatizace*, tedy dění, ve kterém aktivity člověka jsou postupně čím dál víc zakládány na informačních technologiích. Jde o proces typický pro současný svět.

Informatizace je důležitým procesem nového společenského systému – informacionalismu. Informacionalismus považuje Castells (2002) za základ této společnosti. Má, jak bylo načrtnuto výše, tři základní aspekty. (1) *Informatizace* – pojmenování pro fakt, že stále více a více aktivit a lidských činností je založeno na informačních technologiích (tak jako předchozí významná epocha industrialismu je založená na strojích). Dalším významným aspektem informacionalismu je (2) *organizování společnosti v globálních sítích* a (3) vše je organizováno kolem *informací* (jejich vytváření a zpracovávání – pozn. autorky), které jsou symbolem doby (Castells in Himanen, 2002: Introduction).

Přechod k informacionalismu s sebou tak přináší další, dříve neaktuální, „vyloučení“, které způsobují informační technologie, společnost sítí a informační věk. O tomto vyloučení způsobeném technologiemi se v literatuře nejčastěji mluví jako o *technologické/informační exkluzi* a z něj vyplývající *digital divide*.

Informační exkluze a digital divide

Odborná veřejnost se zajímá o různé formy informačních nerovností asi od 60. let minulého století v souvislosti s otevíráním témat, jako je gramotnost a přístup ke vzdělání a jejich nerovnoměrnosti. V 70. letech se stávají v sociálních vědách aktuálnějšími v souvislosti s opouštěním konceptu postindustriální společnosti a ekonomiky založené na výrobě (product-based economy) a počátky používání termínu ekonomika založená na znalostech (knowledge-based economy). Od začátku 90. let, spolu s rozšiřováním informací a přístupů k nim pomocí moderních informačních a komunikačních technologií, pozorujeme další nárůst informačních nerovností a internet se začíná uznávat za nejpodstatnější „rozdělovač“ (divider) mezi *informačně chudými* a *informačně bohatými* (Yu, 2006: 229–230).

V této práci vycházím ze současného chápání *informační nerovnosti* jako *situace, kdy jedinci, skupiny nebo komunity nemají požadované*

dovednosti, schopnosti a materiální prostředky k získání účelného přístupu k informacím, jejich interpretaci a vhodné aplikaci (Britz, Blignaut, 2001 in Yu, 2006:231). Lidé ohrožení sociálním vyloučením se nepotýkají jen s *informační chudobou* plynoucí z informačních nerovností, ale také s vyloučením z používání ICT. Z Britzovy a Blignautovy definice informační nerovnosti lze analogicky vytvořit definici pro exkluzi z používání informačních a komunikačních technologií – digitální exkluzi: jde o *situaci, kdy jedinci, skupiny nebo komunity nemají požadované dovednosti, schopnosti a materiální prostředky k získání účelného přístupu k ICT a jejich používání v každodenním životě*.

Nerovnosti v přístupu k internetu – nazývané *digital divide* – se ukázaly jako hlavní ztělesnění informačních nerovností (Yu, 2006: 230). Samotný termín digital divide prošel evolucí, co se jeho významu a obsahu týče. Obecně se používá pro pojmenování a rozlišení – zjednodušeně řečeno – těch, kteří k ICT přístup mají a ovládají je, a těmi, kteří přístup nemají a neovládají je. Původně termín označoval pouze rozdíl mezi těmi, kteří mají, a těmi, kteří nemají přístup k počítači. Později se jeho používání rozšířilo na ne/přístup k internetu (Van Dijk, Van Deursen, 2010: 893). Stále se jednalo o pojmenování spíše fyzického ne/přístupu, ať už k počítači, nebo později i k internetu. V souvislosti s informatizací společnosti se rozšířilo chápání pojmu také o dovednosti, které jsou potřeba k ovládnutí počítače a internetu. Protože, jak připomínají Van Dijk a Van Deursen (2010: 894), jsou to právě ICT dovednosti a jejich nerovnoměrné rozdělení v rámci populace, které dráždí a zhoršují (exacerbace) již existující nerovnosti. ICT dovednosti tak považují v současné společnosti za životně důležitý zdroj.

Pojem digital divide je chápán jako multidimenzionální fenomén (Norris, 2001: 77) zahrnující různé úrovně (Sassi, 2005: 685). Základním dělením je rozlišení mezi digital divide chápáným na *globální úrovni*, tedy jako rozdíly mezi státy na různém stupni ekonomického vývoje, anebo na *sociální úrovni*, tedy rozdíly mezi lidmi v jedné zemi (Sassi, 2001: 686; Norris, 2001: 4).

Chápání pojmu digital divide jako multidimenzionálního nemusí znamenat rozlišování pouze mezi *globální* a *sociální* úrovní, lze se zabývat také jeho multidimenzionalitou v poněkud



jiném, podle mého názoru ale naléhavějším významu. U osob zažívajících exkluzi z ICT a informační chudobu, tedy u těch, které bychom mohli označit jako „have-nots“, lze *multidimenzionalitu* předpokládat a rovněž pozorovat také – a dle mého názoru **zejména** – v tom, že prostupuje všechny dimenze jejich života. V případě osob ohrožených sociálním vyloučením totiž nedostatečné ICT kompetence reprodukuje již existující sociální nerovnosti (Van Dijk, Van Deursen, 2010: 894, blíže také Van Dijk, 2005), a vice versa – ti, kteří již jsou nějakým způsobem marginalizováni, mají méně příležitostí v přístupu k internetu a počítači (Warschauer, 2003: 7). Vzniká tak začarovaný kruh digitální exkluze. Materiální (respektive sociální) deprivace souvisí s úrovní ICT kompetencí, a tedy zapojením se do kyberprostoru¹⁷, a to tak, že čím vyšší je míra deprivace, tím menší může být zapojení do e-světa a vice versa (Longley, Singleton, 2009; Van Dijk, Van Deursen, 2010). Royal Geographical Society upozorňuje ve spojitosti s digitální exkluzí na několik souvisejících fenoménů, které společně posilují bariéry v přístupu k možnosti „být on-line“ a participovat na současné kultuře. Bariéry v přístupu k ICT posilují: nízká úroveň gramotnosti, nemožnost pořídit si ICT plynoucí z ekonomické situace, nedostatek času k získávání a prohlubování ICT dovedností (v případě, že jedinec je odkázán na veřejně dostupné využívání ICT, je omezen časem, který takto může strávit), nedostatek podpory pro zlepšování ICT kompetencí, různé formy handicapů, komplikované webové rozhraní (Royal Geographical Society, 2014). Exkluzi z ICT tak nelze nahlížet jako samostatný problém, ale je potřeba obrátit pozornost také na to, jaké bariéry může informační a digitální exkluze přinášet do života osob ohrožených sociálním vyloučením a jak jejich život ovlivňují. Sociální exkluze a digitální exkluze jsou vzájemně související fenomény (srov. Longley, Singleton, 2009).

Sociální exkluze

Historie pojmu

Ačkoli většina autorů zabývajících se sociálním vyloučením zasazuje počátek pojmu do 70. let 20. století, autoři Burchardtová, Le Grand a Piachaud (2002) při hledání historie

pojmu zacházejí, v návaznosti na Parkina¹⁸ (1979), až k Weberovi.

Parkin interpretuje Weberovo pojetí *sociálního uzavření* (social closure) jako proces, ve kterém sociální skupiny usilují o maximalizaci (svého) prospěchu omezováním přístupu ke zdrojům a příležitostem jen pro omezený okruh vhodných osob. Určité sociální nebo fyzické atributy – v podstatě jakékoli skupinové atributy, jako jazyk, rasa, sociální původ, náboženství apod., které jsou, jak podotýká Giddens (2005: 262), spojeny se statutem jednotlivce – jsou ospravedlněním pro odepírání vstupu – exkluzi. Dochází tak k monopolizaci určitých, většinou ekonomických příležitostí. Monopolizace je mříena proti těm, kterým jsou připisovány určité nežádoucí charakteristiky (např. výše zmíněné atributy, pozn. autorky) a jejím cílem je vždy uzavření sociálních nebo ekonomických příležitostí těmto outsiderům.

Jak již bylo zmíněno, většina autorů zasazuje počátek pojmu sociální vyloučení do 70. let minulého století,¹⁹ kdy termín „les exclus“ („vyloučení“, překlad autorky) označoval ve Francii skupinu osob, které byly administrativně vyloučené ze systému sociálního pojištění, kteří propadli síti sociálního zabezpečení nebo zkrátka měli nálepku „problémoví“. Autorem termínu „les exclus“ je René Lenoir, tajemník pro sociální opatření v Chiracově vládě, který v roce 1974 poprvé termín použil (Silver, 1994: 532). Za vyloučené byly považovány osoby se zdravotním hendikepem, osamělí rodiče, nepojištění nezaměstnaní, mladí dospělí apod. (Burchardt, Le Grand, Piachaud, 2002: 2), invalidé, zneužívané děti, uživatelé drog, delikventi, ale také multi-problémové domácnosti, příslušníci menšin, lidé asociální – nikdo z těchto nebyl chráněn sociálním pojištěním (Silver, 1994: 532).

Termín sociální vyloučení, který má kořeny v 70. letech, zahrnuje i dnes přibližné kategorie lidí, bez ohledu na to, zdali jsou nebo nejsou sociálně pojištěni.

Definice sociální exkluze

Sociální exkluze je dnes chápána jako fakt, kdy se jedinci anebo kolektivity nepodílejí stejnou měrou jako ostatní na (hmotných i nehmotných) zdrojích společnosti a jejich distribuci a redistribuci. Jde o proces vydělování jedinců z organizací nebo komunit, ze kterých je složena společnost (Mareš, 2000: 287).



Obecně se sociální exkluze považuje za multidimenzionální koncept, dochází tedy k ovlivňování a doplňování jednotlivých forem (dimenzí) sociální exkluze (Mareš, 2000: 287) a mimoto se jednotlivé dimenze sociální exkluze vzájemně posilují (Percy-Smith, 2000: 7) a vytvářejí multidimenzionální deprivaci (Mareš, Sirovátka, 2008: 279). Většinou není možné důsledně rozlišit začátek a konec procesu sociálního vylučování (bludný kruh sociálního vyloučení). Jev (nebo životní situace), která je v určité fázi procesu vylučování důsledkem předchozího souběhu událostí, se ve stejném okamžiku stává příčinou událostí navazujících (Šimíková, 2004: 134–135). Zažívání problémů ve více než jedné dimenzi sociální exkluze tak zvyšuje pravděpodobnost ohrožení procesy sociálního vylučování (Percy-Smith, 2000: 7).

Diskurzy sociální exkluze

Koncept sociálního vyloučení je užíván stále častěji jak v akademickém, politickém (Mareš, 2000: 285; Mareš, 2004: 15), tak i odborném (sociálně-pracovním) mediálním i veřejném diskurzu (Toušek, 2007: 6) a postupně vytlačuje z těchto diskurzů koncept chudoby (Mareš, 2000: 285; Toušek, 2007: 6; Mareš, Sirovátka, 2008: 273).

V české literatuře jsou patrné dvě linie argumentace, proč koncept sociální exkluze přitahuje v posledních 20 letech pozornost. Za prvé jde o praktické využívání konceptu sociální exkluze a konceptů s ním souvisejících (sociální inkluze, koheze, solidarita apod.) v programových dokumentech EU. Druhou linii představují mj. teoretičtější úvahy nad propojováním konceptů globalizace, multikulturalismu a sociální exkluze (Marada, 2000: 7–8) a s oběma liniemi související stále častější zařazování konceptu sociální exkluze do akademického diskurzu. Obě tyto roviny jsou spolu komplementární, neboť, jak poznamenává Mareš (2006a: 15), věda je ve Foucaultově smyslu institucí podílející se na formování diskurzu a utváří tak vědění, společenský řád i individuální sebepochopení. V případě diskurzu sociální exkluze je jeho utváření zachytitelné ve spolupráci politické a akademické sféry v tom, jaký výzkum je politickou sférou podporován a kterak její diskurz podporuje. Akademická sféra na oplátku buduje symbolický aparát pro legitimizaci tohoto

diskurzu, čímž ho činí hodnověrným a obě sféry tak upevňují svůj vliv.

Používání pojmu sociální exkluze je viditelné také v programových dokumentech EU, kterými jsou ovlivňovány a koordinovány národní sociální politiky členských států i EU jako celku. Tyto dokumenty staví do popředí cíl *kohezivní, inkluzivní a integrované evropské společnosti*, který budují na konceptech *sociální koheze, sociální inkluze a sociální exkluze* (Mareš, Sirovátka, 2008: 271; Mareš, 2006a: 15). Výběr konceptů pro programové dokumenty koordinující sociální politiky EU souvisí se (1) základní vizí EU: ideou budování kohezivní evropské společnosti a také (2) s problémy, které se objevují v EU v souvislosti se silící migrací – vznikající multikulturní společnosti s rostoucím podílem imigrantů a postupně mizející ochotou „integrovat je“ i „integrovat se“ (Mareš et al., 2008: 9).

Téma sociální exkluze se také objevuje v kontextu diskusí o globalizaci a multikulturalismu (Marada, 2000: 8), protože se nám dostává upozornění, že ekonomická, politická a kulturní globalizace nevytváří jen nové možnosti, ale pro některé tyto možnosti uzavírá – kulturní různost různorodých sociálních skupin (etnických, náboženských, generačních atd.) se neutváří vždy na pozadí jejich rovného přístupu k základním ekonomickým, politickým, kulturním (Marada, 2000: 8) či veřejným statkům. Naopak, velmi často z globalizačních procesů vyplývá sociální exkluze těchto různorodých skupin.

I přes rozšířenost a oblíbenost konceptu sociální exkluze mezi akademiky i ve sférách neakademických Mareš a Sirovátka (2008: 274; Mareš, 2006b: 5) upozorňují na vážnost konceptu sociálního vyloučení, v jehož obsahu nepanuje jasná shoda. Vážnost konceptu spočívá zejména v nejednoznačném uchopení – snahy definovat sociální vyloučení mají většinou podobu (1) *výčtů charakteristik vyloučených* nebo (2) vyjmenování úplných a vyčerpávajících kategorií popisujících osoby nebo kolektivity – tedy *taxativním výčtem* (Mareš et al., 2008: 14).

Koncept sociálního vyloučení navíc není mezi akademiky, politiky, veřejností ani odbornými pracovníky vnímán jednoznačně. Ačkoli obecně je považován za koncept, který patří do diskurzu postmoderních společenských věd a je



používán jako analytický nástroj při teoretickém uvažování i monitorování sociálního vyloučení (nejen) v ČR, ozývají se štiplavé hlasy kritiků (nejen) tohoto konceptu. Keller upozorňuje, že sociální vědy vynakládají velké úsilí při zastírání reálných poměrů vytvářením pojmů, které pomáhají zamlžovat rychle se prohlubující nesouměřitelnost ve společnosti (Keller, 2010: 145), a upozorňuje na fakt, že sociální vědy místo rozkrývání mechanismů proměny současné společnosti (zejména v sociální struktuře) hledají nové pojmy, kterými pojmenovávají staré problémy, aby tak od reálných problémů odvrátily pozornost (Keller, 2010: 9–12). Mezi tyto koncepty, které pomáhají zastíňovat společenskou realitu místo toho, aby se věnovala pozornost rozkrývání mechanismů vzniku nežádoucích společenských jevů, patří podle Kellera koncepty sociálního kapitálu, nových rizik i sociálního vyloučení.

Podobnými úvahami se zabývají i Mareš a Sirovátka (2008). Ptají se, (1) zdali tyto nové koncepty odrážejí nové jevy a procesy ve společnosti, anebo (2) jde jen o nový pohled na staré věci, případně (3) přenesení akcentu z jednoho aspektu daného jevu na druhý ovlivňuje i přizpůsobení terminologie. Zvažují také hledisko Kellerovo – (4) neznárodně povaha nových konceptů poznání jevů, které označují místo toho, aby je pomáhaly objasnit? (Mareš, Sirovátka, 2008: 276). Také Goodin (2000) se domnívá, že výraz sociální exkluze chybně definuje problém a je spíše působivou frází snažící se zachycovat témata, která se nás bytostně dotýkají, s příslibem rozpoznání společné příčiny našich obav a stanovení společné nápravy (Goodin, 2000: 16).

I přes hlasy kritiků se termín sociální vyloučení stále používá, je akcentován více než dříve používaný termín chudoba. Pojem sociální vyloučení zprostředkovává mnohovýznamovost (multidimenzionalitu) a také umožňuje, jak poznamenává Toušek, uchopit fakt, že sociální vyloučení se projevuje v různých sférách života (Toušek, 2007: 5). Koncept sociálního vyloučení bere do úvahy materiální, nemateriální i procesuální podstatu chudoby (E-polis²⁰), jinými slovy chudoba je vnímána spíše jako jedna z dimenzí sociálního vyloučení (Mareš, 2006b: 5). Na rozdíl od konceptu chudoby se koncept sociální exkluze nesoustřeďuje pouze na jednu

rovinu života jedince – ekonomický rozměr, tedy materiální nedostatek (Toušek, 2007: 5) zažívaný jako nedostatek zdrojů a materiální deprivace plynoucí z nízkých příjmů.

Koncepty chudoby a sociálního vyloučení jsou si velmi blízké a úzce spolu souvisí, zejména v obecné rovině – zapříčinění vylučování z životního (nebo společenského) standardu a životních šancí. Také v rovině prožívání – chudoba i sociální vyloučení jsou doprovázeny vnitřními prožitky zoufalství, apatie, frustrace (Mareš, 2000: 289). I přes blízkost obou konceptů by bylo podle Mareše (ibid.) chybou je považovat za synonyma. Oproti konceptu chudoby je koncept sociální exkluze mnohovrstevnatým znemožněním participace na více úrovních sociálního života²¹ – v tzv. dimenzích sociálního vyloučení.

3. ODPOVĚDI NA DVO – ANALYTICKÁ ČÁST

V této části textu odpovídám na dílčí výzkumné otázky (1) Jak autoři chápou danou dimenzi sociálního vyloučení a (2) jak se daná dimenze prolíná s digitální rovinou. Bude představeno 8 dimenzí sociální exkluze: ekonomická, sociální, politická, kulturní, komunitní, bezpečí a rizik, mobility, symbolická. U každé z dimenzí se zaměřím na teoretické vymezení, následně nabídnu, jak se v této dimenzi obrazí digitální rovina.

Dimenze sociálního vyloučení

V tomto textu vycházím z pojetí *dimenze* jako kvality určující povahu věci (rozsah, trvání v čase a prostoru, hloubku, atd.), které jsou součástí (prvkem) něčeho, něco ovlivňují a s dalšími prvky (součástmi) věci mají nějaký vztah (Marriam-Webster Dictionary²²). *Dimenze sociálního vyloučení* tak chápou v tomto textu jako představy různých autorů o tom, z jakých prvků se sociální vyloučení skládá, jaké má kvality (rozsah, trvání v čase, čím se projevuje, které oblasti života zasahuje, apod.), jaké má příčiny, důsledky a jak souvisí s dalšími jevy.

Přístupy jednotlivých autorů k pojmenování dimenzí sociálního vyloučení se liší. Většina autorů zabývajících se sociálním vyloučením klasifikuje několik dimenzí sociálního vyloučení a shoduje se na několika základních dimenzích. Klasifikace dimenzí sociální exkluze v této



práci vychází z kategorizace dimenzí sociálního vyloučení Percy-Smith (2000) a je rozšířena o další dimenze sociálního vyloučení tak, jak se objevují v literatuře. Tam, kde je to příhodné, jsou uvedeny také drobné nuance jednotlivých autorů v rozšiřování/zužování jednotlivých dimenzí. Většina autorů akcentuje ekonomickou, sociální a politickou dimenzi sociálního vyloučení. Další autoři rozšiřují tyto základní dimenze o další, a to: kulturní, komunitní/sousedskou, individuální, skupinovou, symbolickou, prostorovou.

Jak již bylo avizováno dříve, nadcházející podkapitoly o dimenzích sociální exkluze jsou odpověďmi na dílčí výzkumné otázky a mají následující strukturu vedenou podotázkami. (1) Jak autoři chápou danou dimenzi sociálního vyloučení, a (2) jak se daná dimenze prolíná s digitální rovinou.

Následující klasifikace dimenzí sociálního vyloučení byla vytvořena na základě práce s texty různých autorů. Než o dokonalý popis sociální reality jedná se spíše o analytické kategorie, které umožní nahlédnout, jak mohou sociální pracovníci intervenovat a jakými tématy se může sociální práce v soudobé společnosti zabývat.

Ekonomická dimenze

Ačkoli není možné redukovat sociální exkluzi na ekonomické faktory, právě ekonomické faktory jsou klíčovým aspektem sociální exkluze (Percy-Smith, 2000: 8), což koresponduje s umisťováním ekonomické dimenze na první místo u všech autorů, s jejichž pracemi jsem se seznámila. Burchardt et al. (1999: 231)²³ tuto dimenzi rozpracovávají na tři samostatné oblasti vyloučení²⁴: *aktivita spotřeby*, *aktivita produkce* a *aktivita spojení*. Rodgers (1995 in Mareš, 2000: 287) upozorňuje, že ekonomické vyloučení je zdrojem chudoby a vyloučení ze životního standardu – dochází k *marginalizaci na trhu práce* a *nezaměstnanosti*. Percy-Smith (2000: 9) i Mareš a Sirovátka (2008: 280) akcentují na rovině ekonomického vyloučení jak *spotřebu* (chudobu, materiální deprivaci)²⁵, tak *aktivitu na trhu práce* (ne/zaměstnanost, kvalita zaměstnání, schopnosti).

Pokud přijmeme tezi, že ekonomické vyloučení je (...) vyloučením (mj.) z trhu práce, lze předpokládat, že nízké ICT kompetence osob znesnadňují participaci na trhu práce ještě více,

neboť internet je „místem“, kde práci lze hledat (i nabízet) velmi efektivně. Ať už jde o „pouhé“ využití portálů zprostředkovávajících práci, nebo o využití služeb personálních agentur (zasílání on-line nabídek), nebo třeba o využití sociálních sítí k posílení kontaktů a vazeb s přáteli, které mohou vést k novému zaměstnání. Konečně také virtuální prostor může být místem k osobnímu a osobnostnímu rozvoji on-line cestou v době nezaměstnanosti – např. v podobě jazykových on-line kurzů nebo hledání informací a tipů vztahujících se k dalším možnostem, jak hledat práci, možnosti rekvalifikace, učení se novým věcem apod. Důsledkem digitální exkluze má jedinec k těmto možnostem ztížený přístup.

Exkluze v této oblasti se může projevit také exkluzí ze spotřeby, spojení anebo produkce ve virtuálním prostoru. Prakticky se v prvním případě může jednat o ztížený přístup k nákupům on-line, v druhém případě potom např. o omezenější možnost využívat bankovní produkty (některá spořicí i bankovní konta je možné obsluhovat pouze on-line, v jiných případech je využívání internetového bankovníctví výrazně levnější). Ve třetím případě jsou lidé ohroženi informační chudobou a s nízkými ICT kompetencemi limitováni např. v možnosti získávání informací o podmínkách a následném založení živnosti, její propagace a dalšího jejího fungování.

Sociální dimenze

Sociální dimenze má velmi široký záběr. Je možné ji chápat v návaznosti na Burchardtovou et al. (1999: 231) jako zapojení jedince do podstatných a důležitých sociálních interakcí s rodinou a přáteli a identifikace s kulturní skupinou nebo komunitou. Zejména jde o dostupnost emoční podpory a o příležitost cítit se členem širší komunity, jako základních lidských potřeb. Pokud je sociální exkluze rozšířena v této dimenzi, projevuje se malou mírou, příp. nízkou kvalitou sociálních interakcí – tedy ne-participací v sociálních kontaktech (rodina, přátelé, komunita, společnost v širším smyslu) a omezením šíře a kvality kontaktů (Mareš, Sirovátka, 2008: 280).

Pokud bychom přemýšleli o digitální rovině sociální exkluze, můžeme předpokládat dvě hlavní skupiny, které by jí byly ohroženy. (1) Osoby již



sociálně vyloučené – tedy se slabými vazbami, malou mírou interakcí s okolím a nízkou mírou participace v sociálních kontaktech, které budou vyloučené jak v reálném, tak virtuálním světě. (2) Osoby se silnými vazbami a silně participující v sociálních kontaktech s rodinou, přáteli, komunitou nebo společností jako celkem, kteří ale z důvodu nedostatečných ICT kompetencí nebo fyzického nepřístupu k nim mohou být sociálně vyloučení na virtuální rovině vztahů (typicky na sociálních sítích). Otázkou může být, ke které skupině by měla směřovat pomoc v podobě zvyšování ICT kompetencí. Domnívám se, že jde o obě skupiny. I když nepovažuji ICT za všespasitelný nástroj, může se podařit, že virtuální realita poskytne bezpečí, které osoby vyhýbající se kontaktům se společností postrádají, a ICT tak mohou umožnit vyšší míru participace ve společnosti. Navíc Katz a Rice (2002: 332) v této souvislosti poznamenávají, že internet nabízí nové formy posilování a vytváření sociálního kapitálu, které jsou sice v mnohém jiné, ale mohou být silnější než tradiční fyzické. ICT se tak ukazují jako pozitivní síla v tvorbě sociálního kapitálu.

Také může být chápána jako bránění ve sdílení statusů nebo institucí a participaci na sociálních, ekonomických, politických a kulturních systémech, které podmiňují sociální integraci jedince do společnosti (Walker, Walker, 1997 in Mareš, 2006b: 22), případně bránění participace na společenských aktivitách – např. volnočasových.

ICT jsou také prostředkem k trávení volného času. Lidé ze sociálně znevýhodněného prostředí ohrožení sociálním vyloučením, při předpokladu, že nevlastní jejich rodina počítač, jsou z možnosti trávit volný čas „on-line“ v domácím prostředí vyloučení a spolu s tím z participace na kulturním a sociálním standardu společnosti. Částečně mohou tyto příležitosti nabízet neziskové organizace anebo místa s veřejně přístupnými ICT (například knihovny), organizace, které klientům přístup k počítači a internetu umožňují. Jak ale vyplývá z Van Dijkova výzkumu, tito lidé nedosáhnou takové úrovně PC kompetencí jako ti, kteří používají počítač sami doma (Van Dijk, Van Deursen, 2010: 898, 906).

Sociální exkluze v nejúžším smyslu také může být vnímána jako sociální izolace (Mareš,

2006b: 22). V kontextu ICT tak může jít o sociální izolaci ve virtuálním prostoru, která je způsobena například nevyužíváním elektronické komunikace, například nezapojováním se do sociálních sítí a e-mailové komunikace.

Politická dimenze

Politická participace znamená zapojení jedinců nebo skupin do ovlivňování tvorby rozhodnutí, která ovlivňují životy těchto jedinců nebo skupin (Percy-Smith, 2000: 9). Politická participace může nabývat mnoha podob – od účasti ve volbách, členství v politických stranách nebo hnutích, zapojení se do lokálních, národních nebo nadnárodních kampaní (Burchardt, 1999: 231). Exkluze na této úrovni se pak projevuje upřením občanských, politických nebo základních lidských práv (Rodgers, 1995 in Mareš 2000: 287) – což mohou zažívat např. imigranti (Percy-Smith, 2000: 10), také ale neúčasti ve volbách, či neschopnosti participace (Mareš, 2004: 19) ve smyslu neporozumění institucím, skrze které lze politicky participovat, a neznalostí vlastních práv. Ne-přístup k politické participaci se snoubí s nedůvěrou ve formální komunikační kanály a v instituce, což může vést až k pocitům frustrace, vzteku a v konečném důsledku v hrozbu sociálních nepokojů (Percy-Smith, 2000: 10).

Obecně se předpokládá, že internet, stejně jako dřívější komunikační technologie zahrnující média, jako jsou noviny a televize, má potenciál zvyšovat občanskou angažovanost v politických záležitostech (Katz, Rice, 2002: 103).

Nedostatečné ICT kompetence nebo nepředstavitelnost potenciálu ICT ovlivňuje jak aktivní (zapojení se do hnutí, iniciativ, vyslovování podpory lokálním projektům, zapojení se do lokální politiky atd.), tak pasivní participaci v občanských nebo politických záležitostech (informovanost o lokálním dění a plánech, orientace v lokálních, národních, mezinárodních problémech apod.). Ztížený přístup k informacím, absencí znalosti toho, jak informace lze získat, anebo chybějící představa, že tyto informace jsou dosažitelné, případně chybějící představa, že je možné mít na některé věci vliv, způsobují, že lidé s nízkými ICT kompetencemi nebo nepřístupem k nim se mohou hůře orientovat v občanských aktivitách a politickém světě. O to složitější je potom angažovat se v těchto



oblastech v kyberprostoru. Lidé ohrožení sociálním vyloučením mohou být ve zvýšené míře ohroženi informační chudobou. V souvislosti s ní může chybět představa, že je možné politicky participovat, respektive k tomu využívat ICT.

Kulturní dimenze

Kulturní vyloučení znamená podle Rodgerse (1995 in Mareš, 2000: 287) odepírání práva jedince či kolektivity participovat na kultuře společnosti a sdílet její kulturní kapitál, vzdělanost a hodnoty. Typicky se podle Touška jedná o omezování přístupu ke vzdělávání a znalostem, které jsou většinou společností oceňovány, jde tak o vyloučení z kulturního kapitálu společnosti (Toušek, 2007: 12), neboť ten není umožněno sdílet, stejně tak jako vzdělanost a hodnoty společnosti (Mareš, 2000: 287).

Když bychom se oprostili od zjednodušené, leč předpokládám platící představy, že ICT jsou součástí dnešní kultury (kultury nastupující informační společnosti) a že lidé, kteří mají nedostatečné ICT kompetence, tak fakticky na této kultuře neparticipují, a posunuli se k rovině, kterou naznačuje Toušek (viz výše), a sice že v kulturní rovině mluvíme hlavně o vyloučení z hodnot a úrovně vzdělání a znalostí, dostaneme se k propletené kombinaci hned několika nepříznivostí v životě lidí ohrožených sociálním vyloučením – zejména pak u dětí a mladých lidí. Pro děti a mládež žijící v sociálně vyloučené lokalitě může být obtížné dosáhnout na vzdělání a znalosti oceňované ostatní společností např. proto, že navštěvují spádovou školu v blízkosti sociálně vyloučené lokality, která je okolím označována jako „romská“²⁶ a úroveň výuky zde může být jiná. V dosahování určité vzdělanostní úrovně mohou bránit právě také nedostatečné ICT kompetence jedinců nebo nedostatečný přístup k nim. V případě, kdy se mladý člověk z rodiny ohrožené sociálním vyloučením snaží dostat požadavku elektronicky zpracovaného domácího úkolu, může být vystaven situaci, že ho nemá kde zpracovat, případně neví, jak, protože nemá dostatečné dovednosti a znalosti, a nemůže tak naplnit očekávání, která jsou na něj kladena.

Pokud přijmeme předpoklad, že hodnoty společnosti mohou být zrcadleny anebo reprodukovány ve virtuálním prostoru a skrze něj,

lidé ohrožení sociálním vyloučením a s nízkou informační gramotností mají omezenou možnost na této reprodukci participovat. Nemožnost participovat na „pro společnost běžném“, v tomto případě reprodukci hodnot, je na jedné straně aspektem sociální exkluze. Na druhé straně nemožnost podílet se na reprodukci hodnot společnosti skrz virtuální svět a v něm, sociální exkluzi pravděpodobně dále prohlubuje.

Komunitní dimenze / dimenze sousedství

Za důležitou tuto dimenzi považuje Percy-Smith (2000: 10). Exkluze projevená na úrovni komunity je indikována zejména devastací prostředí v okolí obydlí, devastací obydlí, nedostupností služeb (obchodů, veřejné dopravy), ale také přetížeností služeb v lokalitě, anebo kolapsem lokálních podpůrných sítí. Nefunkčnost lokálních podpůrných sítí souvisí s politickými aspekty exkluze – s nízkou úrovní participace v komunitních a dobrovolných aktivitách.

Jde také o širší dopady, které devastované prostředí má – vnímání tohoto prostředí veřejností jako problematického, což přináší mj. také pozornost médií, neboť zprávy ze života lidí žijících v takovémto prostředí jsou žádané pro svou pikantnost. ICT umožňují rychlý přenos a šíření informací. Lidem ohroženým sociálním vyloučením a s nízkými ICT kompetencemi může chybět představa, že se mohou zapojit do formování obrazu o své komunitě anebo je ovlivnit.

Otázkou k diskusi je v souvislosti s v současné době se v některých, zejména městských sociálně vyloučených lokalitách objevujícím procesem gentrifikace a zmenšováním sociálně vyloučených lokalit, zdali je u osob ohrožených sociálním vyloučením možné pozorovat využití ICT jako prostředku pro udržení sociálních vazeb, které dříve fungovaly v komunitě (sousedství), potom, co z lokality odešly.

Prostorová dimenze

Indikací naplnění prostorové dimenze sociálního vyloučení je koncentrace vyloučených v oblastech s kumulací rizikových vlivů a bez odpovídající kvality života v podobě zvýšené míry kriminality, špatného životního prostředí, nedostatečné dopravní dostupnosti a infrastruktury, nekvalitní občanské vybavenosti včetně školství a zdravotnictví (Mareš, Sirovátko, 2008: 275).



Důsledkem koncentrace sociálně vyloučených v jedné oblasti zapříčiňuje *zviditelnění* této lokality (Percy-Smith, 2000: 11), což může mít pozitivní i negativní důsledky. Může jít o nové iniciativy sociální politiky, odchod zaměstnavatelů a poskytovatelů služeb z lokality (ibid.), ale také o zvýšený mediální zájem (viz výše). Jak dále upozorňují Mareš a Sirovátka (2008: 275) a Mareš (2006b: 10), mechanismus prostorové exkluze je dvojitý.

Jednak může jít o (1) důsledek koncentrace sociálně exkludovaných do jedné lokality (dům, město, ulice, několik ulic, městská čtvrť). Lidé takto koncentrovaní jsou vázáni na (často nevýhodný) lokální trh práce a ztrácejí vzory jednání většinové společnosti. Konsekvencemi této koncentrace je úpadek společenských a občanských aktivit (návaznost na politickou dimenzi), ale i redukce a oslabení sociálních sítí obyvatel této lokality. Sociální exkluze má tendence se v prostorech uzavírat, reprodukovat a vytvářet tak bludný kruh (Mareš, 2006b: 10).

Nebo může jít o (2) důsledky jiných atributů lokality, které zvyšují riziko sociální exkluze. Těmito atributy jsou např. kriminalita, vysoká nezaměstnanost, nekvalitní obydlí, chybějící infrastruktura, špatná dopravní dostupnost, nedostatek služeb apod. Obyvatelé těchto lokalit jsou „oběťmi obývaného území“, exkluze neplyne z nedostatečnosti osobních zdrojů, ale spíše z nedostatečných zdrojů komunity (lokality), ve které žijí (Mareš, 2006b: 10).

Domnívám se, že lze hovořit také o vyloučení z virtuálního prostoru, které je důsledkem nedostatečných možností využívat ICT anebo insuficientních ICT kompetencí. Tito jedinci se nepohybují ve virtuálním prostoru svobodně a expanzivně, ale (pokud vůbec) využívají několik málo známých virtuálních sub-prostorů. Z virtuálního prostoru využívají několik málo jim známých koutů a cest. Navíc chybí představa využitelnosti jak ICT, tak virtuality pro sociální fungování jako celek, případně dosahování konkrétních životních cílů (hledání zaměstnání, komunikaci s formálními institucemi, bankovní transakce, vzdělávání se, apod.).

Dimenze vyloučení z bezpečí / dimenze rizik

Tato dimenze zahrnuje rizika životních nehod, včetně rizika ztráty placené práce (Giddens, 1994 in Mareš, 2000:287), nebo jako

environmentální rizika (Beck, 1992 in Mareš, 2000:287). Vyšší rizikovost opět vykazuje život v sociálně vyloučené lokalitě – málo podnětů, koncentrace heren, nepěkné prostředí k životu, chybějící veřejný prostor (včetně dětských hřišť), nedostatečná infrastruktura, riziko rozvoje infekčních nemocí (svrab, žloutenka, úplavice), rizika úrazu nebo onemocnění (rozbitá skla, rezavá železa, odpady na ulici, použité injekční stříkačky apod.).

Vyloučení z bezpečí ve virtuálním prostoru se spíše týká nízké informovanosti o potenciálních rizicích virtuálního světa. Můžeme uvažovat dvě roviny. (1) V čem technologie mohou předcházet rizikům, která se v sociálně vyloučených lokalitách objevují, (2) nízká informovanost o potenciálních hrozbách virtuálního světa. Ať už jde o velmi otevřené sdílení informací, ukládání hesel v prohlížeči, zkrátka celkově tendence k neochraňování vlastní osoby. Důvodem může být nepředstavitelnost rizik ve virtuálním světě, která plynou z malé informovanosti a nedostatečných ICT kompetencí.

Jedním z rysů informační chudoby je také snížená dovednost rozpoznat důvěryhodné informace. Ve virtuálním prostoru se objevuje řada nedůvěryhodných informací, jejichž interpretace může být zdrojem znepokojení, případně může také vést i k rizikovému chování.

Dimenze mobility

Mareš (2000: 287) identifikuje dvě roviny vylučování z mobility – jednak jde o vylučování z mobility ve fyzickém prostoru (např. pohyb po městě, mezi městy, mezi státy) a vylučování z mobility v hierarchii sociálních pozic. Bauman (1999: 91 in Mareš, 2000:287) považuje omezování místem za znak sociální deprivace. Pro Leiseringa a Walkera (1998 in Mareš, 2000:287) má mobilita v modernitě klíčový význam, a to jak pro jedince, tak pro strukturu společnosti, která je mobilitou měněna, a nakonec i pro společnost v širším slova smyslu, neboť idea mobility dnešní společnost legitimuje.

V případě kyberprostoru souvisí s dimenzí mobility prostorová dimenze (viz výše). Tak, jak má v modernitě klíčový význam mobilita fyzická (jak v rámci prostoru, tak struktury společnosti), v informační společnosti je důležitá mobilita v kyberprostoru, tedy možnost pohybovat se v sociální aréně, do které vstupují všichni



sociální aktéři, kteří používají ke vzájemné sociální interakci informační technologie (Hakken, 1999 in Macek, 2003). Nedostatečné ICT kompetence nebo nepřístup k nim ale neumožňují se v kyberprostoru svobodně pohybovat. Navíc deficity v těchto kompetencích zabraňují jak mobilitě v hierarchii sociálních pozic a udržují jedince spíše v nižších sociálních pozicích, tak ve svobodné mobilitě v kyberprostoru, který ICT nabízí, jako takovém.

Symbolická dimenze

Členství ve společnosti je symbolicky odmítáno (na základě odlišnosti) nebo potvrzováno (na základě podobnosti). Symbolická exkluze je spojena se stigmatizací jedinců i sociálních skupin vnímaných jako „odlišní“, „deviantní“, „problémoví“ nebo „cizí“. Labelling těchto jedinců je vyčleňuje z hlavního proudu společnosti, což v dnešní době nastupující informační společnosti významně zprostředkovávají média. Významně symbolické vylučování posiluje také *lidový* diskurz (viz Radostný, 2006). V symbolickém označování (vylučování) je možné najít i představy označujících, kdo je za exkluzi odpovědný, a tak i vyjádření míry sociální solidarity. Exkluze je v očích označujících buď příčinou systémovou (nerovnosti, nespravedlnost, struktura vlastnictví apod.), nebo jde o deficity ve fungování jednotlivců (lenost, neodpovědnost apod.; Mareš, 2000: 287).

Pokud bychom se soustředili na symbolickou rovinu ICT v kontextu sociálního vyloučení, osoby s nedostatečnými ICT kompetencemi mohou být podrobeny procesu symbolického označování (vylučování). Tyto deficity na úrovni individuální se promítají v případě sociálně vyloučených osob také do roviny skupinové a objevuje se nálepkování osob s nedostatečnými ICT kompetencemi, jako „ti, co neumějí s počítačem“ nebo „ti, co nemají počítač“, což je může diskvalifikovat např. na trhu práce. Toto symbolické vylučování má vliv na další dimenze sociálního vyloučení a může tak prohlubovat frustraci a další pocity osob ohrožených sociálním vyloučením. Domnívám se však, že sociální práce má potenciál vytvářet intervence a programy tak, aby snižovala marginalizaci osob ohrožených sociální exkluzí.

ZÁVĚR

Stat' je příspěvkem k diskusi současných diskurzů v sociální práci z perspektivy konceptu informační společnosti. V užším pohledu stat' upozorňuje na změny a procesy v soudobé společnosti, které mohou ovlivňovat sociální fungování jedinců ve společnosti. A proto mohou mít přesah také do sociální práce. Sociální práce se zabývá komplexní situací jedince a zaměřuje se jak na jedince, tak na prostředí i na jejich vzájemný vztah. Současné prostředí je tvořeno mj. informačními a komunikačními technologiemi, které prostupují stále větší počet aktivit člověka a jsou součástí čím dál většího počtu nejrůznějších procesů.

Aplikováním teorie sociálního fungování, která vychází z ekologické perspektivy, bylo poukázáno na analogii mezi prvky této teorie a rysy soudobé společnosti. Současná (informační) společnost klade na jedince požadavky, které jsou v nepoměru k tomu, jakým způsobem jsou jedinci podporováni ve zvládnání těchto požadavků. Zde vzniká podle mého názoru prostor pro sociální práci, která má potenciál k tomu, aby intervenovala tam, kde vznikají nerovnováhy mezi očekáváním a požadavky prostředí a schopností tato očekávání zvládat. Sociální práce ale není k tomuto úkolu zatím dobře vybavena. Existuje řada potřeb, které mají klienti sociálních pracovníků v souvislosti s ICT. Stejně tak sociální práce se potýká s řadou nedostatků (nerovnováh) plynoucích z interakcí mezi požadavky soudobé společnosti a tím, co je od sociální práce očekáváno. Tyto potřeby sociální práce nejsou zatím ani zmapovány, ani uspokojovány. Ačkoli jsem v první fázi psaní textu myslela, že se zaměřím na identifikaci potřeb, které by mohla sociální práce saturovat v souvislosti s ICT u klientů, ukázalo se, že je zřejmě vhodnější nejdříve věnovat pozornost tomu, co by potřebovala sama sociální práce.

V tomto textu se pokusím o extrakci potřeb sociální práce z rozboru 9 dimenzí sociální exkluze v kontextu napojení jednotlivých dimenzí na digitální rovinu. Mým záměrem není degradovat současnou praxi v sociální práci ani znehodnocovat sociální práci *face to face*, a řešení tradičních životních obtíží našich klientů, anebo propagovat všespásnou metodu. Naopak, v řadě organizací se pomalu objevují snahy reflektovat



digitální rovinu současného světa, což je signálem, že česká sociální práce má potenciál se tématem zabývat. Smyslem tohoto textu je upozornit na nový fenomén, v českém prostředí doposud opomíjený. Text do jisté míry modeluje, do jakých rovin ICT prostupují, a snaží se ukázat, jak nedostatečné ICT kompetence mohou měnit dynamiku sociálního vyloučení. ICT mohou být mechanismem inkluze, ale také mechanismem dalšího vylučování. Text nabízí řadu otázek a otevírá mnoho neprobádaných oblastí, na které ale můžeme jako sociální pracovníci zaměřit svou pozornost.

Poznávacím cílem této stati byla výzkumná otázka *Jaké potřeby vyplývají pro sociální práci z digitální exkluze*. Po vymezení klíčových pojmů jsem v analytické části textu využila dimenzí sociální exkluze jako jedné z možných klasifikací sociální exkluze. Každá z dimenzí je zpracována tak, že odpovídá na dvě podotázky: (1) jak autoři chápou danou dimenzi sociálního vyloučení a (2) jak se dimenze prolíná s digitální rovinou. Digitální exkluze, tedy situace, kdy jedinci, skupiny nebo komunity nemají požadované dovednosti, schopnosti a materiální prostředky k získání účelného přístupu k ICT v každodenním životě, byla přenášena do 9 dimenzí sociální exkluze, jak se objevují v literatuře. Formou příkladů u každé z dimenzí byly nastiňovány důsledky pro konkrétní oblasti.

Jaké potřeby vyplývají z digitální exkluze pro sociální práci? Potřeby klientů, které je možné implicitně sledovat v kapitolách o dimenzích sociálního vyloučení, jsou nosná témata pro zaměření intervencí, programů a opatření sociální práce. Aby mohlo dojít k naplnění potřeb klientů v rámci jejich sociálního fungování, je žádoucí rozvíjet několik oblastí sociální práce. Zjednodušeně lze říci, že je potřeba rozvíjet sociální práci a saturovat její potřeby týkající se ICT v těchto oblastech:

- vyvoláním diskuse o vlivu ICT na sociální práci,
- institucionální (vytvořením instituce – určitého schváleného a praktikovaného způsobu jednání ve vztahu k ICT v sociální práci),
- zvážít možnost zakotvit téma do Standardů sociální práce, případně legislativy,
- metodické (vytvářením pracovních postupů pro sociální pracovníky, jak pracovat s ICT, jak tuto dovednost předávat, apod.),

- vzdělávací (začleňováním ICT do vzdělávání sociálních pracovníků; a to jak zlepšování ICT dovedností pracovníků, tak zlepšování dovedností předávat ICT dovednosti klientům), případně také
- kontrolní, a další.

Z jiného úhlu pohledu jde o následující činnosti, které by mohly v počátku pomoci sociální práci saturovat potřeby plynoucí zejména z nedostatečných informací o problematice ICT a dopadech jevů, jako je digitální exkluze nebo digital divide. Prvotní kroky by měly směřovat k:

- zmapování potenciálu ICT pro sociální práci; a to (1) jak využívat ICT v sociální práci jako oboru a (2) jak s ICT pracovat s klienty,
- zpracování výzkumů o potřebách klientů ve spojitosti s ICT (která opatření by byla přínosná pro zlepšení životních situací našich klientů),
- zpracování výzkumů o prožívání osob ohrožených sociálním vyloučením se zaměřením na (1) (uvědomovanou) digitální rovinu exkluze v jednotlivých dimenzích, a to (2) jaká opatření, intervence a postupy sociální práce může nabídnout,
- zmapování toho, jaké nároky na sociální pracovníky (například z hlediska času, dovedností, rolí, atd.) bude klást začlenění ICT do intervencí, tvorby programů a opatření,
- zmapování možností, jakým způsobem sociální práce může intervenovat do soudobého sociálního prostředí a jaké k tomu potřebuje zdroje,
- hledání příkladů dobré praxe (kdy ICT anebo ICT kompetence napomohly ke zlepšení životní situace klientů; zapojování ICT do práce s klienty, atd.),
- vytvoření metodických podpor pro výkon sociální práce v kontextu rozvoje ICT, a další.

Na závěr zůstávají dvě otázky. První z nich je, (1) zdali všechny z možností, jak využít ICT, které jsou v tomto textu modelovány, jsou lidmi ohroženými sociálním vyloučením v běžném životě využitelné. S tím souvisí také (2) otázka, do jaké míry a jak přesně jsou lidé ohrožení sociálním vyloučením skutečně ohroženi dalším vylučováním způsobeným také exkluzí z ICT. Je teď na nás, sociálních pracovnících, abychom zvážili, zdali současná doba nepřináší pro



sociální práci nové výzvy a nebylo by vhodné rozšířit pole naší působnosti o další – digitální – rozměr.

Seznam literatury

- BARTLETT, H. **The Common Base of Social Work Practise**. Washington: National Association of Social Workers, 1970.
- BRAUNS, H. J., KRAMER, D. **Information Technology and Social Work Education in the 1980s: Three Theses**. *International Social Work*, 1987, Vol. 30, No. 2, pp. 129–138.
- BURCHARDT, T., LE GRAND, J., PIACHAUD, D. **Introduction**. In HILLS, J., LE GRAND, J., PIACHAUD, D. **Understanding Social Exclusion**. Oxford: Oxford University Press, 2002, pp. 1–12.
- BURCHARDT, T., LE GRAND, J., PIACHAUD, D. **Social Exclusion in Britain 1991–1995**. *Social Policy and Administration*. 1999, Vol. 33, No. 3, pp. 227–244. Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-9515.00148/pdf>. [30. 3. 2014].
- CASTELLS, M., HIMANEN, P. **The Information Society and the Welfare State: The Finnish Model**. Oxford: Oxford University Press, 2002.
- CASTELLS, M. **Informationalism, Networks, and the Network Society: A Theoretical Blueprint**. In CASTELLS (ed.). **The Network Society: A Cross-Cultural Perspective**. Northampton: Edward Elgar Pub, 2004, pp. 3–45.
- CISLER, S. **Subtract the Digital Divide** [on-line]. *San Jose Mercury* (15 January, 2000). Dostupné z: <http://www0.mercurycenter.com/svtech/news/indepth/docs/soap011600.htm>, [10. 10. 2012].
- E-POLIS. **Podpora sociálně-integračních politik a služeb** [on-line]. Dostupné z: <http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&cid=28&idNotion=20> [12. 3. 2014].
- GARCIA, L. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide by Mark Warschauer**. *American Journal of Sociology*, 2003, Vol. 109, No. 3, pp. 767–768.
- GERMAIN, C. B. **An Ecological Perspective in Casework Practice**. *Social Casework*, 1973, Vol. 54, pp. 323–330.
- GERMAIN, C. B. **Time: An Ecological Variable in Social Work Practice**. *Social Casework*, 1976, Vol. 57, pp. 419–426.
- GERMAIN, C. B. **Space: An Ecological Variable in Social Work Practice**. *Social Casework*, 1976, Vol. 59, pp. 512–522.
- GERMAIN, C. B. **Introduction: Ecology and social work**. In GERMAIN, C. B. (Ed.). **Social Work Practice: People and environments**. New York: Columbia University Press, 1979, s. 1–22.
- GIDDENS, A. **Sociologie**. Praha: Argo, 2005.
- GOODIN, R. E. **Inkluze a exkluze**. In *Sociální studia*, 2000, roč. 0, č. 5, s. 15–42.
- GORDON, W. E. **Basic Constructs for an Integrative and Generative Conception of Social Work**. In HEARN, G. (Ed.). **The General Systems Approach: Contributions toward a Holistic Conception of Social Work Practice**. New York: Council on Social Work Education, 1969, pp. 5–12.
- GOVERNMENT OF THE UNITED KINGDOM. 2014. **Government Digital Inclusion Strategy** [on-line]. Dostupné z: <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/government-digital-inclusion-strategy> [21. 9. 2014].
- HAKKEN, D. **Cyborgs@Cyberspace?: An Ethnographer Looks to the Future**. New York: Routledge, 1999.
- CHYTIL, O. **Důsledky modernizace pro sociální práci**. *Sociální práce / Sociální práca*, 2007, roč. 7, č. 4, s. 64–71.
- IFSW. **Definition of Social Work**. 2002 [on-line]. Dostupné z: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> [30. 3. 2014].
- KATZ, J. E., RICE, R. E. **Social Consequences of Internet Use**. Cambridge: The MIT Press, 2002.
- KELLER, J. **Tři sociální světy: Sociální struktura postindustriální společnosti**. Praha: SLON, 2010.
- LONGLEY, P. A., SINGLETON, A. D. 2009. **Linking Social Deprivation and Digital Exclusion in England**. *Urban Studies*, 2009, Vol. 46, No. 7, pp. 1275–1298.
- MACEK, J. **Kyberprostor**. *Revue pro média. Časopis pro kritickou reflexi médií*, 2003



- [on-line]. S. 35. Dostupné z: <http://rpm.fss.muni.cz/Revue/Heslar/kyberprostor.htm> [21. 9. 2014]
- MARADA, R. **Sociální exkluze: v průsečíku myšlenkových tradic.** *ociální studia*, 2000, roč. 5, s. 7–14.
- MAREŠ, P. **Chudoba, marginalizace a sociální vyloučení.** *Sociologický časopis*, 2000, roč. 36, č. 3, s. 285–297.
- MAREŠ, P. **Sociální exkluze a inkluze.** In SIROVÁTKA (ed.). 2004. **Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin.** Brno: Masarykova univerzita a Georgetown, 2004, s. 15–29.
- MAREŠ, P. **Sociální exkluze, sociální inkluze a sociální koheze: diskurs a realita.** In SIROVÁTKA, T. (ed.). 2006. **Sociální vyloučení a sociální politika.** Brno: Masarykova univerzita a Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006a, s. 15–24.
- MAREŠ, P. **Faktory sociálního vyloučení.** Praha: VÚPSV, 2006b.
- MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T. **Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) – koncepty, diskurs, agenda.** *Sociologický časopis*, 2008, roč. 44, č. 2, s. 271–294.
- MAREŠ, P., HORÁKOVÁ, M., RÁKOCZIOVÁ, M. **Sociální exkluze na lokální úrovni.** Praha: VÚPSV, 2008.
- MERRIAM-WEBSTER DICTIONARY. **Dimension** [on-line]. Dostupné z: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/dimension>. [15. 9. 2014]
- MATOUŠEK, O. et al. **Základy sociální práce.** Praha: Portál, 2013.
- MATOUŠEK, O. et al. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013.
- MATOUŠEK, O. **Sociální prostředí.** In MATOUŠEK, O. et al. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013, s. 213–215.
- MATOUŠEK, O. **Potřeby a jejich hodnocení.** In MATOUŠEK, O. et al. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013, s. 221–223.
- MUSIL, L. **Ráda bych Vám pomohla, ale...** Brno: Marek Zeman, 2004.
- MPSV. **Úřad práce umožňuje lidem změnu profese.** 2013 [on-line]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/16309>. Původní zprávu vydalo businessinfo [on-line]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/urad-prace-umoznuje-lidem-zmenu-profese-40619.html>. [21. 9. 2014].
- NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce.** Brno: Marek Zeman, 2001a.
- NAVRÁTIL, P. **Poslání a cíle sociální práce.** In MATOUŠEK, O. **Základy sociální práce.** Praha: Portál, 2001b, s. 184–186.
- NORRIS, P. **Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide.** Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- PARKIN, F. **Marxism and Class Theory: A Bourgeois Critique.** Cambridge: Tavistock, 1979.
- PERCY-SMITH, J. **Introduction: The Contours of Social Exclusion.** In PERCY-SMITH, J. 2000. **Policy Responses to Social Exclusion. Towards Inclusion?** Buckingham: Open University Press, 2000, pp. 1–21.
- PUNAR, T. **ICT ve vzdělávání pod tlakem informační společnosti. Zavádění ICT do vzdělávacích systémů.** Magisterská diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, 2008.
- RADOSTNÝ, L. **Faktory sociálního vyloučení.** 2006 [on-line]
Dostupné z: <http://everest.natur.cuni.cz/akce/segregace/publikace/Radostny.pdf>. [30. 3. 2014].
- ROYAL GEOGRAPHICAL SOCIETY. **Reasons for Digital Exclusion. The Importance of Digital Equality** [on-line]. Publikováno 20. 9. 2014. Dostupné z: <http://www.21stcenturychallenges.org/focus/the-reasons-for-digital-exclusion/> [23. 9. 2014]
- SASSI, S. **Cultural Differentiation or Social Segregation? Four Approaches to the Digital Divide.** In *New Media and Society*, 2005, No. 7, pp. 684–700.
- SILVER, H. **Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms.** *International Labour Review*, 1994, Vol. 133, No. 5–6, pp. 531–578.
- SMUTEK, M. **Sociální politika a sociální práce.** In MATOUŠEK, O. et al. (ed.). **Encyklopedie sociální práce.** Praha: Portál, 2013, s. 166–169.
- SOURALOVÁ, A. **Lokalita Brno.** In KAŠPAROVÁ, I., RIPKA, Š., SIDIROPULU-JANKŮ, K. **Dlouhodobý monitoring situace romských komunit v České republice.**



Moravské lokality. Praha: Úřad vlády České republiky a Brno: Fakulta sociálních studií, 2008. S. 21–28.

ŠIMÍKOVÁ, I. **Mechanismy sociálního vylučování.** In ŠIMÍKOVÁ, I., VAŠEČKA, I. et al. **Mechanismy sociálního vylučování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace.** Brno: Barrister&Principal, 2004.

ŠRAJER, J., MUSIL, L. **Etické kontexty sociální práce s rodinou.** Brno: Albert, 2008.

TOUŠEK, L. **Co je sociální vyloučení?** In BROŽ, M., KINTLOVÁ, P., TOUŠEK, L. 2007. **KDO DRŽÍ ČERNÉHO PETRA? Sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem.** Praha: Člověk v tísni, 2007.

TREVITHICK, P. **Social Work Skills: A Practice Handbook.** Berkshire: Open University Press, 2005.

VAN DIJK, J. **The Deepening Divide Inequality in the Information Society.** London: Sage Publications, 2005.

VAN DIJK, J., VAN DEURSEN, A. **Internet skills and the digital divide.** *New Media and Society.* 2010, Vol. 13, No. 6, pp. 893–911.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. **Sociální psychologie.** Praha: Grada, 2013.

WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide.** Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2003.

YU, L. **Understanding Information Inequality: Making Sense of the Literature of the Information and Digital Divides.** In *Journal of Librarianship and Information Science.* 2006, roč. 38, č. 4, s. 229–252.

ZASTRAOW, CH. **The Practice of Social Work: A Comprehensive Wordtext.** Belmont: BROOKS COLE PUB CO, 2010.

Poznámky

- 1 Článek je inspirován jednou z kapitol diplomové práce autorky s názvem Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v informační společnosti, obhájené v lednu 2013. Kapitulu s původním názvem Sociální vyloučení hlouběji rozpracovává a využívá jako opěrnou strukturu pro aplikaci dalších úvah autorky.
- 2 Kontakt: e-mail vondrova@fss.muni.cz nebo na adresu Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno.

3 Příkladem může být hlasování o výměně vandaly zničených oken v brněnské MHD na Facebooku. Dříve se cestující nemohli vyjádřit k tomu, jaké kroky má podnikat dopravní podnik, a to, zdali okno vymění, nebo ne, bylo plně na rozhodnutí dopravního podniku. Kromě hlasování (kliknutí ano/ne) se nabízí také o problému diskutovat.

4 Kyberšikana jako využívání internetu, mobilního telefonu a dalších ICT s cílem poškodit jinou osobu. Více na [www.kyberšikana.eu].

5 Sextingem se rozumí elektronické rozesílání textových zpráv, vlastních fotografií nebo vlastního videa se sexuálním obsahem (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Dostupné na <http://sexting.cz/>. [Navštíveno 30. 10. 2012]

6 Kybergrooming označuje chování, které má ve virtuálním prostředí vzbudit v dítěti důvěru a připravit ho na schůzku, jejímž cílem je dítě pohlavně zneužít. Viz např. na webu organizace E-bezpečí zde: <http://cms.e-bezpeci.cz/content/blogcategory/4/35/lang,czech/>. [Navštíveno 30. 10. 2012]

7 Informační a komunikační technologie = information and communication technologies (ICT). Obsah termínu ICT pro kontext sociální práce jsem odvodila analogicky od práce Punara (Punar, 2008), který ICT vymezuje ve vztahu k vzdělávání v ČR. Do pojmu ICT tak jsou v této práci zahrnuty: počítače, počítačová síť (internet a intranet), multimédia a další technické prostředky.

8 Příkladem může být projekt Streetwork online, který odstartoval v roce 2011. V období 2011/2012 bylo hlavním cílem zmapovat „místa na internetu“, která cílová skupina nejvíc navštěvuje, vytvořit etický kodex a základní metodiku práce on-line. Dále vytvořit místo, kam můžeme klienty pozvat, tedy virtuální NZDM, a zorganizovat workshopy, které se týkají jak samotného projektu, tak práce s FB v NZDM – jeden z workshopů proběhl v listopadu 2012 (viz zde: <http://www.>



streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3893&site=cas), a vytvořit tým streetworkerů, kteří budou zkoušet (pilotně) aktivně metody on-line práce. V období 2012/2014 pak ČAS usiluje o vytvoření vlastního nástroje sociální práce v NZDM on-line, vytvořit skupinu on-line streetworkerů, kteří jsou každý všední den v odpoledních hodinách na chatu, a práce na metodice. Více informací na <https://www.google.cz/url?sa=t&crct=j&q=&e-src=s&source=web&cd=7&ved=0CGUQFjAG&url=http%3A%2F%2Ffiles.forumtp.webnode.cz%2F200000440-d-a-7-4-8-d-b-6-e-9-%2F-F-T-P-%25-2-0-%25-2-0-Online%25-2-0-pr%25-C-3-%25-A-1-c-e-%25-2-0-v-%25-2-0-N-Z-D-M-pptx&ei=yo3MUP6RJ4XptQaX0YC-QAw&usg=AFQjCNEXRhUz3nLp-535FWHCLSZQk6JyxuQ&sig2=9e-GE3VSCdwwZCSlu2tLkx&abvm=bv.1355325884,d.Yms>. [Navštíveno 28. 11. 2012]

Dalším příkladem reflektování je konference INSPO, jejímž tématem jsou i letos „Informační a komunikační technologie usnadňující život lidem se specifickými potřebami. Viz zde: <http://www.inspo.cz/>.

- 9 Například Standardy pro technologii a výkon sociální práce (Standards for Technology and Social Work Practice), reagující na rozšířenost využívání ICT v práci s klienty, vydala Národní asociace sociálních pracovníků (NASW) v roce 2005, aby i virtuální sociální práce (týkající se hlavně komunikace on-line) byla ošetřena etickými standardy. Spojení ICT a sociální práce a sociální politiky má ale hlubší kořeny. Již v roce 1987 se Brauns a Kramer vyjadřují k informačním technologiím a vzdělávání sociálních pracovníků v článku *Information Technology and Social Work Education in the 1980s: Three Theses* publikovaném v časopise *International Social Work* (1987, 30: 129–138).

Jedním z hlavních příkladů spojení ICT a sociální práce je britský časopis *Computers in Human Services*, vycházející od roku 1985, od roku 1999 vycházející jako *Journal of Technology in Human Services*. Věnuje

se spojení ICT a sociální politiky a sociální práce na několika úrovních: (1) použití ICT ve výuce sociálních pracovníků se zaměřením na výuku počítačových dovedností studentů sociální práce – *information and technology training, teaching and computer skills to students* – a také využití technologií pro výuku sociálních pracovníků (téma dominovalo v 80. a 90. letech minulého století). (2) Využívání ve výzkumu sociální práce a sociální politiky. (3) Zavedení ICT do organizací poskytujících sociální služby (databáze, apod.). (4) Zaměření na klienta (*using computer technologies in social work practice*) v podobě širokého spektra témat od používání ICT v přímé práci s klienty, empowermentem klientů v souvislosti s posilováním kompetencí ovládat ICT, e-social work (on-line poradny, apod.), digital exclusion, apod. Kategorie (1)–(4) vytvořeny autorkou na základě obsahové analýzy časopisu *Computer in Human Services*, respektive později vydávaným jako *Journal of Technologies in Human Services*.

- 10 Tezi o dosavadní ne-reflexi tématu ICT v sociální práci mohou podložit faktem, že ve hlavním oborovém časopisu Sociální práce / Sociálna práca nebyl otištěn jediný článek týkající se spojení ICT a sociální práce na jakékoli úrovni (viz poznámka 8). Nejsem si vědoma, že by takovýto článek vyšel v jiných periodikách, kde se témata sociální práce objevují.
- 11 ISFW = International Federation od Social Workers (www.ifsw.org).
- 12 Definice sociální práce podle IFSW dostupné zde: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> [Navštíveno 15. 9. 2014]
- 13 Ibid.
- 14 ICT kompetence používám v této stati ve významu soubor znalostí, dovedností, schopností a postojů týkajících se ICT, které je možné využít pro úspěšné zvládnutí nejrůznějších úkolů a situací ve vztahu k ICT.
- 15 GRAFIA, s. r. o., PC Storm a další ve spolupráci s ÚP; Centrum komunitní práce Ústí nad Labem; z neziskových organizací například Diecézní charita Brno (CELZUS) anebo Oblastní charita Pardubice.



- 16 Koncept digitální nebo též informační exkluze (digital exclusion, information exclusion) jako koncepty popisující stav, kdy jedinec je vyloučený z participace na ICT, z přístupu k PC nebo přístupu k internetu vůbec. Digitálně jsou vyloučeni i lidé, kteří sice mají přístup k internetu nebo PC, ale nemají dostatečné kompetence k tomu, aby plně využili potenciál ICT.
- 17 Kyberprostor jako sociální aréna, do které vstupují všichni sociální aktéři, kteří používají ke vzájemné sociální interakci informační technologie (Hakken, 1999, citováno podle Macek, 2003).
- 18 Frank Parkin, významný sociolog, kritik a interpretátor Weberových myšlenek.
- 19 RWB & Associates – Social Planners. 2002. *Social Inclusion/Exclusion*. Dostupné na <http://www.rwbsocialplanners.com.au/SOCIAL%20INCLUSION.pdf>. [Navštíveno 13. 10. 2012]
- 20 Viz E-polis, podpora sociálně-integračních politik a služeb. Dostupné na <http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&cid=28&cidNotion=20> [Navštíveno 25. 10. 2012]
- 21 E-polis, ibid.
- 22 Definice vznikla odvozením a syntézou z definice slova *dimension* v Merriam-Webster Dictionary, dostupné zde: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/dimension> [15. 9. 2014].
- 23 Burchardt et al. (1999) rozlišují pět hlavních dimenzí sociálního vyloučení, vztažených k „normálním aktivitám“, ve kterých je důležité, aby občané participovali (1999: 231–232), a to jak z hlediska jedince samotného, tak širší společnosti:
 1. Aktivita spotřeby: umožnění spotřebovat zboží a služby alespoň na takové minimální úrovni, která je běžná pro společnost.
 2. Aktivita spoření: úspory, majetek. Důležité z hlediska dvou úrovní.
 - (1) Jde o formu participace na růstu prosperity společnosti a (2) úspory a majetek poskytují bezpečí v obdobích ne-participace na trhu práce.
3. Aktivita produkce: zapojení do ekonomicky nebo sociálně hodnotné aktivity typu placené zaměstnání, vzdělání nebo odborný výcvik, odchod do důchodu, rentiérství, péče o rodinu apod. Zapojení se do produkce ve společnosti je důležité jak z hlediska jednotlivce – sebe-respekt plynoucí ze zapojení se do aktivity, která je oceňována, tak z hlediska společnosti. Jedinci zapojení do aktivit produkce přispívají do ekonomiky společnosti, zatímco lidé mimo tyto aktivity odčerpávají zdroje.
4. Aktivita politické: zapojení se do nějakého kolektivního úsilí pro zlepšení nebo ochranu aktuálního nebo dlouhodobějšího stavu v sociálním nebo fyzickém prostředí. Např. jde o volební účast, členství v politických stranách, členství v lokálních, národních nebo nadnárodních kampaních.
5. Aktivita sociální: zapojení do podstatných a důležitých sociálních interakcí s rodinou a přáteli a identifikace s kulturní skupinou nebo komunitou. Zejména jde o dostupnost emoční podpory a o příležitost cítit se členem širší komunity, jako základní lidské potřeby.
- 24 V pojetí Burchardt et al. (1999) má dimenze spotřeby nejbliže k tradičnímu měření chudoby a materiální deprivace.
- 25 Podle Percy-Smith (2000: 9) nízká spotřeba může mít příčiny např. v příjmové chudobě.
- 26 Blíže k tomuto fenoménu viz Souralová, 2008.



Analýza využití úkolově orientovaného přístupu v praxi na území města Ostravy¹

Analysis of the Use of Task-Centred Approach in Practice in the Territory of Ostrava

Eva Nedomová, Marie Špiláčková

Mgr. Eva Nedomová² je studentkou doktorského studijního oboru Sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě. V rámci disertační práce se věnuje tématu využitelnosti úkolově orientovaného přístupu v praxi a tématu předluženosti v české společnosti. Na fakultě vyučuje předměty Znakový jazyk a Finanční gramotnost pro sociální pracovníky. Ve volném čase se věnuje práci s osobami se sluchovým postižením.

Mgr. Marie Špiláčková, Ph.D.,³ působí na Katedře sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě jako odborná asistentka se zaměřením na teorie a metody sociální práce. Ve vědecko-výzkumné oblasti se zabývá historickým výzkumem aplikovaným v sociální práci.

Abstrakt

Príspevek se zabývá dílčími výsledky analýzy využití úkolově orientovaného přístupu v Ostravě. Úkolově orientovaný přístup je model krátkodobé intervence, který vznikl přímo v kontextu sociální práce a byl vyvinut sociálními pracovníky pro jejich vlastní potřebu. V současné praxi české sociální práce se řadí mezi čtyři nejužívanější přístupy v sociální práci. Cílem výzkumu je zmapovat současné využití tohoto přístupu sociálními pracovníky v Ostravě a dále zjistit, které konkrétní prvky tohoto přístupu jsou v ostravské praxi aktivně využívány. Metodologicky je projekt ukotven kvantitativní výzkumnou strategií. K naplnění výzkumného cíle byla použita technika dotazníku, polostrukturovaného rozhovoru a obsahové analýzy dokumentů. Výzkumný vzorek byl složen ze sociálních pracovníků pracujících v ambulantních, terénních a pobytových sociálních službách na území města Ostravy.

Klíčová slova

úkolově orientovaný přístup, sociální služby, sociální práce, Ostrava

Abstract

The paper deals with the preliminary results of analysis of the use of task-centred approach in Ostrava. Task-centred approach is a model of short-term interventions, which originated in the context of social work and social workers have developed it for their own use. In current practice, it ranks among the four most commonly used approaches of social work in the Czech social work. The research objective is to track the current use of this approach by social workers in Ostrava and also to find out which particular elements of this approach are in Ostrava practice actively used. Methodologically, the project is based on quantitative research strategies. To meet the objectives of the research in particular technique of questionnaire, semi-structured interview and content analysis of the documents were used. The research sample was composed of social workers working in outpatient, residential and field social services in the city of Ostrava.

Keywords

task-centred approach, social services, social work, Ostrava



1. Úvodem

Na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě byl v roce 2013 realizován výzkum s názvem **Analýza využití úkolově orientovaného přístupu v praxi na území města Ostravy** v rámci Studentské grantové soutěže (SGS6/FSS/2013). Řešitelský tým tvořili: (1) studentka doktorského studijního oboru Sociální práce Mgr. Eva Nedomová, (2) dále tři studentky navazujícího magisterského studijního oboru Sociální práce Bc. Katarína Marinovová, Bc. Markéta Urbanová a Bc. Alena Vaňharová, (3) vedoucí řešitelského týmu Mgr. Marie Špiláčková, Ph.D. **Hlavním cílem výzkumu** bylo analyzovat využití úkolově orientovaného přístupu sociálními pracovníky v Ostravě, případně zjistit, které prvky tohoto přístupu jsou v praxi české sociální práce využívány.

Obsah příspěvku shrnuje teoretická východiska, použitou metodologii a hlavní výsledky z realizovaného výzkumu. Cílem příspěvku je popsat využití úkolově orientovaného přístupu sociálními pracovníky na území města Ostravy.

2. Teoretická východiska

Úkolově orientovaný přístup (dále jen ÚOP), známý také jako *brieftherapy*, *krátkodobě orientovaný přístup* a *přístup zaměřený na kontrakt*, je velmi významným přístupem v sociální práci (Coulshed, Orme, 1998). Velikost jeho významu je dána mimo jiné tím, že byl vytvořen přímo sociálními pracovníky na půdě sociální práce a je určen její praxi. V současné době je považován za jeden ze čtyř využitelných přístupů v praxi sociální práce v České republice (Gojová, Sobková, 2007; Gojová et al. in Erath, Littlechild, 2010), a má tedy v teoriích sociální práce poměrně vysoké postavení (Navrátil, 2001). Uplatnění našel úkolově orientovaný přístup v Ostravě již v minulosti. Špiláčková (2011a, 2011b) identifikovala znaky shodné pro úkolově orientovaný přístup W. J. Reida a L. Epsteinové a *Socioterapeutický plán*, který byl plánem řešení daného individuálního problému klienta resocializačního střediska v rámci Ubytovny pro osoby bez přístřeší. Přestože byl tento přístup v zahraničí mnohokrát testován, v rámci české literatury jsme nezaznamenali výzkum,

který by se v současné době zabýval využitím ÚOP v podmínkách české sociální práce.

ÚOP je jedním z modelů krátkodobé intervence, kdy práce na jednom problému je limitována na dobu 3 až 4 měsíců, které by měly obsahovat 8 až 12 setkání. Hlavní myšlenka tohoto přístupu stojí na předpokladu, že klient má nejen problémy, ale i prostředky k jejich řešení. Intervence sociálního pracovníka by měla být založená na spolupráci a aktivní participaci klienta v celém procesu změny. Z tohoto důvodu lze považovat ÚOP za počátky pokusů o zplnomocnění klienta. Jak píše Navrátil (1999: 48): „*Základními hodnotami tohoto přístupu jsou partnerství a posilování. Partnerství v přístupu orientovaném na řešení úkolů znamená, že se vychází z přesvědčení, že vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je klient sám.*“

Pro tento přístup je charakteristická empirická orientace, integrující postoj, zaměření na klientem uznané problémy, zaobírání se systémem a kontextem problému. Důležitá je rovněž plánovaná krátkodobost, spolupracující přístup, strukturovanost, problém řešící aktivity, tedy úkoly ať již obecné, které neudávají, jak a co konkrétně by mělo být provedeno, a úkoly pracovní čili konkrétní termínované aktivity, zaměřené na řešení problémů a tím dosáhnutí cíle (Reid, 1992).

Jednou z předností tohoto přístupu je jeho jasná strukturovanost a systematicčnost. Přístup je strukturován do několika na sebe navazujících a zároveň se překrývajících kroků, jejichž pravidelnost navozuje systematicčnost a umožňuje tím klientovi a sociálnímu pracovníkovi dosáhnout uspokojivých výsledků. Obecně lze tyto kroky rozdělit do tří fází, počáteční, střední a terminální.

V počáteční fázi se sociální pracovník a klient soustředí na vysvětlení role a účelu terapie, získání nezbytných údajů, identifikaci problémů, exploraci a zhodnocení problémů, vytyčení cílových problémů, specifikaci problémů, stanovení cílů a uzavření smlouvy mezi klientem a sociálním pracovníkem. Úkolem sociálního pracovníka v této fázi je pomoci klientovi identifikovat problém z klientova pohledu a pomoci jej co nejdetailněji popsat. V rámci popisu problému by se měli zaměřit na deskripci projevů problému, četnost výskytu, závažnost, se kterou



klient na problémy nahlíží, délku trvání problému před zahájením intervence. Vhodné je s klientem zaměřit se na otázky: Které problémy klienta nejvíce zatěžují? Které problémy, kdyby se neřešily, by měly pro klienta nejtěžší důsledky? Které problémy, kdyby byly vyřešeny, by měly pro klienta nejpříznivější důsledky? Které problémy jsou pro klienta nejvíce významné? Které problémy lze řešit s menší energií nebo zdroji? Které problémy by mohly být absolutně nevyřešitelné? Kladení těchto výše zmiňovaných otázek vede k vyjasnění si prioritních problémů pracovníka a klienta, tedy těch, které vznikly jejich vzájemnou shodou. Jejich základem je to, co opravdu klient chce, a k jejich vyřešení bude směřovat veškerá vzájemná spolupráce. Následným krokem je formulace cíle, jinými slovy, odpovídáme na otázku, čeho chce klient dosáhnout. Při formulaci cíle je nezbytné myslet na skutečnost, aby splněním stanoveného cíle došlo k vyřešení nebo ke zmírnění problému. Podle Sheafor, Horejsi, Horejsi (2006) by správně formulované cíle měly být definované v pozitivních termínech, tedy co by klient měl udělat či dosáhnout, namísto toho, co by neměl; dotýkat se chování; být měřitelné, a to z hlediska délky, frekvence, intenzity; formulované z pohledu klienta. Důležitým krokem v počáteční fázi spolupráce klienta a pracovníka je stanovení časového limitu, který je brán jako významná hranice procesu intervence. Časový rámec by neměl být určen pouze pro dosažení cíle, ale také pro společnou práci mezi sociálním pracovníkem a klientem, která může zahrnovat počet a délku sezení, frekvenci setkávání aj. (Teater, 2010). Závěrečný krok počáteční fáze je věnován uzavření smlouvy (kontraktu, dohody) mezi pracovníkem a klientem. Ta by měla obsahovat cíle, seznam termínovaných úkolů jak klienta, tak pracovníka či jiných osob zapojených do procesu, výčet služeb, které klient využívá, informace ohledně nakládání se získanými informacemi, důvody ukončení spolupráce, termín ukončení spolupráce a jiné body, podle dohody klienta a sociálního pracovníka (Řezníček, 1994; Gojová, Sobková, 2007).

Obsahem střední fáze je naplánování úkolů, nalezení možností úkolů, motivování klienta, plánování detailů realizace úkolů, identifikace a řešení překážek, modelování, nácvik úkolů, sumarizace plánů úkolů, jejich realizace

a zhodnocení, včetně hodnocení pokroku v problému. Plánování úkolů, jejich realizace a následné hodnocení hrají v úkolově orientovaném přístupu klíčovou roli. Důležité je zapojit klienta do výběru úkolu, a to například formou otázek. Například otázky typu: *Co si myslíte, že byste mohli udělat tady s tímto problémem? Z těch věcí, co jste si zkusil, co nejlip podle Vás zafungovalo?* Aby byl klient schopen zvolené úkoly realizovat, je potřeba je detailně naplánovat. Jinými slovy, je potřeba stanovit: Kdo udělá co? Kdy to udělá? Jak často to bude dělat? Jak dlouho to bude dělat? Kde to udělá? S kým to udělá? Přezkum či hodnocení plnění úkolu by mělo probíhat na začátku každého jednotlivého setkání. V rámci hodnocení není vhodné zaměřit pozornost pouze na úkoly, naopak, žádoucí je současně hodnotit stav problému a dosahování cíle. V průběhu hodnocení by se klient a sociální pracovník měli zaměřit na to, co klient podnikl, jak často, s jakým výsledkem, případně s jakými problémy se klient v průběhu realizace úkolů setkal. Hodnocení je nezbytné k rozhodnutí, zda je naplánovaný úkol adekvátní vzhledem k vytyčenému problému a cíli, či je nutné jej přeformulovat (Doel, March, 1992; Tolson, Reid, Garvin, 2003).

V terminální fázi sociální pracovník společně s klientem provedou konečné zhodnocení problému, identifikují úspěšné strategie, posílí dosažený úspěch klienta, naplánují plány do budoucna. Součástí této fáze je i přehled získaných dovedností a závěrečná diskuse (Reid, 1992; Tolson, Reid, Garvin, 2003; Barker, 2003). Blížící se konec spolupráce může být stresující a vyvolávat pocity strachu, proto by měl sociální pracovník v rámci posledního setkání dát klientovi prostor tyto obavy vyjádřit. Na posledním sezení by pracovník s klientem měli hovořit o výsledku jejich kontraktu, zhodnotit pokrok klienta a povzbudit ho. Dále by se měli zaměřit na další oblast práce klienta a případně najít způsob, jak nakládat s klientovým znepokojením z ukončení spolupráce (Coulshed, Orme, 1998).

3. Metodologie výzkumu

V teoretických východiscích jsme provedli deskriptci metody sociální práce – úkolově orientovaného přístupu. Jeho klíčových pojmů,



jednotlivých fází i využitelnosti v praxi. Realizovaný výzkum navazuje na rozpracovanou teorii úkolově orientovaného přístupu. Poznávácím cílem⁴ našeho výzkumu je explikace čili výklad, vysvětlení využití úkolově orientovaného přístupu v praxi. Tímto považujeme provedený výzkum za **výzkum koncepční** (Loučková, 2014: 24). Hlavní charakteristikou je mimo explikaci teorie také požadavek na specifikaci výzkumného designu.

Hlavní výzkumná otázka zněla:

Pracují sociální pracovníci v praxi metodou úkolově orientovaného přístupu podle původních autorů W. Reida a L. Epsteinové?

Hlavní výzkumná otázka byla rozpracována do dílčích výzkumných otázek.

Dílčí výzkumné otázky

DVO 1: Uzavírají sociální pracovníci s klienty smlouvu o spolupráci?

DVO 2: Uvádějí ve smlouvě datum ukončení spolupráce, respektive do kdy má být dosaženo cíle?

DVO 3: Stanovují sociální pracovníci ve spolupráci s klienty úkoly měřitelným způsobem tak, aby bylo možno jejich dosažení evaluovat?

DVO 4: Jakým způsobem postupují sociální pracovníci s klientem při definování problému?

Na základě studia odborné relevantní literatury k tématu úkolově orientovaného přístupu jsme formulovali následující hypotézy, které vycházejí ze stanovených výzkumných otázek. Pracovní hypotézy byly použity pro operacionalizaci a konstrukci výzkumného nástroje – dotazníku.

Hlavní hypotéza:

Sociální pracovníci nepracují metodou úkolově orientovaného přístupu, protože v jejich praxi lze některé prvky úkolově orientovaného přístupu identifikovat.

Pracovní hypotézy:

1. V případech, kdy úkoly navrhuji společně sociální pracovník a klient, jsou úkoly časově ohraničené.
2. Sociální pracovníci využívají časově ohraničenou práci při práci s klientem, která je delší než 4 měsíce.

3. V případech, kdy cíl spolupráce stanovují klient a sociální pracovník společně, je stanoven termín k jeho dosažení.
4. Úkoly, jejichž splnění je časově ohraničeno, jsou hodnoceny průběžně.
5. Předmětem spolupráce je problém, který definuje klient.
6. Sociální pracovníci s klientem uzavírají smlouvu, která má písemnou podobu.
7. Cíle, jejichž dosažení je časově ohraničeno, jsou pravidelně hodnoceny.

Pro účely posouzení, zda sociální pracovník pracuje metodou úkolově orientovaného přístupu, jsme stanovili níže uvedená kritéria. Vycházejí z teoretických východisek úkolově orientovaného přístupu a korespondují s výzkumnou otázkou i jednotlivými hypotézami.

- Naplnění cíle a vyřešení problému by mělo být časově ohraničené na maximální dobu 4 měsíců.
- Cíle by měly být definované takovým způsobem, aby bylo všem jasné, zda cíle bylo dosaženo. Tedy cíle by měly být časově ohraničené a mělo by docházet k hodnocení jejich dosažení.
- Na definování problému, cíle a úkolu by se měl podílet klient anebo klient společně se sociálním pracovníkem. Tedy angažovanost klienta je nezbytná.
- Úkoly by měly být termínované.
- Plnění úkolů by mělo být průběžně hodnoceno.
- Spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem by měla probíhat na základě sjednané smlouvy, ať ústní či písemné.
- V rámci spolupráce by měly být stanoveny maximálně 3 problémy.

K dosažení cíle výzkumu byla užita **kvantitativní výzkumná strategie**. Využity byly techniky dotazníku, polostrukturovaného rozhovoru a obsahové analýzy dokumentů. Teoretická východiska byla zajištěna studiem relevantní odborné literatury k tématu, včetně publikovaných výzkumů.

3.1. Výzkumný soubor

Do výzkumného souboru byli zahrnuti sociální pracovníci splňující kvalifikační požadavky vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb. (zákon o sociálních službách), a kteří pracují v sociálních



službách ambulantního, terénního či pobytového charakteru v Ostravě. K výběru respondentů byla využita kombinace náhodného a záměrně účelového výběru. Základním souborem, a zároveň výzkumným souborem, byly všechny organizace poskytující terénní, ambulantní a pobytové sociální služby na území města Ostravy. Jde o vyčerpávající šetření.

Výzkumný soubor tvořilo 85 terénních organizací, 109 ambulantních zařízení a 41 pobytových organizací. Organizace byly vyhledány na základě Registru poskytovatelů sociálních služeb, který je dostupný na oficiálních stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

3.2. Techniky sběru dat a jeho organizace

K dotazníkovému šetření bylo osloveno všech 235 poskytovatelů sociálních služeb v Ostravě. Výzkum započal 30. 4. 2013. Z tohoto počtu bylo **vyplněno 114 dotazníků**, ať už prostřednictvím e-mailu nebo osobně. Procentuální **návratnost získaných dotazníků je 48,51 %**.

Pro polostrukturované rozhovory bylo náhodným výběrem vybráno **patnáct sociálních pracovníků** (ti, kteří přislíbili účast na dalším výzkumu při dotazníkovém šetření).

Pro obsahovou analýzu dokumentů nám bylo poskytnuto **deset dokumentů**, a to od sociálních pracovníků, se kterými jsme prováděli rozhovory.

3.3. Operacionalizace

Operacionalizace je podle Hubíka (2006) převedení hypotéz do měřitelné podoby, jinými slovy, jedná se o nahrazení vysoce abstraktních a obecných pojmů méně abstraktními pojmy, až po úroveň pozorovatelných a měřitelných znaků a veličin. Pro konstrukci dotazníku byly operacionalizovány pracovní hypotézy.

Z hlavních výzkumné otázky vyplynuly dva hlavní pojmy:

- Úkolově orientovaný přístup podle W. Reida a L. Epsteinové jako metoda sociální práce
- Využití přístupu v praxi

Hlavní pojmy jsme rozšířili o podpojmy, které z hlavních pojmů vycházejí:

- Úkolově orientovaný přístup podle W. Reida a L. Epsteinové jako metoda sociální práce:
 - Cíl

- Úkol
- Problém
- Smlouva
- Časový rámec

• Využití přístupu v praxi:

- Splnění
- Definování
- Časový limit – frekvence
- Hodnocení – frekvence
- Formulování závěrečného znění
- S kým?

Jednotlivé podpojmy jsme následně kombinovali a vytvořili otázky do dotazníku. Celkem dotazník obsahoval 37 otázek.

Pracovní hypotéza č. 1 – Cílem otázek vážících se k hypotéze bylo zjistit, kdo z dvojice klient a sociální pracovník formuluje závěrečné znění úkolů zaměřených na řešení problému a zda si stanovují pevný časový limit, do kdy má být úkol splněn.

Pracovní hypotéza č. 2 – Cílem otázek vážících se k hypotéze bylo zjistit, na jaké časové období je smlouva mezi klientem a sociálním pracovníkem uzavírána a zda si stanovují pevný časový limit, do kdy má být problém vyřešen.

Pracovní hypotéza č. 3 – Cílem otázek vážících se k hypotéze bylo zjistit, kdo z dvojice klient a sociální pracovník formuluje závěrečné znění cíle a zda si stanovují pevný časový limit, do kdy má být cíl splněn.

Pracovní hypotéza č. 4 – Cílem otázek vážících se k hypotéze bylo zjistit, zda si klient a sociální pracovník stanovují pevný časový limit, do kdy má být úkol splněn, a jak často dochází k jeho hodnocení.

Pracovní hypotéza č. 5 – Cílem otázek vážících se k hypotéze bylo zjistit, kdo z dvojice klient a sociální pracovník formuluje závěrečné znění problému, kdy dochází k jeho hodnocení a zda si stanovují pevný časový limit, do kdy má být problém vyřešen.

Pracovní hypotéza č. 6 – Cílem otázek vážících se k hypotéze bylo zjistit, zda klient se



sociálním pracovníkem uzavírají smlouvu a jakou má smlouva podobu.

Pracovní hypotéza č. 7 – Cílem otázek vážících se k hypotéze bylo zjistit, zda si klient a sociální pracovník stanovují pevný časový limit, do kdy má být cíl splněn, a jak často dochází k jeho hodnocení.

3.4. Metody a techniky analýzy dat

Dotazníky: Výzkum byl zpracován prostřednictvím statistického softwaru **IBM SPSS verze 21**, za pomoci jednorozměrných a dvourozměrných metod. Jednorozměrná analýza dotazníků proběhla v srpnu 2013 pro celý soubor 114 respondentů. Sloužila jako základní popis výběrového souboru a rovněž pro stanovení, zda byla naplněna námi zvolená kritéria. U dvourozměrné analýzy jsme využili pro potvrzení závislosti test Chí-kvadrát. Test jsme použili i s vědomím malého souboru a nesplnění podmínky pro jeho použití.

Polostrukturované rozhovory: Výstupem realizace rozhovorů je celkem patnáct nahrávek. Výzkumu se zúčastnilo pět sociálních pracovníků pracujících v zařízeních terénních sociálních služeb, pět sociálních pracovníků pracujících v zařízeních ambulantních sociálních služeb a pět sociálních pracovníků pracujících v zařízeních pobytových sociálních služeb na území města Ostravy. Rozhovory jsme zaznamenávali na diktafon. Respondentům jsme osvětlili záměr výzkumu, popsali průběh rozhovoru a před samotným nahráváním jsme jim dali podepsat souhlas s účastí na výzkumu. Veškeré informované souhlasy jsou archivovány. Pro zpracování rozhovorů jsme využili metodu **vytváření trsů**, která je podle Miovského (2006) metodou, díky níž seskupíme výroky do skupin podle nějakého společného rysu. Díky tomuto postupu jsme získali kódy, které jsme zredukovali na subkategorie a pro lepší přehlednost zaznamenali do tabulky a myšlenkové mapy.

Analýza dokumentů: Rovněž pro zpracování dokumentů jsme využili metodu **vytváření trsů** podle Miovského (2006). Zajištěné dokumenty jsme analyzovali vzhledem k teorii úkolově orientovaného přístupu. Při opětovném prostudování dokumentů jsme si více všímali frází, které se v dokumentech opakovaly.

4. Interpretace dat

V rámci analýzy a interpretace získaných dat jsme analyzovali data získaná z dotazníků, polostrukturovaných rozhovorů a obsahové analýzy dokumentů.

4.1. Dotazníky:

Z analýzy a interpretace dat z dotazníku ve vztahu ke kritériím vyplynulo, že námi stanovená kritéria splnil pouze jediný respondent. Tudíž konstatujeme, že ve vztahu ke kritériím sociální pracovníci v Ostravě neppracují metodou úkolově orientovaného přístupu.

4.1.1. Analýza a interpretace dat z dotazníku ve vztahu k hypotézám

V následujícím textu je popsána analýza a interpretace dat z dotazníku ve vztahu k hypotézám.

Hypotéza č. 1 – V případech, kdy úkoly navrhuji společně sociální pracovník a klient, jsou úkoly časově ohraničené.

86 % respondentů uvedlo, že k definování úkolů dochází na základě spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Limit pro splnění úkolů stanovuje 55,3 % respondentů. **Hypotéza byla potvrzena.**

Hypotéza č. 2 – Sociální pracovníci využívají časově ohraničenou práci při práci s klientem, která je delší než 4 měsíce.

Nejvíce sociálních pracovníků uvádí, že smlouvu uzavírají na dobu delší než 6 měsíců. Takto odpovědělo 53,5 % respondentů. Druhou nejčastější odpovědí, kterou zvolilo 11,4 % respondentů, byla doba 5–6 měsíců. Termín, do kdy by měl být problém vyřešen, stanovuje 51,8 % respondentů. **Hypotéza byla potvrzena.**

Hypotéza č. 3 – V případech, kdy cíl spolupráce stanovují klient a sociální pracovník společně, je stanoven termín k jeho dosažení.

Respondenti se nejvíce shodují, že k formulování závěrečného cíle dochází ve spolupráci sociálního pracovníka s klientem. Tuto možnost si zvolilo 71,4 % respondentů. Druhou nejčastější odpovědí byla možnost, že konečný cíl si definuje klient, a označilo ji 20,5 % respondentů. Kladnou odpověď na otázku, zda je



dosažení cíle časově ohraničeno, poskytlo 50 % respondentů, zatímco necelých 30 % uvedlo, že si limity vůbec nestanovují. Zbylí respondenti (20,54 %) odpověděli, že si limity stanovují pouze někdy, a to zejména v závislosti na podobě cíle, popř. individuálního plánu klienta.

Hypotéza byla potvrzena.

Hypotéza č. 4 – Úkoly, jejichž splnění je časově ohraničeno, jsou hodnoceny průběžně.

Více jak polovina respondentů (55,3 %) odpověděla, že si pevné limity stanovují. Poměrně stejně jednoznačně (78,07 %) se pracovníci shodli i na tom, že splnění úkolu hodnotí průběžně. **Hypotéza byla potvrzena.**

Hypotéza č. 5 – Předmětem spolupráce je problém, který definuje klient.

Tabulka 1: Kdo formuluje závěrečné znění problému?

Kdo formuluje závěrečné znění problému?			
		Frekvence	Procenta
Validní odpovědi	Klient	21	18,6
	Sociální pracovník	8	7,1
	Klient a sociální pracovník společně	76	67,3
	Jiné	8	7,1
	Total	113	100
Missing	99	1	
Total		114	

Zdroj: vlastní výzkum

Jak je z tabulky patrné, konečná definice problému je výsledkem spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem, a to konkrétně v 67,26 % případů. Druhou nejčastější odpovědí (18,58 %) bylo, že problém definuje pouze klient, a až na posledním místě označilo 7,08 % respondentů, že problémy definuje sociální pracovník. **Hypotéza se tedy nepotvrdila.**

Hypotéza č. 6 – Sociální pracovníci s klientem uzavírají smlouvu, která má písemnou podobu.

Smlouvu s klientem uzavírá podle výpovědi respondentů 87,7 % z nich. Naopak respondenti, kteří s klientem smlouvu neuzavírají nikdy, se ve výzkumném vzorku ukázali v četnosti 8,8 %. Respondenti, kteří s klientem smlouvu uzavírají, v dotaznících uvedli, že má nejčastěji písemnou podobu. Tuto možnost si zvolilo 58,8 % ze všech pracovníků. Pominout však nelze ani odpověď, že sociální pracovníci s klientem uzavírají pouze ústní smlouvu. Tu preferuje 21,30 % respondentů. V rámci odpovědi jiné sociální pracovníci nejvíce odpovídali, že uzavírají jak ústní, tak písemnou smlouvu s klientem. **Existuje závislost mezi tím, zda sociální pracovníci uzavírají smlouvu s klientem, a její podobou (Chí-kvadrát 0,001). Hypotéza se potvrdila.**

Hypotéza č. 7 – Cíle, jejichž dosažení je časově ohraničeno, jsou pravidelně hodnoceny.

Na otázku, zda je stanovován limit pro dosažení cíle, kladně odpovědělo 50 % respondentů, zatímco necelých 30 % uvedlo, že si limity vůbec nestanovují. Zbylí respondenti (20,54 %) odpověděli, že si limity stanovují pouze někdy, a to zejména v závislosti na podobě cíle, popř. individuálního plánu klienta. Splnění cíle hodnotí téměř všichni respondenti, konkrétně 92 % z nich, a toto hodnocení probíhá většinou, jak označilo 76,1 % respondentů, průběžně. **Hypotéza se potvrdila.**

4.1.2. Analýza a interpretace vztahů mezi proměnnými

V následujícím textu jsme se zaměřili na dvojrozměrnou analýzu dat z dotazníků. Analýzu odpovědí jsme pro přehlednost rozdělili do několika tematických celků, jež kopírují strukturu dotazníků.

a) problém

Podle vyjádření respondentů je konečná definice problému výsledkem spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem, a to konkrétně v 67,26 % případů. Druhou nejčastější odpovědí (18,58 %) bylo, že problém definuje pouze klient, a až na posledním místě označilo 7,08 % respondentů, že problémy definuje sociální pracovník, což je v souladu s teorií úkolově orientovaného přístupu. Nejčastěji využívaná technika při definování problémů je podle 46,4 % sociálních pracovníků brainstorming,



36,6% dotazovaných respondentů tvrdí, že nejčastěji využívají metodické postupy organizace. Mezi nejčastěji uvedené problémy patří finance (dluhy), bydlení, vztahové problémy a nezaměstnanost.

b) cíl

Další problematikou, na kterou jsme se v dotaznících zaměřili, byly cíle klienta. Respondenti se vesměs shodli, že k formulování závěrečného cíle dochází ve spolupráci sociálního pracovníka s klientem. Tuto možnost si zvolilo 71,4% respondentů. Druhou nejčastější odpovědí byla možnost, že konečný cíl si definuje klient, a označilo ji 20,5% respondentů. Co se týče postupů, které mají vést k definování cíle, uvedlo 42,7% sociálních pracovníků, že používají techniku brainstormingu. Opominout však nelze ani odpověď, že pracovníci využívají metodické postupy organizace, kterou zvolilo 30% z nich. Pokud respondenti uvedli, že používají jiné metody, jednalo se nejčastěji o dialog nebo odpověď, že si klient definuje problém úplně sám.

Existuje závislost mezi postupem formulace cíle a používanou technikou při hodnocení dosažení cíle (Chí-kvadrát 0,000). Při využívání techniky brainstormingu pro formulování cíle je jeho dosažení nejčastěji hodnoceno slovně. Jestliže si při formulaci cíle klient vybírá z předem připravených možností, nejčastěji k hodnocení používá dvouškálovou stupnici dosažení/nedosažení. Mezi jinými technikami (mimo písemné a slovní) hodnocení cíle respondenti uváděli vícestupňové škály, techniky v rámci individuálního plánování, vlastní měřítko klienta, nebo volbu techniky podle samotného cíle či zakázky.

c) úkol

Většina respondentů, konkrétně 86%, uvedla, že k definování úkolů dochází na základě spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Odpovědi, že úkoly jsou stanovovány buď výhradně sociálním pracovníkem, nebo výhradně klientem, se v obou případech pohybovaly pouze okolo 5–6%. Co se týče postupů při definování úkolů, byla nejčastější odpovědí možnost, že jsou úkoly formulovány na základě metodických možností dané organizace. Tuto možnost zvolilo celkem 43,86% respondentů.

Druhou nejčastější odpovědí bylo, že pracovníci využívají techniku brainstormingu, kterou označilo 31,58% respondentů. Pouze 8,77% z dotazovaných pracovníků uvedlo, že klient má možnost vybrat si z předem připravených možností, které jim sociální pracovník nabídne. V problematice hodnocení splnění úkolů klienty byly odpovědi respondentů téměř naprosto totožné, neboť 90,4% z nich shodně uvedlo, že úkoly po jejich splnění hodnotí. Odpověď „Někdy“ zvolilo 6,19% pracovníků a odpověď „Ne“ pouze 2,65% respondentů. V případě, že splnění hodnotí pouze někdy, uvedli respondenti, že je to opět závislé na potřebách klienta. Poměrně stejně jednoznačně (78,07%) se pracovníci shodli i na tom, že splnění úkolu hodnotí průběžně, což koresponduje s teorií tohoto přístupu. V otázce na techniky, které sociální pracovníci pro hodnocení splnění úkolů klienty volí, se jako nejčastější odpověď ukázala možnost slovního hodnocení, kterou používá 76,32% respondentů. Naopak nejméně často se ukázala možnost hodnocení klienta na stupnici 1–5, kterou označilo pouze necelé 1% pracovníků. Pokud jednotlivé úkoly zaměřené na řešení problému formuluje klient, používá k tomu nejčastěji techniku brainstormingu. Jestliže úkoly formuluje sociální pracovník, využívá metodických možností své organizace.

Existuje závislost mezi tím, kdo formuluje jednotlivé úkoly zaměřené na řešení problému, a tím, kdo formuluje závěrečné znění cíle (Chí-kvadrát 0,010). Jestliže jednotlivé úkoly zaměřené na řešení problému definují klient a sociální pracovník společně, rovněž na závěrečném formulování cíle se podílejí oba aktéři společně. Pokud úkoly definuje klient, na závěrečném znění cíle se podílí stejně buď klient sám, nebo klient a sociální pracovník společně. Při formulování úkolů sociálním pracovníkem závěrečné znění cíle definuje klient.

d) smlouva

Smlouvu s klientem uzavírá podle výpovědi respondentů 87,7% z nich. Naopak respondenti, kteří s klientem smlouvu neuzavírají nikdy, se ve výzkumném vzorku ukázali v četnosti 8,8%. Respondenti, kteří s klientem smlouvu uzavírají, v dotaznících uvedli, že má nejčastěji písemnou podobu. Tuto možnost si zvolilo 58,8% ze všech pracovníků. Pominout však nelze ani



odpověď, že sociální pracovníci s klientem uzavírají pouze ústní smlouvu. Tu preferuje 21,30 % respondentů.

Co se týče doby, na kterou je smlouva uzavírána, uvedla zhruba polovina respondentů (58,65 %) že smlouvu uzavírají na dobu delší než šest měsíců. Druhou nejčastější odpovědí, kterou zvolilo 12,50 % respondentů, byla doba 5–6 měsíců. V případě, že respondenti zvolili jinou možnost, než byla nabídnuta v dotazníku, jednalo se např. o smlouvu na dobu neurčitou. Toto je však v rozporu s teorií úkolově orientovaného přístupu, který je navržen jako model krátkodobé intervence v délce trvání 3–4 měsíce (Reid, 1992).

Existuje závislost mezi tím, zda sociální pracovníci uzavírají smlouvu s klientem a její podobou

(Chí-kvadrát 0,001). Není však vztah mezi tím, jako podobu má smlouva a na jak dlouhou dobu je uzavírána.

Ústní podoba smlouvy je nejčastěji uzavírána na dobu delší než 6 měsíců, dále pak je doba smlouvy stanovena individuálně, či na dobu 1 až 2 měsíce a 3 až 4 měsíce. Písemná smlouva je shodně nejčastěji uzavírána na dobu delší než 6 měsíců, dále pak na dobu 5 až 6 měsíců.

V rámci ústní smlouvy jsou nejčastěji vymezovány 3 problémy, má-li smlouva písemnou podobu, pak je nejčastěji vymezováno 6 a více problémů, dále pak jeden či tři.

e) metody/přístupy v sociální práci

Respondenti mohli volit z nabídky těchto metod/přístupů: Na klienta orientovaný přístup

Tabulka 2: Metody/přístupy v sociální práci

Metoda/ přístup v sociální práci	Kdo formuluje problémy	Kdo formuluje cíle	Kdo formuluje úkoly	Nejčastější problémy	Věk soc. prac.	Typ služby	Vzdělání sociálního pracovníka
Na klienta orientovaný přístup podle C. Rogerse	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Sociální dávky, péče o sebe, běžné záležitosti	26–35	Ambulantní	VŠ sociálního směru
						Pobytová	
						Terénní	
Systemický přístup podle Ulehly	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Vztahové problémy	26–35	Terénní	VŠ sociálního směru
Úkolově orientovaný přístup	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Finanční problémy (dluhy), bydlení	26–35	Ambulantní	VŠ sociálního směru
Case management	Klient nebo klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Finanční problémy (dluhy), bydlení	26–35 a 36–45	Ambulantní	VŠ sociálního směru
						Terénní	
Eklektický přístup	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Klient a sociální pracovník společně	Finanční problémy (dluhy)	26–35	Ambulantní	VŠ sociálního směru
						Terénní	

Zdroj: vlastní výzkum



podle C. Rogerse, systemický přístup podle Úlehly, úkolově orientovaný přístup, case management, nebo eklektický přístup.

Pracovníci v rámci ambulantních služeb ve své praxi nejčastěji využívají kombinaci více metod/přístupů, na klienta orientovaný přístup podle C. Rogerse, úkolově orientovaný přístup a eklektický přístup. V rámci pobytových služeb je nejvíce využíván na klienta orientovaný přístup podle C. Rogerse, dále pak kombinace různých metod/přístupů. V rámci terénních služeb

sociální pracovníci nejčastěji využívají ve své praxi na klienta orientovaný přístup podle C. Rogerse, kombinaci několika metod/přístupů a eklektický přístup.

Použití na klienta orientovaného přístupu podle C. Rogerse, systemického přístupu podle Úlehly, úkolově orientovaného přístupu, eklektického přístupu, case managementu uváděli vždy nejčastěji respondenti s VŠ vzděláním sociálního směru.

Tabulka 3: Klientské skupiny

Ambulantní		Pobytové		Terénní	
Rodiny s dětmi	18 %	Senioři	27,5 %	Rodiny s dětmi	18,5 %
Lidé se zdravotním postižením	14,6 %	Lidé bez domova	17,4 %	Lidé se zdravotním postižením	17,8 %
Senioři	10,8 %	Lidé se zdravotním postižením	10,1 %	Senioři	16,4 %
Děti a mládež	9,5 %	Rodiny s dětmi	8,7 %	Lidé s duševním onemocněním	9,6 %
Nezaměstnaní	9,5 %	Lidé s duševním onemocněním	7,2 %	Děti a mládež	8,9 %
Lidé bez domova	8,9 %	Nezaměstnaní	5,8 %	Lidé bez domova	7,5 %
Lidé s duševním onemocněním	7,6 %	Lidé ohrožení závislostí	5,8 %	Nezaměstnaní	6,8 %
Minority a etnické skupiny	7,0 %	matky/otec s dětmi	4,3 %	Minority a etnické skupiny	6,2 %
Manželské, partnerské páry	5,1 %	Manželské, partnerské páry	2,9 %	Manželské, partnerské páry	2,7 %
Lidé ohrožení závislostí	5,1 %	Minority a etnické skupiny	2,9 %	Lidé ohrožení závislostí	2,7 %
matky/otec s dětmi	1,3 %	lidé s mentálním postižením	2,9 %	lidé s mentálním postižením	0,7 %
lidé s mentálním postižením	0,6 %	těhotné ženy do 18 let	2,9 %	matky/otec s dětmi	0,7 %
těhotné ženy do 18 let	0,6 %	Děti a mládež	1,4 %	těhotné ženy do 18 let	0,7 %
oběti násilí	0,60 %			lidé se smyslovým postižením	0,7 %
lidé se smyslovým postižením	0,60 %				

Zdroj: vlastní výzkum



f) klientské skupiny

Mezi nejčastěji zmiňované klientské skupiny patří senioři, lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, lidé bez domova. Výše uvedená tabulka shrnuje pořadí nejčastěji uváděných typů klientů, seřazených podle počtu odpovědí, bez ohledu na typ služeb.

Různé klientské skupiny řeší různé typy problémů. Podle vyjádření sociálních pracovníků při práci s rodinami s dětmi nejčastěji řeší finanční problémy, problémy spojené s bydlením a vztahové problémy. Při práci se seniory nejčastěji řeší problémy spojené se zajištěním běžných záležitostí, jako úklid, nákup aj., problémy dotýkající se zdraví a péče o sebe sama. Klienti se zdravotním postižením, stejně jako senioři, nejčastěji řeší problémy spojené se zajištěním běžných záležitostí, péči o sebe sama a problémy spojené se zdravím. Lidé bez domova pociťují problémy nejčastěji v oblasti bydlení, finanční a nezaměstnanosti. Obdobně je tomu o nezaměstnaných klientů, kteří nejčastěji řeší problémy spojené s bydlením, finanční situací a nezaměstnaností. Děti a mládež se nejčastěji potýkají s problémy v oblasti vztahů, zejména s rodinou a kamarády. Klienti různých etnických a minoritních skupin nejčastěji řeší problémy s financemi a dluhy.

4.1.3. Dílčí závěr z analýzy a interpretace dotazníků

První část hlavní hypotézy, že sociální pracovníci nepracují metodou úkolově orientovaného přístupu, byla potvrzena prostřednictvím stanovených kritérií, kdy stanovená kritéria naplňoval jediný sociální pracovník. Druhá část hlavní hypotézy, že lze v jejich praxi identifikovat některé prvky úkolově orientovaného přístupu, byla potvrzena prostřednictvím hypotéz a dvojrozměrné analýzy odpovědí z dotazníků, jež se zaměřovaly na jednotlivé prvky úkolově orientovaného přístupu.

Na závěr můžeme konstatovat, že ze 7 pracovních hypotéz se potvrdilo 6 hypotéz, jedna se nepotvrdila. Tudíž hlavní hypotéza byla potvrzena.

Sociální pracovníci ve své praxi nepracují metodou úkolově orientovaného přístupu, ale v jejich praxi lze identifikovat prvky tohoto přístupu.

4.2. Polostrukturované rozhovory

Z analýzy rozhovorů vyplynuly tyto **hlavní kategorie: první kontakt, smlouva, cíl, časový limit naplnění cíle, individuální plán, problém, typ problému, úkol, schopnost vyjádřit se – porozumění klientovi, zpětná vazba, metody sociální práce.**

4.2.1. Dílčí závěr analýzy a interpretace polostrukturovaných rozhovorů

Veškerou spolupráci (definování problému, cíle, úkolů, doba spolupráce, využívané metody sociální práce) ovlivňuje druh sociální služby a typ klientely.

Překážkami v naplnění cíle nebo celé smlouvy je zdravotní stav klienta nebo neočekávané události. První kontakt klienta a sociálního pracovníka mohou zprostředkovat třetí strany, např. rodinní příslušníci v případě seniorů. Smlouvy se uzavírají převážně v písemné podobě. Vesměs obsahují formu individuálního plánování, ve kterém jsou uvedeny cíle a úkoly klienta; dále platnost smlouvy, popř. možnosti jejího prodloužení, pokud je na dobu určitou a v neposlední řadě také upravuje vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Pojem smlouva mají sociální pracovníci spojen se souhlasem o využívání sociální služby, zatímco dohoda o řešení problému je nazývána individuálním plánem. Cíl spolupráce a cesta k jeho stanovení je v organizacích mnohdy rozdílná. Zatímco někteří upřednostňují, aby si klient cíl definoval sám, jiní uvádějí, že jejich klienti toho často nejsou schopni, tudíž je navrhovatelem pracovník, popř. k definování cíle dochází na základě spolupráce. Vytyčení a vlastní naplnění cíle ovlivňuje motivace klienta. Hodnocení cíle v ambulantní sociální službě využívá škálovací otázku. Klientovo definování problému pracovníci respektují. Výjimkou je zdravotní stav klienta, kdy pracovnice odpověděla, že pokud má klient zdravotní problémy, „nejsou liberální“ a snaží se problém definovat sama. Stanovení cíle souvisí s dílčími kroky k jeho naplnění, čímž jsou úkoly. Úkoly může definovat klient i pracovník. Ovšem v případě tvrzení pracovníce, že úkoly vyjadřuje klient sám, její výpověď ukazuje přesný opak. A to, že klient musí nastavené úkoly akceptovat. V některých terénních sociálních službách se úkoly vůbec nevyužívají. Definují pouze problémy a cíle. Aby spolupráce



mohla vůbec proběhnout, musí si pracovník s klientem „sednout“, pocítovat vzájemné pracovní sympatie. Významnou roli u doléčovacího programu v pobytových službách hraje využívání třetích osob. Třetí osobou se myslí klíčový pracovník, který se stává důvěrníkem klienta. Metody sociální práce jsou zastoupeny především formou individuální a skupinovou. V individuální sociální práci se využívá na klienta zaměřený přístup podle C. Rogerse. Při práci s drogově závislými uvádí sociální pracovníce využívání úkolově orientovaného přístupu. Pokud se využívá skupinová sociální práce, v podstatě jde opět především o práci s jednotlivcem. Součástí ukončení spolupráce je zpětná vazba obou zúčastněných. Někdy jsou oslovení i rodinní příslušníci, buď formou dotazníku, nebo jsou pozváni na společné akce, kde se mohou ke spolupráci vyjádřit.

4.3. Obsahová analýza dokumentů

Při prostudování dokumentů jsme si více všimali frází, které se v dokumentech opakovaly. Mezi základní kategorie, které nám analýzou vznikly, lze zařadit např. cíl, poskytované služby a samotný kontrakt.

Pokud bychom se zaměřili na povinnost organizací uzavírat smlouvy, tato povinnost je zákonem určena pouze pobytovým sociálním službám (viz zákon o sociálních službách). Terénní a ambulantní služby rozhodují o povinnosti uzavírat s klientem smlouvy ve svých vnitřních standardech.

Na úvodní straně obsahují všechny analyzované smlouvy o poskytnutí sociálních služeb **smluvní strany**, které ji uzavírají. Organizace tyto smluvní strany nazývají „poskytovatel“ a „uživatel“, popř. „příjemce služby“. Na tuto část navazuje předmět smlouvy, ve kterém je vymezeno, o jakou službu se jedná.

Místo poskytování sociálních služeb je dáno charakterem konkrétní služby. U terénních sociálních služeb je místem poskytování přirozené prostředí klienta, např. místo jeho bydliště. Pomyslným středem jsou ambulantní služby, které své služby poskytují jak v prostorách dané organizace, tak vzhledem k tomu, že se mnohdy překrývají s terénními službami, i v místě bydliště, popř. v terénu. Oproti tomu pobytové sociální služby jsou poskytovány dvacet čtyři hodin každý den. Součástí smlouvy o poskytnutí

sociální služby je vždy také **dohoda o placení služby**.

Velmi významnou součástí smlouvy je vždy také **vymezení práv a povinností** jak klientů, tak pracovníků dané organizace. V případě ambulantních služeb jsou ve smlouvě uvedeny pouze práva a povinnosti klientů.

Nedílnou součástí každé smlouvy je také **stanovení její platnosti**. Co se týče doby platnosti, je v ambulantních a terénních službách v podstatě stejná. Uzavírá se na dobu jednoho roku nebo na dobu neurčitou. U smluv z pobytových sociálních služeb bylo ve všech smlouvách uvedeno, že je smlouva na dobu neurčitou. Toto je však dáno faktem, že smlouvy pocházejí ze zařízení s celoročním pobytem pro klienty, u kterých většinou není předpoklad, že by chtěli v dohledné době zařízení opustit.

Smlouvy v pobytových a ambulantních službách v některých případech obsahují také **cíle klienta**, popř. cíle dané organizace.

Co se týká smluv uzavíraných v pobytových sociálních službách, jsou velmi důležitými částmi ještě dohody o poskytnutí ubytování a stravy. S těmito částmi se ve smlouvách v ambulantních a terénních službách z pochopitelných důvodů nesetkáme.

V dokumentech, které nám byly poskytnuty sociálními pracovníky, se veškeré sub-kategorie týkají uzavírání kontraktu mezi klientem a organizací poskytující sociální služby. Jedinou výjimkou je vymezení cíle ve smlouvách u pobytových a ambulantních služeb.

Podle teorie úkolově orientovaného přístupu by měla smlouva obsahovat účastníky, měla by zahrnout i specifikovaný a jasně formulovaný problém, úkol a cíl klienta, dále konkrétní počet, čas a místo sezení, jejich délku a četnost, a neměly by chybět ani konkrétní práva a povinnosti klienta a organizace (Tolson, Reid, Garvin, 2003). Pokud to vyžaduje situace, může dojít i k následným úpravám ve smlouvě (Epstein, 2001). Tím, že dokumenty neobsahují pro výzkumnou část důležité informace o problému, úkolech klienta, konkrétním časovém rámci spolupráce ani o tom, jak v zařízeních pracují s nedobrovolným klientem, nelze je dávat do vztahu s teorií úkolově orientovaného přístupu.

Jak je z výše uvedené analýzy dokumentů patrné, obsahují smlouvy, které nám byly poskytnuty: smluvní strany, vymezení služby, místo a čas



poskytování, úhradu za službu, práva a povinnosti uživatele i poskytovatele, výpovědní důvody, dobu platnosti a dobrovolný souhlas klienta. Aby se ale jednalo o kontrakt podle úkolově orientovaného přístupu, měla by smlouva obsahovat: cíl, úkol, problém atd. Toto analyzované smlouvy neobsahovaly a zároveň i název těchto dokumentů je „smlouva o poskytování služeb“. Je tedy zcela jasné, že se nejedná o smlouvu, ve které je definován problém, se kterým klient přichází, úkoly, které jsou stanovené, a cíl, ke kterému se má dospět. Nejsou zde zahrnuty ani počet, délka a či doba sezení. Z těchto důvodů lze usoudit, že se jedná o smlouvu, která upravuje smluvní strany, a to poskytovatele a uživatele sociální služby, nikoliv o dokument, který je nástrojem kontroly, zda cíle a úkolů klient dosáhl, jak píše Epsteinová (2001). V analýze dokumentů byla zjištěna také kategorie, kterou je **cíl**. Cíli se věnovala pouze tři zařízení, kdy ve dvou zařízeních je cíl uveden ve smlouvě a ve třetím zařízení je uveden v osobním listu klienta.

4.3.1. Dílčí závěr analýzy a interpretace dokumentů

Konstatujeme, že ačkoliv sociální služby s klienty smlouvy uzavírají a je v nich v některých případech uveden cíl, nejedná se o smlouvy, které by determinovaly, že je v zařízení využíván úkolově orientovaný přístup.

5. Závěrem

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci ve své praxi nepracují metodou úkolově orientovaného přístupu, ale v jejich praxi lze identifikovat prvky tohoto přístupu. Mezi prvky, které sociální pracovníci využívají, patří oboustranná spolupráce, definování problémů, vymezení cíle a formulování úkolů v určitém časovém horizontu, hodnocení jednotlivých kroků, ať již úkolů, dosahování cíle nebo pokroku v problému.

Jak je z výzkumu patrné, sociální pracovníci se v mnoha případech snaží o co největší zapojení klienta do spolupráce. Klient aktivně participuje na definování problémů, cíle i jednotlivých úkolů. Toto definování probíhá nejčastěji na základě spolupráce klienta a sociálního pracovníka. Aktivní participace se jako problematická jeví

u klientů s mentálním deficitem či poruchou verbálních funkcí, kteří nejsou sami schopni formulovat své potřeby.

V rámci definování cílů se sociální pracovníci snaží, aby dlouhodobé cíle byly rozděleny na menší, dílčí cíle. Hodnocení jejich dosažení je pak odvislé od formulace daného cíle, od tohoto se odvíjí i způsob hodnocení. Nejčastěji je k hodnocení využívána diskuse mezi klientem a sociálním pracovníkem, případně různé škálovací techniky. Výjimkou není ani tzv. „dodání důkazů o splnění“, např. předvedení naučené dovednosti, dodání relevantních dokumentů aj. Dosahování cíle se sociální pracovníci snaží hodnotit pravidelně, zpravidla na jednotlivých schůzkách, a jejich dosahování je zaznamenáváno do individuálního plánu.

Velký důraz kladou sociální pracovníci i na vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Jak sami uvedli v průběhu rozhovoru, klient a sociální pracovník si musí navzájem „sednout“.

Odpovědi na dílčí výzkumné otázky

DVO 1: Uzavírají sociální pracovníci s klienty smlouvu o spolupráci?

Smlouvy jsou ve většině případů uzavírány, avšak dochází k rozdílnosti chápání pojmu smlouva. Pojem „*smlouva*“, jak je charakterizován v rámci teorie úkolově orientovaného přístupu, v praxi spíše odpovídá pojmu „*individuální plán*“. Smlouva je sociálními pracovníky spíše chápána jako závazný právní dokument, jako smlouva o poskytování služby, individuální plán se pak zaměřuje na dohodnuté problémy, cíle a úkoly. Obsah smlouvy stejně jako její délka závisí na typu sociální služby a problému, se kterým klient přichází. Uzavírané smlouvy mají buďto písemnou, nebo ústní podobu, či se jedná o jejich vzájemnou kombinaci, což není v rozporu s teorií úkolově orientovaného přístupu.

DVO 2: Uvádějí ve smlouvě datum ukončení spolupráce, respektive do kdy má být dosaženo cíle?

Smlouva ve většině případů bývá časově ohraničená, avšak její časové ohraničení platnosti neodpovídá teoretickým východiskům úkolově orientovaného přístupu. Podle teorie by měla být smlouva, mezi klientem a sociálním pracovníkem, uzavřena na dobu 3–4 měsíců. Avšak



jak z našeho výzkumu vyplývá, ve většině případů je smlouva uzavírána na dobu delší než 6 měsíců. Smlouvy jsou podle výzkumu nejčastěji uzavírány na dobu 1 roku s možností jejich prodloužení. Nabízí se tedy otázka, zda je krátkodobě orientovaná práce v české praxi vhodná či využitelná a jaká je optimální délka spolupráce.

DVO 3: Stanovují sociální pracovníci ve spolupráci s klienty úkoly měřitelným způsobem tak, aby bylo možno jejich dosažení evaluovat?

V rámci své praxe sociální pracovníci společně s klienty stanovují jednotlivé úkoly, které ve většině případů časově ohraničují. Jak sami respondenti uvádějí, stanovení či nestanovení časového limitu pro splnění úkolů je odvislé od potřeb klientů, od toho, kdo je navrhovatelem daného úkolu, a v případech, kdy navrhovatelem úkolů je pouze samotný klient, jakou „volnost“ mu sociální pracovník ponechává. Pokud jsou stanovené úkoly časově ohraničeny, je jejich plnění hodnoceno. Stejně jako v případě hodnocení cílů při hodnocení plnění úkolů využívají sociální pracovníci různé techniky, od diskuse přes škálování až po „důkazy“.

Nabízí se však otázka, zda v případech, kdy jsou úkoly již předem předdefinované nebo sociální pracovník považuje stanovení úkolů a jejich plnění za povinnost, se jedná o úkolově orientovaný přístup.

DVO 4: Jakým způsobem postupují sociální pracovníci s klientem při definování problému?

Při formulaci úkolů sociální pracovníci využívají nejčastěji techniku brainstormingu, případně se drží zavedených metodických postupů jednotlivých organizací. Dodržování metodických postupů organizace nemusí být v rozporu s úkolově orientovaným přístupem. Naopak, využití již zavedených a ověřených postupů je doporučováno jedním z původních autorů, Reidem⁵. Pokud sociální pracovník ve spolupráci s klientem stanoví vyšší počet problémů, zpravidla se je snaží seřadit a vybrat ty nejdůležitější. Součástí výběrů problémů je diskuse o jednotlivých problémech, i doporučení sociálního pracovníka, který klienta informuje o rizicích neřešení konkrétních problémů. V některých případech sociální pracovník upozorňuje klienta na rizika,

jež s sebou přináší neřešení určitého problému. Podle vyjádření sociálních pracovníků konečné stanovení problémů je na klientovi, respektují klientovo rozhodnutí, avšak s výjimkou, pokud se problém týká zdravotního stavu klienta. Zde, jak samotní sociální pracovníci uvádějí, uplatňují spíše svůj názor před přáním klienta.

Seznam literatury

BARKER, R. L. *The Social Work Dictionary*. 5th edition. Washington, DC: NASW PRESS, 2003.

COULSHED, V., ORME, J. *Social Work Practice: An Introduction*. 3rd edition. Basingstoke: Palgrave, 1998.

DOEL, M., MARSH, P. *Task-centred Social Work*. England: Asghate Publishing Limited, 1992.

EPSTEIN, L. *Brief Task-Centered Practice*. In: EDWARDS, Richard, L. *Encyclopedia of Social Work*. 19th edition. Washington, DC: NASW PRESS, 2001.

GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H. *Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce*. *Sociální práce / Sociálna práca*. Brno: ASVSP, 2007, roč. 7, 4. 1, s. 87–96.

GOJOVÁ, A., HOLASOVÁ, V., CHYTIL, O., KELLER, J., KRAUSOVÁ, A., SÝKOROVÁ, D. *Social Work in Czech Republic*. In: ERATH, P., LITTLECHILD, B. *Social work across Europe*. Albert, 2010, pp.19–30.

HUBÍK, S. *Hypotéza: Metodologický nástroj výzkumu ve společenských vědách*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta, 2006.

LOUČKOVÁ, I. *Výzkum v sociální práci – problémy a možnosti*. In: BAUM, D., GOJOVÁ, A. (eds.). *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě. 2014, s. 13–27.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006.

NAVRÁTIL, P. *Přístup orientovaný na úkoly*. In: MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001, s. 231–237.

NAVRÁTIL, P. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Národní centrum pro rodinu, 1999.

REID, W. J. *Task Strategies: An Empirical*



Approach to Clinical Social Work. New York: Columbia University Press, 1992.

REID, W. J. **The Task Planner: An Intervention Resource for Human Service Professionals.** New York: Columbia University Press, 2002.

ŘEZNIČEK, I. **Metody sociální práce.** Praha: Sociologické nakladatelství, 1994.

SHEAFOR, B. W., HOREJSI, CH. R. **Techniques and Guidelines for Social Work Practice.** 7th edition. Boston: Pearson Education, Inc., 2006.

TEATER, B. **An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods.** Maidenhead, England: McGrawHill / Open University Press, 2010.

TOLSON, E. R., REID, W. J., GARVIN, Ch. D. **Generalist Practice: A Task-Centered Approach.** 2nd edition. New York: Columbia University Press, 2003.

ŠPILÁČKOVÁ, M. **Sociální plánování sedmdesátých a osmdesátých let 20. století v Československu** [disertační práce]. Ostrava: FSS OU, 2011a.

ŠPILÁČKOVÁ, M. **Vývoj sociální práce v sedmdesátých a osmdesátých letech 20. století v Československu.** In: TOKÁROVÁ, A. (eds.). **Fenomén premeny vo vzdelávaní,**

kvalifikácii a sociálnej pomoci. Sociálne kontexty vývoja v minulosti, prítomnosti a budúcnosti. Prešov: Potenciál, 2011b, s. 77–108.

Použité zkratky a symboly

DVO dílčí výzkumná otázka

ÚOP úkolově orientovaný přístup

Poznámky

- 1 Příspěvek je financován z grantu SGS6/FSS/2013.
- 2 Kontakt: Mgr. Eva Nedomová, Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita v Ostravě, Fr. Šrámka 3, 703 00 Ostrava. E-mail: eva.nedomova@osu.cz
- 3 Kontakt: Mgr. Marie Špiláčková, PhD., Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita v Ostravě, Fr. Šrámka 3, 703 00 Ostrava. E-mail: marie.spilackova@osu.cz
- 4 Poznávacím cílem chápeme zdůvodnění, k čemu výzkum slouží.
- 5 Reid ve spolupráci s jinými autory k tomu účelu vydal publikaci Task planner (2000), která obsahuje možné návrhy úkolů podle jednotlivých typů problémů a cílových skupin.



Terénna sociálna práca na Slovensku

Field Social Work in Slovakia

Dana Rosová

PhDr. Dana Rosová, PhD.,¹ pôsobí ako odborná asistentka na KSP FF UPJŠ v Košiciach. V pedagogickej oblasti sa venuje prevencii a výcvikom. Vo vedecko-výskumnej oblasti je spoluriešiteľkou v projektoch: *Interdisciplinárna analýza zmyslu života a jeho komponentov v sociálne významných skupinách adolescentov z hľadiska jeho formovania a možnej intervencie; Analýza vybraných rizikových faktorov klientskeho násillia v sociálnej práci s dôrazom na prevenciu klientskeho násillia a prípravu sociálnych pracovníkov.*

Abstrakt

Príspevok sa zaoberá terénnou sociálnou prácou, jej súčasným stavom a perspektívami rozvoja na Slovensku. Zároveň poukazuje na to, aká je realita na Slovensku v oblasti fungovania terénnej sociálnej práce, aké sú nedostatky pri jej realizácii a čo by bolo dobré zmeniť pre jej skvalitnenie. Cieľom výskumu bolo zmapovať úroveň spokojnosti so súčasným spôsobom fungovania terénnej sociálnej práce na Slovensku, identifikovať nedostatky a obmedzenia pri vykonávaní tejto práce a v konečnom dôsledku zistiť odporúčania pre jej skvalitnenie do budúcnosti. Základné otázky, na ktoré sme v našom výskume hľadali odpovede, boli, či sú terénni sociálni pracovníci spokojní so súčasným modelom fungovania terénnej sociálnej práce; aké bariéry musia pri výkone svojej práce prekonávať; aké návrhy predkladajú terénni sociálni pracovníci na rozvoj a zefektívnenie svojej práce. V závere príspevku podávame podrobnú interpretáciu výsledkov výskumu a taktiež odporúčania pre prax.

Kľúčové slová

sociálna práca, terénna sociálna práca, terénny sociálny pracovník, výsledky výskumu, odporúčania pre prax terénnej sociálnej práce

Abstract

The article addresses social work applied in terrain in Slovakia, its current status and prospects for further development. It indicates current conditions and limitations in implementation of social work in the Slovak terrain. Simultaneously, it recommends solutions to improve quality to the services provided. The aim of the research was to study the level of satisfaction of Slovak social workers with the current method of applying social work in terrain in Slovakia, identify inadequacies and limitations in the implementation of social work in the Slovak terrain, and eventually, find appropriate solutions to its improvement in the future. The research focuses on contentment of social workers working in terrain with the current model of the terrain social work in Slovakia, on the barriers, they have to overcome while performing their tasks, the ideas proposed by Slovak social workers for terrain to rejuvenate their work. In conclusion, there is a detailed summary of research results as well as list of recommendations for practice presented.

Keywords

social work, social work in terrain, terrain social worker, research results, recommendations for practice of social work in terrain



Úvod

Terénna sociálna práca v posledných rokoch získava na význame. Vznikajú nové projekty, ktoré pomáhajú predchádzať sociálnemu vylúčeniu jednotlivcov, ale i ľudí v komunitách. Odborníci pôsobiaci v sociálnej oblasti sú si vedomí, že ak chcú týmto ľuďom poskytnúť služby, nemôžu na nich čakať v kancelárii, ale je potrebné, aby išli za nimi a problémy riešili priamo v ich prirodzenom prostredí. Terénna sociálna práca na Slovensku sa ešte stále rozvíja a je potrebné získavať informácie priamo od ľudí z terénu, aby ďalšie projekty a služby poskytované cieľovým skupinám terénnej sociálnej práce boli vypracované kvalitne a prinášali očakávané výsledky. Cieľom našej štúdie bolo zistiť, či sú terénni sociálni pracovníci a ich asistenti spokojní, ako v súčasnosti terénna sociálna práca funguje; čo ovplyvňuje výkon ich práce a aké nedostatky ich trápia. Zároveň sme chceli zistiť, aké konkrétne návrhy majú terénni sociálni pracovníci a ich asistenti, aby sa zvýšila kvalita poskytovaných služieb.

1. Terénna sociálna práca

Definovať terénnu sociálnu prácu nie je ľahké. Aj keď býva označovaná ako streetwork, čiže práca na ulici a verejných priestranstvách, jej vymedzenie je oveľa širšie. Pre terénnu sociálnu prácu nie je kritériom iba práca v teréne, ale tiež určitý vzťah ku klientovi. Ide o snahu motivovať človeka z určitej cieľovej skupiny, aby sa stal naším klientom a využíval služby, ktoré ponúkame (Černá, 2008). Terénna sociálna práca je jednou z metód sociálnej práce. Výraz metóda pochádza z gréckeho slova *methodas*, čo označuje cestu za niečím, spôsob, postup, pravidlá akéhokoľvek konania (Mátel, Schavel, 2011). J. Šandor (2005) hovorí, že terénna sociálna práca prebieha s klientom mimo inštitucionálnych zariadení, ako sú napr. kluby a úrady. Snaží sa preniknúť k cieľovým skupinám priamo v miestach, kde sa zdržiavajú, kde bývajú a žijú. Táto práca nie je založená na tom, že sa počíta s aktívnou spoluprácou klientov, ktorí by mali sami vyhľadávať pomoc a prichádzať do inštitúcií. Princípom terénnej sociálnej práce je to, že pracovník opúšťa bezpečie kancelárie a vychádza za klientom, či už je to

jednotlivec alebo skupina, priamo do jeho prirodzeného prostredia. Terénna sociálna práca je ako spojovací článok medzi klientom a zariadením. Pracuje s rovnakou cieľovou skupinou ako inštitúcia, ale v inom prostredí. Taktiež môže existovať aj ako samotný nízkoprahový program pracujúci so špecifickými cieľovými skupinami, ktorý má svoje vlastné zázemie. L. Klenovský (2006) považuje za prácu v teréne: *prácu s klientom alebo jeho rodinnými príslušníkmi v prostredí jeho rodiny; návštevu klienta na jeho pracovisku alebo v inštitúcii, s ktorou nie je sociálny pracovník v pracovnom pomere; streetwork – prácu na verejných priestranstvách a v nízkoprahových zariadeniach*. Súhlasíme s A. Ambrózovou (2006), že táto forma práce je nenahraditeľná pre efektívnu pomoc klientom z dôvodu, že problémy zachytáva a rieši tam, kde vznikajú, v ich prirodzenom prostredí.

1.1 Cieľ terénnej sociálnej práce

Zámerom terénnej sociálnej práce je zlepšiť kvalitu života všetkých ľudí (Novotná, Schimmerlingová, 1992). Ako sa terénna sociálna práca počas histórie vyvíjala, bolo dôležité sformulovať aj jej ciele, aby sa mohla ďalej rozvíjať. Podľa D. Nedělníkovéj (2006) môžeme za takéto ciele považovať: *prevenciu sociálneho vylúčenia a jeho prehlbovania; prevenciu sociálne rizikových javov; sociálne začleňovanie; zmiernenie negatívnych dôsledkov a rizík životných situácií klientov, vrátane ich dopadu na spoločnosť; zmiernenie nerovností, vrátane nerovného prístupu k službám, vzdelávaniu, bývaniu, atď.; pomoc klientom znovu získavať sociálne kompetencie; odovzdávanie informácií*. Terénni sociálni pracovníci definujú svoju prácu a stanovujú ciele svojej práce na základe potrieb jednotlivých cieľových skupín, s ktorými pracujú. Každá cieľová skupina je špecifická, a teda aj ciele terénnej sociálnej práce pre každú cieľovú skupinu sú špecifické.

1.2 Cieľové skupiny terénnej sociálnej práce

Práca terénnych sociálnych pracovníkov je zameraná na jednotlivcov a skupiny s rozličnými sociálnymi problémami. Pracovníci týchto jedincov aktívne vyhľadávať, s cieľom zmierniť sociálne a zdravotné riziká, ktoré prináša spôsob ich života. Cieľové skupiny terénnej sociálnej práce spája predovšetkým skutočnosť, že



zvyčajne sami nevyhľadávajú pomoc inštitúcií. Fond sociálneho rozvoja (2007) popisuje cieľovú skupinu terénnej sociálnej práce ako skupinu, ktorá je definovaná nepriaznivou sociálnou situáciou vyvolanou rôznymi príčinami: ako je napr. choroba, zlé životné návyky, ohrozenie inými ľuďmi, etnická príslušnosť, vek alebo nepriaznivé prostredie. Nedělníková (2006) uvádza, že dôvody, prečo osoby, na ktoré je terénna sociálna práca zameraná, nevyhľadávajú pracovníkov na ich pracovisku, sú tieto: *nevedia, že služba existuje; nemôžu pomoc vyhľadať, lebo nie je k dispozícii v blízkom okolí; k vyhľadávaniu pomoci im bráni ich aktuálna životná situácia; nemajú dôveru alebo majú zlú skúsenosť s oficiálnymi inštitúciami; obávajú sa stigmatizácie (napr. posmechu okolia) alebo postihu; sú znevýhodnení v prístupe k pomoci (nemajú komunikačné schopnosti, sú imobilní...); existujúce služby nereagujú na ich potreby; môžu mať dojem, že ich problémy sú také rozsiahle, že sú už neriešiteľné; klient sám nemá potrebu meniť svoju situáciu*. Hroncová, Hudecová, Matulayová (2000) konštatujú, že terénny sociálny pracovník pri výkone svojej práce by mal predovšetkým: *poznať sociálne, psychologické a fyziologické osobitosti určitej cieľovej skupiny; mal by týmto osobitostiam rozumieť; mal by mať motiváciu na prácu s určitou cieľovou skupinou a mal by mať k nej vyjasnený vzťah; ovládať vhodné metódy a techniky sociálnej práce s určitou skupinou; bezpečne sa orientovať v oblasti sociálnej politiky*. Podľa Matouška (2003) klientmi terénnych sociálnych pracovníkov sú: deti a mládež (deti ulice); ľudia bez domova; užívatelia návykových látok; osoby pracujúce v sexbiznise; vylúčené komunity; starí a osamelí ľudia; osoby vo výkone trestu odňatia slobody; špecifické skupiny (skinheads, hooligans, writteri...); iné klientské skupiny (emigranti, ľudia so zdravotným postihnutím, atď.).

1.3 Metódy

Z dôvodu, že terénny sociálny pracovník sa pri svojej práci stretáva s rôznymi cieľovými skupinami a ich rôznorodými problémami z oblasti bývania, sociálnych služieb, písania písomností, sociálnych dávok, zdravotníctva či voľnočasových aktivít, je potrebné, aby ovládal všetky používané metódy. Metódy môžeme rozdeliť podľa toho, či ponechávajú klienta v úlohe pasívneho príjemcu ponúkanej pomoci, alebo

od neho vyžadujú vlastnú aktivitu pri riešení jeho problémov. Klenovský (2006) radí medzi základné metódy terénnej sociálnej práce pozorovanie klienta a jeho prostredia a rozhovor s klientom. Pozorovanie klienta a prostredia, v ktorom žije, pokladá za dôležité z dôvodu, že človek si svoje okolie doma či v práci pretvára a upravuje podľa seba a pozorovaním je možné získať presnejšie informácie, ako sú tie priamo interpretované klientom, a to preto, že môžu byť skreslené. Rozhovor je základným nástrojom terénnej sociálnej práce, lebo nám umožňuje získavať informácie o názoroch, obavách a o živote klienta. Cieľom rozhovoru je zistiť dôvody nevhodného správania, zlých vzťahov v rodine či skupine. Často je cieľom udržať vzťah medzi klientom a pracovníkom, ktorý je základným kameňom sociálnej práce (Trpišovská, 2007). K ďalším metódam terénnej sociálnej práce patrí práca so spismi, kde pracovník študuje klientovu dokumentáciu, vyplňuje alebo pomáha klientovi vyplňovať formuláre a žiadosti a overuje, či klient rozumie tým listinám, ktoré podpisuje. Vyjednávanie je metódou, keď sa terénny pracovník zúčastňuje na jednaniach klienta s úradmi podľa klientových schopností. Buď ich sám vedie, alebo klientovi iba radí pri jednaniach. K metódam terénnej sociálnej práce patrí tiež doprevádzanie. Je to účinný a zároveň nie manipulatívny spôsob dosiahnutia toho, aby klient došiel tam, kde má (úrad, škola, nové zamestnanie). Ďalšími metódami sú koordinačná činnosť pri verejných činnostiach klientov, konzultačná činnosť v oblastiach sociálnej, právnej, zdravotnej, rodinnej a tiež kontakt s podpornými inštitúciami, ako sú záujmové centrá, komunitné centrá, nevládne subjekty (Vavreková in Sedláková, Šlosár et al., 2010).

1.4 Formy terénnej sociálnej práce

Práca terénnych sociálnych pracovníkov má dôležitý preventívny charakter zameraný na ochranu spoločnosti pred sociálne patologickými javmi. Činnosť týchto pracovníkov je možné rozdeliť na tri formy, a to priamu, nepriamu a presahujúcu:

Priama práca zahŕňa všetky typy vykonávaných činností v interakcii s klientom alebo cieľovými skupinami. Jej súčasťou je monitoring, kontaktovanie, depistáž, individuálna a skupinová práca.



Nepriama práca zahrňuje činnosti nutné pre prácu s cieľovou skupinou, ako sú vypracovanie projektov a koncepcie, administratíva, jednanie s inštitúciami, prezentovanie TSP na verejnosti (Bednářová, Pelech, 2003).

Presahujúca práca zahrňuje prvky z priamej aj nepriamej práce. Nepriama práca pomáha riešiť problémy sociálneho pracovníka súvisiace s priamou prácou s klientmi. Táto forma práce obsahuje profesné vzdelávanie, supervíziu či metodické vedenie (Matoušek, 2003).

1.5 Terénny sociálny pracovník

Na vykonávanie funkcie sociálneho pracovníka sú stanovené pomerne prísne kvalifikačné kritériá. Sú požadované z dôvodu, že sociálny pracovník veľakrát i sám rozhoduje o závažných zmenách v živote svojich klientov (Sokol, Trefilová, 2008). Každý človek je jedinečná osobnosť a táto jedinečnosť sa odráža aj v jeho pracovnej roľe. Rola terénneho sociálneho pracovníka je ovplyvňovaná jeho osobnými postojmi, motiváciou aj skúsenosťami. No tiež musí existovať aj jasne ohrozená rola, ktorej atribúty sú spoločné všetkým pracovníkom. Ide najmä o to, ako pracovníka vnímajú klienti, že vedia, kto je terénny pracovník, a vedia, čo od neho môžu očakávať (Kalousek in Klíma, 2009).

1.5.1 Základné činnosti terénneho sociálneho pracovníka

Na výkon práce sú terénnemu pracovníkovi určené kompetencie, ktoré určujú rozsah jeho povinností, oprávnení a pôsobnosti. Činnosti na základe týchto kompetencií vykonáva na úrovni:

Priama práca s klientom: vykonáva depistáž, čo je aktívne vyhľadávanie potenciálnych klientov; poskytuje poradenstvo základné aj odborné; poskytuje službu terénnych programov; vykonáva management = koordináciu sociálnych, psychologických, zdravotných, pedagogických a iných služieb v záujme klienta.

Nepriame aktivity v prospech klientov: pracovník mapuje situáciu v prostredí na dosiahnutie cieľov a mapuje riziká; koordinuje zdroje a podnecuje zmeny v záujme cieľovej skupiny; vykonáva opatrenia v oblasti prevencie; spolupracuje s príslušnými inštitúciami.

Vykonávanie aktivít nutných pre realizáciu a rozvoj sociálnych služieb: spolupracuje

na tvorbe projektov; podieľa sa na propagácii a medializácii aktivít organizácie.

Terénny sociálny pracovník metodicky vedie terénnych pracovníkov: poskytuje prípadové vedenie; vzdeláva ich; robí supervíziu pre terénnych pracovníkov pri nástupe do praxe.

Vyvíja aktivity v prospech vlastného profesijného rozvoja: pracuje na svojej odbornej spôsobilosti; priebežne sa vzdeláva (Nedělníková, 2006).

1.6 Kompetencie asistenta terénneho sociálneho pracovníka

Jeho úlohou je asistovať terénnemu sociálnemu pracovníkovi pri vykonávaní jeho práce. Vykonáva úlohy, ktoré sú odborne menej náročné, ako je napr. sprevádzanie klienta, vyplňovanie tlačív, prípadne pomáha ako tlmočník z rómskeho alebo maďarského jazyka (Fond sociálneho rozvoja, 2007). Pri práci asistenta nie je potrebné mať ukončené stredoškolské alebo vysokoškolské vzdelanie, odporúča sa prihladať na ukončené úplné základné vzdelanie a na ochotu začať štúdium na strednej škole. Vyžaduje sa, aby dobre poznal cieľovú skupinu, aby mal komunikačné a organizačné schopnosti a aby mal osobné predpoklady na vykonávanie tejto funkcie, ako sú empatia, flexibilita, zodpovednosť, schopnosť riešiť konflikty a pracovať v tíme (Fond sociálneho rozvoja, 2007).

1.7 Výhody a nevýhody terénnej sociálnej práce

Terénna sociálna práca tým, že sa vykonáva s klientmi priamo v ich domacom, prirodzenom prostredí, prináša so sebou mnoho výhod. Pri riešení problémov je možné pracovať so skupinou, ale aj s celou komunitou a tak využívať možnosti, ktoré nie je možné využiť v inštitucionálnych zariadeniach. Takéto narušenie súkromia okrem mnohých pozitív prináša tiež negatíva.

Výhody: práca s jednotlivcom, rodinou a komunitou; prebieha v prirodzenom prostredí klienta, čo uľahčuje spoluprácu s ním; viac času na klienta; menej formálny kontext; možnosť kontaktovať klientov, ktorí sami nevyhľadávajú inštitucionalizovanú pomoc; kontinuita vo vzťahu k ďalším dostupným službám; lepšia efektívnosť riešenia určitých problémov klientov; nižšie finančné náklady; možnosť preventívneho



pôsobenia; skoré zachytenie problému, lepšia dostupnosť pre klienta; intenzívnejší kontakt s cieľovou skupinou; možná anonymita klienta; bezplatnosť služby; a ďalšie. **Nevýhody:** vyššie riziko syndrómu vyhorenia; neochota spolupráce zo strany klienta; sťažené udržanie hranice profesionálneho vzťahu; zvýšené riziko práce v teréne; zlá komunikácia s inštitúciami; veľká vyťaženosť pracovníkov v teréne z dôvodu ich nedostatku; malá motivácia k terénnej práci napr. z dôvodu pohodlia, zlého počasia, vzdialenosti cieľovej skupiny; v teréne je pracovník často sám a v krízových situáciách nemá podporu od kolegov, a ďalšie (Černá in Janoušková, Nedělníková, 2008).

2. Terénna sociálna práca na Slovensku

Na Slovensku sa terénna sociálna práca realizuje približne 15 rokov. Realizovaná je zo zdrojov Európskeho sociálneho fondu. V roku 2009 bol pre tento fond realizovaný výskum terénnej sociálnej práce, podľa ktorého medzi najčastejšie aktivity terénnych sociálnych pracovníkov patria: poradenstvo v rôznych oblastiach (zamestnanie, vzdelávanie, zabezpečenie základných životných potrieb, zdravia, financií); uľahčovanie komunikácie medzi klientom a inými subjektmi; sprevádzanie klienta; voľnočasové aktivity. Okrem týchto aktivít terénnym sociálnym pracovníkom zaberajú veľa pracovného času konzultácie s expertmi a administratíva (Oláh, 2011). Praktická sociálna práca je spojená s právnou a sociálnou legislatívou Slovenskej republiky. Zahŕňa právne normy, predpisy a zákony, ktorými sú určené právomoci a kompetencie všetkých, ktorých sa sociálna pomoc a starostlivosť týka. Terénna sociálna práca nie je v slovenskej legislatíve zadaná presne a jednoznačne. Jej problematiku čiastočne upravuje zákon o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. a hovorí o nej ako o forme sociálnej služby poskytovanej fyzickej osobe v jej prirodzenom prostredí, ale výkon práce a konkretizácia formy nie je jasná. Terénni sociálni pracovníci sa pri svojej práci opierajú tiež o zákon o sociálnej pomoci č. 195/1998 Z. z., či o zákon č. 305/2005 o sociálnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2.1 Mimovládne organizácie zaoberajúce sa terénnou sociálnou prácou na Slovensku

Okrem štátom podporovaných projektov sa terénnej sociálnej práci začali venovať aj mnohé mimovládne organizácie. Ich prínos v tejto problematike je nespochybniteľný. Svoje projekty zameriavajú na všetky cieľové skupiny terénnej sociálnej práce, či už sú to bezdomovci, deti a mládež, drogový závislí, marginalizované komunity, ale aj starí ľudia. Z mimovládnych organizácií venujúcich sa terénnej sociálnej práci môžeme spomenúť napríklad:

Proti prúdu – je to občianske združenie založené v roku 2001, ktorého cieľom je pomáhať bezdomovcom integrovať sa späť do spoločnosti, poskytuje im odborné poradenstvo, pracuje v oblasti prevencie bezdomovectva a tiež vydáva mesačník *Nota Bene*.

Človek v tísni – je to humanitárna organizácia, ktorá vznikla v Českej republike v roku 1992. Jej primárnym cieľom je poskytovať humanitárnu pomoc ľuďom v oblastiach zasiahnutých vojnami, prírodnými katastrofami. Na Slovensku je jej činnosť zameraná na riešenie problémov v sociálne vylúčených lokalitách.

Mládež ulice – toto občianske združenie vzniklo v r. 2000. Zameriava sa na služby voľnočasového a sociálneho charakteru pre deti a mládež prostredníctvom nízkoprahových terénnych programov.

Odyseus – táto nezisková organizácia vznikla v roku 1997. S pomocou profesionálneho tímu pracovníkov poskytuje nízkoprahové služby najmä osobám, ktoré na ulici ponúkajú sexuálne služby, užívateľom drog a tiež mladým ľuďom.

Prima – je to občianske združenie, ktoré vzniklo v roku 1998 a jeho hlavným cieľom je minimalizovať sociálne a zdravotné riziká spojené s užívaním drog. Jeho cieľom je kontaktovať drogový závislých a motivovať ich k liečeniu.

Slovenský Červený kríž, Maltézsky kríž, Diecézna katolícka charita – mimovládne organizácie zaoberajúce sa domácou opatrovateľskou službou.

3. Výskum

Význam terénnej sociálnej práce v posledných rokoch narastá a je už dôležitou súčasťou pri poskytovaní sociálnych služieb. Oproti západným krajinám je terénna sociálna práca na Slovensku stále len v začiatkoch a pri jej rozvíjaní



a skvalitňovaní je potrebné spracovávať informácie získané priamo z praxe. Za týmto účelom bol zrealizovaný výskum, cieľom ktorého bolo zistiť, ako sú odborníci pôsobiaci v oblasti terénnej sociálnej práce spokojní so súčasným stavom fungovania terénnej sociálnej práce na Slovensku; v čom vidia terénni sociálni pracovníci a ich asistenti najväčšie prekážky pri výkone svojej práce a aké majú návrhy na skvalitnenie a rozvoj terénnej sociálnej práce na Slovensku.

3.1 Výskumná vzorka

Výskumnú vzorku tvorilo 83 respondentov. Z toho bolo 64 terénnych sociálnych pracovníkov a 19 asistentov terénnych sociálnych pracovníkov, zo všetkých krajov Slovenska, ktorí sa denne stretávajú s problémami v reálnych situáciách (obrázok č. 1).

Vo výskumnej vzorke bolo 83,13% (69) respondentov-žien a 16,87% (14) respondentov tvorili muži.

3.2 Metodika výskumu

Vo výskume sme použili nami zostavený dotazník, pozostávajúci zo 14 otázok, prevažne uzavretých, jedna bola polouzavretá a dve otvorené.

Dotazník sme distribuovali elektronickou formou prostredníctvom pracovníkov Ústavu práce sociálnych vecí a rodiny; mestských i obecných úradov a prostredníctvom regionálnych koordinátorov pri národnom projekte terénnej sociálnej práce.

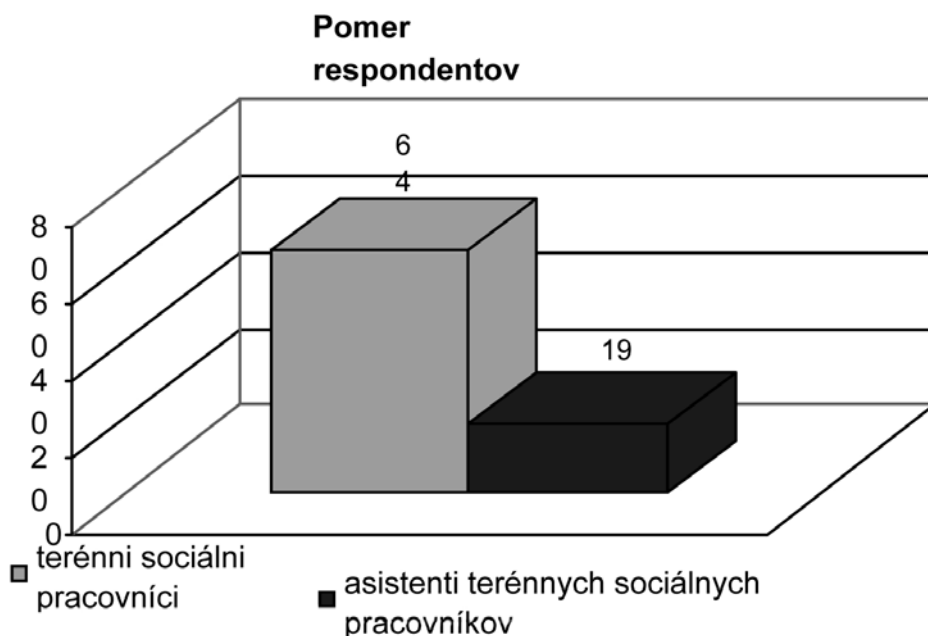
3.3 Štatistické spracovanie

Počas výskumu sme získali 83 správnych dotazníkov, ktoré sme spracovali a vyhodnotili matematicko-štatistickou analýzou. Vo všetkých vrátených dotazníkoch respondenti zodpovedne odpovedali na všetkých 14 otázok. Výsledky sme graficky znázornili v tabuľkách a obrázkoch.

3.4 Interpretácia výsledkov

Uvádame výsledky, ktoré sme získali vo výskume. Na otázku z dotazníka, ako sú terénni sociálni pracovníci a asistenti terénnych sociálnych pracovníkov spokojní so súčasným stavom fungovania terénnej sociálnej práce na Slovensku, odpovedalo všetkých 83 opýtaných respondentov. Na výber mali odpovede „určite áno“, „skôr áno“, „skôr nie“ a „určite nie“. Najviac, až 45,78% (38) si vybralo odpoveď „skôr nie“. Z toho 34 bolo terénnych sociálnych

Obrázok 1: Zloženie respondentov podľa pracovnej pozície





pracovníkov, 53,13 % z počtu opýtaných terénnych sociálnych pracovníkov, a štyria boli asistenti terénnych sociálnych pracovníkov, čo je 21,05 % z respondentov asistentov terénnych sociálnych pracovníkov. Ako druhá najčastejšie uvádzaná odpoveď bola „skôr áno“, ktorú uviedlo spolu 39,76 % (33) opýtaných. Takto odpovedalo 31,25 % (20) z respondentov terénnych sociálnych pracovníkov a 68,42 % (13) z opýtaných asistentov terénnych sociálnych pracovníkov. Určite spokojných bolo 8,43 % (7) osôb, z toho šiesti boli terénni sociálni pracovníci, čo je 9,38 % z tejto skupiny opýtaných, a jeden asistent terénneho sociálneho pracovníka, čo je 5,26 % z opýtaných asistentov terénnych sociálnych pracovníkov. Určite nespokojných bolo 6,25 % (4) terénni sociálni pracovníci, 5,26 % (1) asistent terénneho sociálneho pracovníka (tabuľka 1, obrázok 2).

ak áno – aké? sme zisťovali, aké konkrétne návrhy majú terénni sociálni pracovníci a asistenti terénnych sociálnych pracovníkov, ktoré by boli nápomocné pre skvalitnenie terénnej sociálnej práce do budúcnosti. Najčastejšie bol uvádzaný návrh na zavedenie elektronickej databázy, zníženie administratívy zo strany Fondu sociálneho rozvoja, čo uviedlo 21,69 % (18) respondentov. 20,48 % (17) z opýtaných bolo za zlepšenie poskytovania supervízie a odborného poradenstva. Vyššie percento opýtaných bolo tiež za zlepšenie legislatívneho zastrešenia, zvýšenie kompetencií, a to 13,25 % (11), tiež za zvýšenie počtu kvalifikovaných pracovníkov 9,64 % (8). Žiadny návrh neuviedlo až 30,12 % (25) respondentov. Ďalšie návrhy a ich percentuálne vyjadrenie sú uvedené v tabuľke 3.

Tabuľka 1: Spokojnosť so súčasným stavom fungovania terénnej sociálnej práce na Slovensku

	Terénni sociálni pracovníci	%	Asistenti terénnych sociálnych pracovníkov	%
<i>určite áno</i>	6	9,38	1	5,26
<i>skôr áno</i>	20	31,25	13	68,42
<i>skôr nie</i>	34	53,13	4	21,05
<i>určite nie</i>	4	6,25	1	5,26
<i>Spolu</i>	64	100,00	19	100,00

Zaujímavé boli odpovede respondentov na otázku z dotazníka: Aké sú podľa Vás najväčšie prekážky pri vykonávaní terénnej sociálnej práce? Danou otázkou sme sledovali zistenie nedostatkov, s ktorými sa terénni sociálni pracovníci a asistenti terénnych sociálnych pracovníkov pri svojej práci stretávajú. Ako prekážky respondenti najčastejšie uvádzali vysokú administratívu, ktorú uviedlo 15,66 % (13) opýtaných, nedostatok financií a technického vybavenia 16,87 % (14), nedostatočné kompetencie 21,69 % (18), jazyková bariéra 15,66 % (13) opýtaných. 4,82 % (4) respondentov v dotazníku neuviedlo žiadnu prekážku. O týchto a ďalších uvedených prekážkach a ich percentuálnom výskyte vypovedá nasledovná tabuľka 2.

Otázkou č. 14: Máte návrhy na skvalitnenie a rozvoj terénnej sociálnej práce na Slovensku,

Záver

Výskumom sme chceli zistiť spokojnosť terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov so súčasným stavom fungovania terénnej sociálnej práce na Slovensku. Zisťovali sme tiež, či sú vytvorené podmienky pre jej kvalitné vykonávanie a aké opatrenia by bolo vhodné podniknúť na jej zefektívnenie. Na základe výsledkov získaných z výskumu môžeme konštatovať, že vzdelanie a odborná spôsobilosť terénnych sociálnych pracovníkov i asistentov terénnych sociálnych pracovníkov vykonávať svoju prácu je v súčasnosti už na dobrej úrovni vzhľadom na to, že väčšina pracovníkov má ukončené vysokoškolské vzdelanie, konkrétne v odbore sociálna práca. Je to spôsobené externým pokynom, ktorý vydal Fond sociálneho rozvoja v roku 2008, keď takéto vzdelanie bolo stanovené ako jedno z kritérií na vykonávanie tejto pracovnej



Tabuľka 2: Prekážky pri vykonávaní terénnej sociálnej práce

<i>Prekážky – bariéry</i>	<i>Terénni sociálni pracovníci</i>	<i>%</i>	<i>Asistenti terénnych sociálnych pracovníkov</i>	<i>%</i>	<i>Počet dotazníkov, v ktorých bol údaj uvedený</i>	<i>%</i>
<i>nedostatočné kompetencie</i>	12	18,75	6	31,58	18	21,69
<i>nedostatok financií a technického vybavenia</i>	11	17,19	3	15,79	14	16,87
<i>vysoká administratíva</i>	11	17,19	2	10,53	13	15,66
<i>ťažká komunikácia s klientmi (jazyková bariéra)</i>	7	10,94	6	31,58	13	15,66
<i>neochota klientov spolupracovať</i>	7	10,94	5	26,32	12	14,46
<i>nedostatok času venovať sa klientovi</i>	9	14,06	0	0,00	9	10,84
<i>neochota úradov spolupracovať</i>	7	10,94	1	5,26	8	9,64
<i>nedostatok možností na zmenu sociálneho statusu obyvateľov (nezamestnanosť)</i>	3	4,69	1	5,26	4	4,82
<i>neakceptovanie terénnej sociálnej práce majoritnou spoločnosťou</i>	4	6,25	0	0,00	4	4,82
<i>absencia supervízie</i>	2	3,13	1	5,26	3	3,61
<i>nedostatok terénnych sociálnych pracovníkov</i>	3	4,69	0	0,00	3	3,61
<i>neakceptovanie terénnej sociálnej práce samosprávou a využívanie pracovníkov aj na inú činnosť</i>	1	1,56	2	10,53	3	3,61
<i>neznalosť klientely, jej problémov</i>	3	4,69	0	0,00	3	3,61
<i>nevyjadrili sa</i>	3	4,69	0	0,00	3	3,61
<i>strach z nebezpečia</i>	0	0,00	1	5,26	1	1,20
<i>nemá prekážky – bariéry</i>	1	1,56	0	0,00	1	1,20
<i>vzťahy medzi kolegami</i>	1	1,56	0	0,00	1	1,20
Spolu	64	100,00	19	100,00	83	100,00



Tabuľka 3: Návrhy na skvalitnenie terénnej sociálnej práce

<i>NÁVRHY</i>	Terénni sociálni pracovníci	%	Asistenti terénnych sociálnych pracovníkov	%	Počet dotazníkov, v ktorých bol údaj uvedený	%
<i>nemá návrh</i>	17	26,56	8	42,11	25	30,12
<i>zlepšenie elektronickej databázy, zníženie administratívy, byrokracie zo strany Fondu sociálneho rozvoja</i>	16	25,00	2	10,53	18	21,69
<i>poskytovanie supervízie a odborného poradenstva (právnik, exekútor...)</i>	15	23,44	2	10,53	17	20,48
<i>lepšie legislatívne zastrešenie, väčšie kompetencie</i>	10	15,63	1	5,26	11	13,25
<i>zvýšenie počtu kvalifikovaných pracovníkov</i>	7	10,94	1	5,26	8	9,64
<i>viac financií</i>	5	7,81	2	10,53	7	8,43
<i>väčšia osвета a informovanosť o poslaní terénnej sociálnej práce</i>	2	3,13	1	5,26	3	3,61
<i>zlepšenie materiálno-technického zabezpečenia</i>	3	4,69	0	0,00	3	3,61
<i>stály pracovný pomer pre terénnych sociálnych pracovníkov</i>	3	4,69	0	0,00	3	3,61
<i>zlepšenie komunikácie, kurz rómskeho jazyka</i>	0	0,00	2	10,53	2	2,41
<i>venovanie väčšej pozornosti návrhom</i>	1	1,56	0	0,00	1	1,20
<i>väčšia účasť príslušníkov policajného zboru najmä v marginalizovaných komunitách</i>	1	1,56	0	0,00	1	1,20
<i>systémové opatrenia zo strany štátu zamerané na zásluhovosť pre poberateľov</i>	0	0,00	1	5,26	1	1,20
<i>skvalitnenie komunitnej práce v komunitných centrách, najmä s deťmi a mládežou</i>	0	0,00	1	5,26	1	1,20
<i>dosah na reguláciu vyplácania prídavkov na deti a podmienenosť starostlivosťou o deti</i>	0	0,00	1	5,26	1	1,20
<i>účelové poskytovanie dávok v hmotnej núdzi (bývanie, potraviny, ošatenie...)</i>	0	0,00	1	5,26	1	1,20
Spolu	64	100,00	19	100,00	83	100,00



pozície. Problém sa ukazuje v následnom ďalšom vzdelávaní, keď jedným z najčastejšie uvádzaných návrhov od respondentov z praxe bolo poskytovanie supervízie a odborného poradenstva najmä z oblasti práva. Ako najčastejšiu prekážku pri výkone terénnej sociálnej práce respondenti vo výskume uvádzali nedostatočné kompetencie. Terénni sociálni pracovníci vykonávajú výlučne preventívnu činnosť. To znamená, že sú kompetentní vykonávať maximálne monitorovanie a osvetovú činnosť. K žiadnym represívnym krokom nemajú právny podklad. Keď už prevencia nestačí, nezaberá, klient aj situácia sa posúva ďalej – iným inštitúciám. Ďalšími často uvádzanými prekážkami v súčasnosti je nedostatok financií a technického vybavenia, ťažká komunikácia medzi sociálnym pracovníkom a klientom (jazyková bariéra) a napokon neochota klientov spolupracovať. Z praxe terénnej sociálnej práce stojí za povšimnutie návrh na zníženie administratívy, ktorá výrazne zaťažuje pracovníkov a oberá ich o čas, ktorý by mohli venovať klientom v teréne. Na záver môžeme konštatovať, že stav terénnej sociálnej práce na Slovensku nie je zďaleka ideálny a je stále čo zlepšovať. V roku 2009 bol realizovaný kvalitatívny výskum s cieľom identifikácie prekážok a obmedzení pri vykonávaní terénnej sociálnej práce. Tento výskum bol zameraný na výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách. Záverečnú výskumnú správu zostavil Mgr. Tomáš Hrustič, PhD. Pri porovnaní výsledkov tohto výskumu s našimi zisteniami môžeme povedať, že problémy týkajúce sa administratívy, komunikácie medzi terénnym sociálnym pracovníkom a klientmi stále pretrvávajú. Tak isto sa stále objavuje problém so supervíziou a odborným poradenstvom. Na základe zistení z nášho výskumu predkladáme nasledovné návrhy pre skvalitnenie terénnej sociálnej práce: *navýšenie počtu kvalifikovaných terénnych sociálnych pracovníkov; odbúranie zbytočnej administratívy* (napr. terénnych denníkov – intervencie sú vedené v spisoch a z tých sa aj robia štatistiky); *pravidelnú supervíziu; odborné školenia pre terénnych sociálnych pracovníkov; lepšie legislatívne zastrešenie terénnej sociálnej práce; zamestnanie terénnych sociálnych pracovníkov na stály pracovný pomer a ich lepšie finančné ohodnotenie; lepšie informovanie verejnosti o poslaní*

terénnej sociálnej práce; lepšie materiálno-technické zabezpečenie kancelárií, kurz rómskeho jazyka. Výsledky nášho výskumu nám dovoľujú konštatovať, že sa nám podarilo identifikovať nedostatky pri vykonávaní terénnej sociálnej práce a na základe týchto zistení uviesť podnetné návrhy pre rozvoj terénnej sociálnej práce.

Zoznam literatúry

- AMBRÓZOVÁ, A. et al. 2006. **Proces terénnej sociálnej práce v sociálne vylúčenej komunite.** Bratislava: PDČS, o. z., 2006.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. **Slabikář sociální práce na ulici.** Brno: Doplněk, 2003.
- ČERNÁ, D. 2008. **Úvod do terénní sociální práce.** In *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* Ostrava: Grafico, s. 10–25. 2008.
- HRONCOVÁ, J., HUDECOVÁ, A., MATULAYOVÁ, T. 2000. **Sociální pedagogika a sociální práce.** Banská Bystrica: PF UMB, 2000.
- JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. et al. 2008. **Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.** Ostrava: Ostravská univerzita, 2008.
- KLENOVSKÝ, L. 2006. **Terénna sociálna práca.** 1. vyd. Bratislava: Občianské združenie Sociálna práca, 2006.
- KLÍMA, P. et al. 2009. **Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork.** Praha: ČAS, 2009.
- MÁTEL, A., SCHAVEL, M. et al. 2011. **Aplikovaná sociálna patológia v sociálnej práci.** Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2011.
- MATOUŠEK, O. et al. 2003. **Metody a řízení sociální práce.** 1. vyd. Praha: Portál, 2003.
- NEDĚLNÍKOVÁ, D. et al. 2006. **Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.** Ostrava: Ostravská univerzita, 2006.
- OLÁH, M. et al. 2011. **Metódy sociálnej práce v praxi.** Prešov: VŠZaSP sv. Alžbety, ÚSVaZ bl. P. P. Gajdoša v Prešove, 2011.
- SEDLÁKOVÁ, M., ŠLOSÁR, D. et al. **Budovanie spoločnej cesty v sociálnej inklúzii.** Košice: RZPSI n. o. Košice, Katedra sociálnej práce FF UPJŠ Košice, 2010.
- SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. 2008. **Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb.** Praha: ASPI, 2008.
- ŠÁNDOR, J. 2005. **Nízkoprahové programy pre deti a mládež.** In *Nízkoprahové programy*



pre deti a mládež. 1. vyd. Bratislava: alfaPrint, 2005. Str. 13-19.

TRPIŠOVSKÁ, D., VACÍNOVÁ, M. **Sociální psychologie.** Praha: Univerzita J. A. Komenského, 2007.

VAVREKOVÁ, L. **Terénna sociálna práca a jej vplyv na sociálnu inklúziu.** In *Budovanie spoločnej cesty v sociálnej inklúzii.* Košice: RZLPSI, Katedra SP FF UPJŠ Košice, 2010.

Ďalšie zdroje

Úvod do štandardov terénnej sociálnej práce v obci s osobitným zreteľom na prácu s vylúčenými komunitami, Fond sociálneho rozvoja, 2007.

Výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách. Záverečná výskumná správa ÚET SAV pre FSR, Mgr. Tomáš Hrustič, PhD.

Národné priority rozvoja sociálnych služieb. MPSVR SR, 2009.

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Z. z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci.

Zákon č. 282/2008 Z. z. o podpore práce s mládežou a o zmene a doplnení zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Poznámky

1 Kontakt: dana.rosova@upjs.sk



Mezigenerační spravedlnost a solidarita (názory studentů sociální pedagogiky)

Intergenerational Equity and Solidarity (The Opinions of Students of Social Pedagogy)

Jana Krausová

Mgr. Jana Krausová, Ph.D.¹ (roz. Kitlíňská), vystudovala obor Sociální poradenství a management sociálních služeb na Filozofické fakultě Ostravské univerzity v Ostravě. Již několik let působí na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. V současnosti se intenzivně zaměřuje na problematiku mezigeneračních vztahů mimo rodinu (s akcentem na neziskový sektor), neboť považuje za důležité propojení pozornosti věnované dětem a seniorům.²

Abstrakt

Příspěvek se zabývá vymezením souvislostí principů sociální spravedlnosti a solidarity. Zejména s akcentem na demografické změny ve společnosti přibližuje koncept mezigenerační spravedlnosti a solidarity. V praktické rovině přináší první vybrané závěry výzkumu. Cílem výzkumu bylo zjistit názory studentů sociální pedagogiky UTB na vybrané aspekty mezigenerační solidarity. Studenti sociální pedagogiky jsou chápáni jako potenciální subjekty a zároveň i objekty přístupu zaměřeného na mezigenerační relace.

Klíčová slova

sociální spravedlnost, sociální solidarita, mezigenerační solidarita

Abstract

The paper deals with defining the context of the principles of social equity and social solidarity. In particular, with an emphasis on demographic changes in society, the article introduces concept of intergenerational equity and intergenerational solidarity. In practical terms, brings the first results of the research. The aim of the research was to find out the opinions of students of social pedagogy UTB on selected aspects of intergenerational solidarity. Students of social pedagogy are potential subjects and objects of an approach focusing on intergenerational relations.

Keywords

social equity, social solidarity, intergenerational solidarity



Úvod do terminologie

Aktuálně dochází ve společnosti k mnohým změnám, které se stávají předmětem studia řady vědeckých disciplín. Stárnutí populace, transformace v rodinném soužití, globalizace spojená s přechodem k informační společnosti, rostoucí individualizace a celkově proměna uznávaných hodnot, aj. – tyto všechny změny se již nyní odrážejí v požadavku na společenskou soudržnost. Soudržnost, coby stav sdílené identity, loajality a solidarity, vyjadřuje schopnost společnosti zajistit odpovídající životní podmínky všem svým členům. Avšak chceme-li dosáhnout sociální udržitelnosti, která by zajistila stejný nebo lepší přístup ke zdrojům i v budoucnu, s co největší redukcí sociálního vyloučení, je nezbytné se nad touto problematikou zamýšlet již nyní. Výstižná jsou slova Raga Gil (in Malinvaud, 2002: 234): „Před námi existovala přinejmenším jedna generace a bude následovat mnoho dalších. Navíc k těmto inter-relacím generací v čase jsou stejně důležité vztahy prostorové: my tvoříme část lidstva jako celku, v němž se nikdo nemůže vzdát své odpovědnosti.“

Gulová (2011) upozorňuje, že v dnešním světě tvoří pilíře sociální práce „pojmy“ jako subsidiarita, solidarita, spravedlnost a obecné blaho. Jsou to však principy, které si zasluhují celosvětovou pozornost. Proto též od roku 2009 si vždy 20. února připomínáme den sociální spravedlnosti (vyhlášen OSN již v roce 2007), jenž si klade za cíle boj o odstranění chudoby; uplatňování a dodržování lidských práv, rovnosti a vzájemného respektování. Ve shodě s těmito cíli je ve Strategii sociálního začleňování 2014–2020 (pro Českou republiku) uvedeno, že „pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti a solidarity“ (2014: 45). Nejen z uvedeného je tedy jasné, že nelze uplatňovat sociální spravedlnost, aniž bychom odhlédli od sociální solidarity. Sociální spravedlnost a solidarita jsou dvěma ze čtyř elementárních principů sociální politiky. Autorský kolektiv Duková, Duka, Kohoutová (2013) definují spravedlnost od její obecnější podstaty coby protipólu nespravedlnosti, krivdy, přes definici spravedlnosti právní (právních norem a zásad), až po specifikaci solidarity sociální jako součásti sociální politiky, která vymezuje pravidla k přerozdělování prostředků

a předpokladů mezi jednotlivé aktéry politiky státu. Sociální solidaritu pak autoři (Duková, Duka, Kohoutová, 2013) chápou jako vzájemnou sounáležitost (jednotlivců i skupin), podporu při rozdělování a utváření životních podmínek a prostředků.

Taufar (2012) diskutuje nad pozorností věnovanou solidaritě jako základu sociální politiky, a ačkoli připouští argument, že zájem o téma solidarity je ve vědecké komunitě i na politické úrovni malý, neznamená to podle něj, že by téma solidarity zcela zaniklo, ale spíše upozorňuje na jeho roztržité a různě zaobalené pojetí.

S ohledem především na perspektivu stárnoucí populace se pozornost spojená s principy sociální spravedlnosti a solidarity specificky obrací k problémům jednotlivých generací a jejich vzájemných relací. Generací (pokolením) je chápána skupina, která byla socializována přibližně ve stejnou dobu. Anebo, jak uvádí Sak s Kolesárovou (2012) dle pojednání klasika teorie generací Karla Mannheim, se jedná o velkou sociální skupinu blízkých populačních ročníků, která se formuje významnou společensko-historickou událostí a specifickými populačními podmínkami. „Sociální pozice jednotlivých generací (mladé, střední, staré) a jejich úloha ve společenských procesech ovlivňují nejen společenskou dynamiku, ale i aktuální stav společnosti“ (Sak, Kolesárová, 2012: 38). Důsledné pojednání o generaci by však notně muselo být mimo přípustný rozsah příspěvku. Přičemž, jak uvádí Ondřejkovič (2013), problematika vztahu mezi pokoleními je předmětem pozornosti už nejméně tří generací představitelů sociálních věd.

Mezigenerační spravedlnost vymezuje Doneiti (in Malinvaud, 2002) ve 3 základních rovinách: a) jako spravedlnost uplatňovanou mezi generacemi v rozdělování zdrojů v daném čase (typicky mezi mladší a starší generací), b) spravedlnost, v níž dochází k přenosu zdrojů jedné generace pro generaci budoucí – dosud neexistující (souvisí s udržitelností v aspektech kulturních, psychologických, ekonomických a ekologických), c) spravedlnost v rámci novorozené generace (podmínky sociálního úspěchu ovlivněny rozdílným nastavením rodinných podmínek, tj. spravedlnost jako kompenzace znevýhodnění vyplývajících z jiné generační



zátěže oproti vrstevníkům). Navíc autor zohledňuje sociální sféry, ve kterých je (by měla být) mezigenerační spravedlnost řízena, tj. jestli ve sféře soukromé (především v rodině), nebo veřejné (státní a tržní). Při podrobnějším popisu dále Doneti (in Malinvaud, 2002) operuje s pojmy mezigenerační spravedlnost a solidarita jako se synonymy.

Také podle Návrhu usnesení Evropského parlamentu o demografické výzvě a mezigenerační solidaritě (2010) jsou označení mezigenerační spravedlnost a solidarita chápána jako synonyma, jež definují rovnoměrné, rozumné a vědomé dělení výhod a zátěže mezi generacemi.

Specificky v českém prostředí se nejaktuálněji sledované problematiky dotýká dokument Strategie sociálního začleňování 2014–20, z něhož je patrné pojetí sociální spravedlnosti výhradně ve smyslu a pojmosloví rovných příležitostí a zacházení (resp. vyrovnávání podmínek a zákaz diskriminace). A mezigenerační solidarita je zde řešena jako element posilování sociální soudržnosti reagující na stárnutí obyvatelstva České republiky.

Duková, Duka, Kohoutová (2013) mezigenerační solidaritu pojímají jako jednu z forem sociální solidarity.

Podle materiálů OSN v nejširším pojetí je mezigenerační solidarita chápána jako sociální koheze mezi generacemi (Bengtson, Oyama, 2007; United Nations, 2013). Pro potřeby tohoto příspěvku (a snad i ve vztahu k sociální práci, potažmo sociální politice) má nejbližší zúžení tohoto pojetí na vztahy mladší a starší generace právě sdílející stejný časový prostor. Přesto ani tento koncept nestojí osamoceně, ba naopak má úzkou návaznost na koncept udržitelnosti zdrojů pro budoucí generace. Neboť veškeré sociální změny se zákonitě musí odrazit v budoucnosti (zůstává však otázkou směr vlivu: vliv společnosti na generaci, nebo vliv generace na vývoj společnosti?). Pojetí sociální udržitelnosti pak vyžaduje, aby rovnováha dosažená při přerozdělování prostředků mezi různými generacemi v jednom okamžiku (např. mezi mladými a staršími) zajistila, aby i budoucí generace mladých a seniorů měly stejný nebo lepší přístup ke zdrojům než jejich protějšky v současnosti (Zaidi, Gasior, Sidorenko, 2010).

Mezigenerační solidarita a spravedlnost v kontextu demografických změn

Podle demografických prognóz, které opakovane zveřejňuje Český statistický úřad, lze do budoucna očekávat, že se postupem času bude zvyšovat podíl seniorské populace v České republice. Některé projekce vývoje počítají až s podílem osob starších 65 let kolem 30 % v populaci v roce 2050. Téma mezigenerační solidarity tedy bezprostředně navazuje na tento předpokládaný vývoj. Obecně je ovšem velmi obtížné vymezit seniorskou generaci. Jak uvádí Mareš (1998), většina rozvinutých zemí institucionalizovala hranici stáří buď 1. věkem odchodu z trhu práce (starobní důchod), nebo 2. vznikem oprávnění k určitému typu služeb sociálního státu. Tato vymezení jsou též dnes nejpalcivějšími řešeními otázkami ve vztahu k naplňování principů mezigenerační spravedlnosti a solidarity (nejen jako součástí sociální politiky státu i nadnárodních společenství).

S ohledem na zlepšující se životní podmínky existuje předpoklad, že stále více osob by mělo být schopno se účastnit trhu práce i po dosažení důchodového věku. Podle statistických dat ČSÚ tvoří pracující důchodci více než 5 % všech pracujících. Konkrétně v prvních třech čtvrtletích roku 2011 pracovalo v národním hospodářství 157 tisíc osob pobírajících důchod, tedy specificky osob v řádném starobním důchodu. Hetteš (2012) výstižně shrnuje, že ekonomická krize, velká míra nezaměstnanosti, změny v podmínkách „hry“ v sociálním zabezpečení a smluvních podmínkách vytváří mezi generacemi napětí a namísto toho, aby se hledal způsob, jak seniorům umožnit pokračovat v přispívání do sociálního systému a přispívání prací pro celou společnost, je na ně nahlíženo jako na společenskou zátěž.

Zároveň dochází k debatám, ale i snahám o přehodnocování věku odchodu do starobního důchodu, vč. polemiky nad adekvátním nastavením důchodového systému. Již Vidovičová, Rabušic a Prinzová (2003), podle nichž je odchod do důchodu podstatným makro- i mikrostrukturálním faktorem, hovoří o výrazném politickém fenoménu. Státy čelí problému vyváženosti sociální přiměřenosti a finanční udržitelnosti důchodových systémů (OECD, 2011). Přibližně polovina zemí OECD (2011)



již proto posunula hranici věku odchodu do důchodu. Posouvání hranice pro odchod do důchodu by mělo výrazně ztlumit nárůst počtu osob, které mají nárok na starobní důchod. „Základním axiomem expertů je tvrzení, že nízký podíl mladých je důvodem pro zvyšování věku odchodu do důchodu a pro nízký důchod“ (Sak, Kolesárová, 2012: 95). Současný státní průběžný dávkově definovaný systém založený na principu mezigenerační solidarity (tzv. 1. pilíř), jenž zajišťuje drtivou většinu důchodových příjmů s celkovými výdaji systému ve výši 9 % HDP, si přitom podle Strategie sociálního začleňování 2014–2020 vedl dobře. Ovšem hrozí nebezpečí, že v situaci redistribuce omezených zdrojů vyžadující mezigenerační solidaritu „starší lidé mohou být chápáni zbytkem společnosti jako finanční břemeno“ (Mareš, 1998: 327).

Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017 upozorňuje na to, že stárnutí populace je většinou prezenťováno pouze v kontextu zvyšujících se nákladů na důchodový systém, ale i zdravotní a sociální péči. Např. OECD (2011) předpokládá, že ve většině vyspělých zemí do roku 2050 překročí podíl veřejných výdajů vynaložených na 3 nejdůležitější oblasti ovlivněné stárnutím populace (důchody, zdravotní a dlouhodobou péči) jednu pětinu HDP.

Tyto oblasti se úzce dotýkají jak zdraví, tak konceptu kvality života a s nimi spojenými poskytoványými službami. Demografické stárnutí je spojováno s prodlužováním délky života, stává se jednou z hlavních společenských otázek: jak zajistit, aby toto prodlužování bylo konstantní s prožitkem zdravého a kvalitního života (Kitliňská, 2012). Na politické úrovni se přístup ke stárnoucí populaci začíná objevovat až od 80. let minulého století (konkrétně v roce 1982 proběhlo první shromáždění OSN k problematice stárnutí). Pro Evropu se toto téma dostává do politiky v roce 1999, v němž je zveřejněno sdělení Evropské komise: Evropa pro všechny generace: Podpora prosperity a mezigenerační solidarity (součástí dokumentu je též posílení spolupráce mezi všemi aktéry politiky, vč. solidarity a rovnosti mezi generacemi). Česká republika si „počkala“ na politickou odezvu k tomuto palčivému tématu až na další shromáždění OSN věnované problematice stárnutí v roce 2002 v Madridu. Při této příležitosti

Česká republika reflektovala závěry shromáždění v podobě vydání dokumentu Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí 2002. Přímou navázal Národní program přípravy na stárnutí populace na období let 2003 až 2007, následně Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012, jejichž hlavní prioritou se stává koncepce aktivního stárnutí. V současnosti je platný již výše citovaný Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017, který má tyto priority: zajištění a ochrana lidských práv starších osob, celoživotní učení, zaměstnávání starších pracovníků a seniorů ve vazbě na systém důchodového pojištění, dobrovolnictví a mezigenerační spolupráce, kvalitní prostředí pro život seniorů, zdravé stárnutí a péče o nejkřehčí seniory s omezenou soběstačností. Pro každou z těchto priorit jsou stanoveny specifické cíle, opatření a stanovena zodpovědnost za jejich naplnění. V úvodu Národního akčního plánu podporujícího pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017 je deklarováno, že pro efektivní využití potenciálu rostoucího počtu seniorů je třeba se zaměřit na dvě základní oblasti – zdraví a celoživotní učení, od nichž se odvíjí účast na trhu práce, aktivní podíl na rozvoji občanské společnosti (formou dobrovolnictví či v rámci rodiny) a podpora mezigeneračního dialogu.

Student sociální pedagogiky jako subjekt a objekt mezigenerační solidarity

Ti, jichž se realizace různých opatření, souvisejících se stárnutím a mezigenerační solidaritou, dotýkají hned z několika důvodů, se stali i objekty námi realizovaného výzkumu. Zaměřili jsme se na vysokoškolské studenty oboru sociální pedagogika v bakalářském i navazujícím magisterském stupni zvolené univerzity, kteří studují v prezenční formě studia.

V první řadě je cílová skupina výzkumu pojímána jako potenciální subjekt, který díky odborné profilaci může působit na mezigenerační relace z pozice experta. Přičemž vysokoškolské vzdělání je vrcholem kvalifikační úrovně soustavné přípravy na výkon povolání. Konkrétně pojetí studijního oboru sociální pedagogiky se různí. Avšak podle aktuální právní úpravy mohou absolventi oboru najít široké uplatnění v praxi. Studenti oboru sociální pedagogiky jsou mj.



soustavně připravování na to, aby se stali třeba kvalifikovanými pracovníky v oblasti sociálních služeb (absolventi splňují předpoklad odborné způsobilosti pro výkon povolání sociálního pracovníka). Uplatnění jako sociální pracovníci mohou též nalézt v rozličných státních institucích. Absolventi oboru nejsou limitováni výběrem specifické cílové skupiny ani úrovní sociálně-ekologického působení (předpokládá se jejich působení na makro-, mezo- i mikro-úrovni). Zároveň jsou připravováni na výkon povolání pedagogického pracovníka, který zaměřně působí především na sociální aspekty v procesu výchovy a vzdělávání. Obecně sociální pedagogika představuje aplikované odvětví pedagogiky zabývající se výchovným působením na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny. Absolventi oboru tak mohou odborně působit výhradně na generaci dětí a mládeže, nebo na generaci seniorů. Je otevřeno i pole působnosti tyto generace propojit – od tvorby koncepčních dokumentů, přes podporu a zapojování na regionální úrovni, po snahu o navození mezigeneračního dialogu mezi jednotlivci.

V prezentovaném výzkumu jsme se konkrétně zaměřili na studenty oboru realizovaného na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně (dále jen UTB). Jedním z hledisek výběru je dostupnost zkoumané skupiny pro autorku příspěvku, ale hlavním důvodem výběru je znalost podmínek realizace přípravy těchto studentů, vč. pojetí oboru. Obsah studia oboru sociální pedagogika, který je realizován na UTB, vychází přitom z širšího pojetí sociální pedagogiky. Na stránkách univerzity (které reflektují aktuální uchopení studijního oboru v rámci získaných akreditací) je obor specifikován též ve smyslu, že předměty studijního oboru mají mezioborový charakter a jsou strukturovány tak, aby postihovaly základní problémy, s nimiž se sociální pedagog aktuálně setkává ve společnosti – tzn., že i na oblast populačního stárnutí a mezigeneračních vztahů. Studijní plán obsahuje mj. i předmět Sociální politika, k jehož obsahu mají principy spravedlnosti a solidarity nejblíže. Studenti jsou podněcováni k tomu, aby samostatně vytvářeli projekty na monitorování a řešení problémů ve společnosti. U studentů navazujícího magisterského oboru je pak cílem rozšíření a prohloubení teoretických poznatků studentů, které jsou založeny na soudobém

stavu vědeckého poznání v sociální pedagogice, a na zvládnutí dovedností je aplikovat v tvůrčích a řídicích činnostech. Absolventi jsou po skončení studia schopni řídit chod školské či sociální organizace, vytvářet výchovně vzdělávací a sociální projekty, realizovat komplexní edukační a sociální činnosti a provádět relevantní pedagogický a sociální výzkum (UTB, 2014). Takto stanovené cíle oboru tak naznačují, že studenti tohoto oboru mohou nalézt široké uplatnění, v němž může být mezigenerační solidarita koncipována i prakticky realizována (tj. mohou se stát subjekty mezigenerační solidarity).

Z druhé strany jsme se ve výzkumu zaměřili na ty, kteří by mohli být případně považováni za objekt mezigenerační solidarity z pozice zástupců jedné z dotčených generací. Záměrně byli pro výzkumné účely vybráni studenti pouze v prezenční formě studia, u nichž lze předpokládat, že z hlediska věku ještě spadají do mladé generace. Ačkoli samozřejmě nemohou plně reprezentovat mladou generaci jako takovou.

Mladá generace je problematikou dotčena až už jako objekt vzdělávání a především výchovy pro stáří (např. osvojování hodnot souvisejících s oceňováním a podporou seniorů) a také výchovy ke stáří (neboť stárnutí lze chápat jako proces celoživotní, tak aby oni sami dokázali stárnout). Je též cílovou skupinou, k níž směřují snahy o zapojení do mezigeneračního dialogu (např. v rámci mezigeneračních programů).

Jednak mohou být sledovaní studenti považováni za objekt sociálního působení, coby skupina sociálně ohrožená. Studenti v prezenční formě studia jsou považováni za osoby nezaopatřené, soustavně se připravující na výkon povolání. Předpokládá se, že stále jsou osobami ekonomicky neaktivními. Z této pozice jsou tedy jakýmsi konkurentem při přerozdělování zdrojů společnosti. Což se odráží v boji o tyto zdroje (zcela prakticky příklad přerozdělování prostředků státního rozpočtu: požadavek na navýšení penzí oproti požadavku na podporu nezaopatřených dětí, třeba ve formě zvyšování příspěvku na dítě).

Na druhou stranu je vysokoškolské studium poslední etapou před vstupem na pracovní a ekonomický trh. Vysokoškolským studentům se tak blíží doba, kdy se budou ucházet o pracovní místo, za podmínek daných trhem práce. V případě úspěšného vstupu na pracovní



trh se tak zařadí mezi ekonomicky aktivní občany, od nichž budou zdroje redistribuovány (zejména coby přispěvatelů na důchody seniorů). Z příjemců podpory se tak stanou její poskytovatelé.

Metodika výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit a popsat názory vysokoškolských studentů oboru Sociální pedagogika (studujících na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně) na vybrané aspekty mezigenerační solidarity: obecně názory na vztah k seniorské generaci, názory na odpovědnost za tvorbu podmínek mezigeneračních vztahů, názory na mezigenerační pracovní prostředí, názory na solidaritu v rámci penzijního systému; a názory na služby péče o seniory.

S ohledem na stanovený cíl byl zvolen kvantitativní přístup k výzkumu, z hlediska účelovosti se jedná o deskriptivní výzkum. Výzkum svým pojetím úzce navazuje na průzkum veřejného mínění Flash Eurobarometer 269, který byl realizován v roce 2009. Průzkumy realizované v rámci Eurobarometru se zaměřují na veřejné mínění v různých oblastech týkajících se Evropské unie, a tedy i z požadavku některého z orgánů EU. Průzkumy Eurobarometru se obracují na respondenty všech členských zemí EU (v některých případech i zemí kandidátských). V podobě Flash se jedná o bleskové průzkumy, u nichž se očekává větší flexibilita ke zkoumaným problémům a především rychlá dostupnost výsledků. Flash Eurobarometer 269 nese název Intergenerational solidarity, přičemž zahrnoval 27 členských států EU a do průzkumu bylo zahrnuto 27 163 náhodně vybraných respondentů, kdy z každého státu bylo do průzkumu zahrnuto přibližně 1 000 občanů (respondentů). Průzkum byl zrealizován na základě požadavku Directorate General Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Jako výzkumný nástroj byl použit speciálně sestavený dotazník. Dotazník obsahoval otázky zjišťující demografické údaje a otázky v podobě formulovaných tvrzení, k nimž respondenti volili míru souhlasu (rozhodně nesouhlasím, spíše nesouhlasím, spíše souhlasím, rozhodně souhlasím, nevím). Pro každou zemi byla zvlášť připravena mutace dotazníku. Podoba tohoto dotazníku pro Českou republiku (Country

Specific Questionnaire Czech Republic) byla využita i pro námi realizované výzkumné šetření a byla doplněna o některé položky podle zaměření a potřeb výzkumníka. V příspěvku jsou prezentovány první závěry výzkumu, ve shodě s potřebami (a možnostmi) tohoto příspěvku, byly proto použity pouze položky, které zcela korespondovaly s formulacemi dotazníku Flash Eurobarometer 269 (v jeho české jazykové mutaci).

V příspěvku budou prezentována pouze vybraná data získaná touto dotazníkovou metodou sběru dat. Pro výzkumné šetření byla zvolena nepravděpodobnostní technika výběru vzorku, konkrétně účelový výběr. Za zkoumanou populaci jsou na základě úsudku výzkumníka považováni studenti oboru Sociální pedagogika (indikátor kvalifikace) v prezenční formě studia (indikátor věku) Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně (dostupnost vzorku a znalost prostředí výzkumníkem). Studium oboru Sociální pedagogika je na UTB ve Zlíně realizováno ve třiletém bakalářském a navazujícím dvouletém magisterském programu. Výběrový soubor tvořili všichni studenti přítomní v době konání výzkumu ve výuce, tzn., že by se v tomto smyslu jednalo o výběr exhaustivní (vyčerpávající). Jeden dotazník byl pro neúplné vyplnění vyřazen. Velikost vzorku tedy tvořilo 219 respondentů. Výsledky výzkumu jsou platné jen a právě pro daný vzorek. Věkové rozložení respondentů se pohybuje od 19 do 28 let věku, z toho 5 respondentů (2%) bylo ve věku 25 a více, a ve věku do 24 let (včetně) bylo 214 (98%) respondentů. Pro názornost v rámci průzkumu Flash Eurobarometer 269 bylo celkem 3 871 (14%) respondentů ve věku 15–24 let (avšak není známo věkové složení respondentů reprezentujících jednotlivé státy, tedy i ČR). Ve vztahu k pohlaví tvořilo vzorek našeho výzkumu 195 (89%) žen a 24 (11%) mužů.

Názory studentů oboru Sociální pedagogika na UTB na vybrané aspekty mezigenerační solidarity

Měřit mezigenerační solidaritu jako takovou je v podstatě nemožné. Různě položenými otázkami se spíše můžeme ptát na stanovisko k jednotlivým oblastem, které souvisí se stárnutím



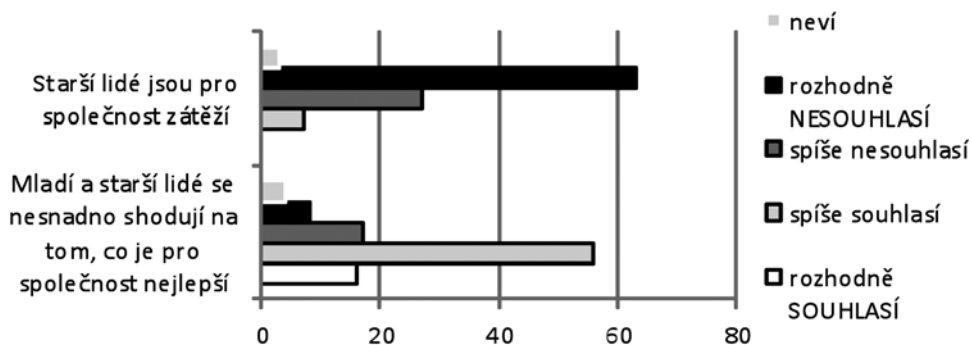
populace a případně se nějakým způsobem dotýkají aplikační oblasti (např. v rámci sociální politiky). Jisté limity vycházejí z použitého nástroje, který byl převzat, a jenž tedy neumožnil reflexi specifických podmínek dotazovaných. Zároveň je však prvotní snahou realizovaného výzkumu zaměřit pozornost věnovanou mezigenerační solidaritě na specifickou skupinu. Mimo využitý evropský průzkum nebyla, v takové šíři, problematika mezigenerační solidarity v České republice (mimo rodinné vazby) zkoumána, natož zaměřena na určitou generační kohortu, a už vůbec ne na určitou profesní skupinu.

První oblast, na kterou byla soustředěna pozornost ve výzkumu, zahrnovala 2 základní otázky, které nám mohou pomoci nastínit, v nejobecnější rovině, vnímání generace seniorů a vzájemný soulad s touto generací.

z nichž většina 56 % byla v hodnocení opatrnější a zvolila možnost, že spíše souhlasí. S tvrzením rozhodně nesouhlasí 8 % respondentů a 17 % respondentů spíše nesouhlasí s tím, že se generace obtížně shodují na tom, co je pro společnost nejlepší. Jak je z výsledku patrné, oproti předchozí otázce byli respondenti s vyjádřením vzájemné shody opatrní a volili spíše míru centrální tendence. Souhrnné výsledky průzkumu za EU ukazují, že s tvrzením souhlasilo 69 % dotazovaných.

Zejména druhé tvrzení je stále ještě dosti široké a vyjádření respondentů mohlo být tedy značně zkresleno. Lze definovat, „co“ může být pro společnost nejlepší? Jeden z náhledů by se mohl opřít o koncept společenského blaha, prospěchu, což je však obtížně definovatelné. Těž snaha našich zákonodárců vymezit toto právní normou je opakovaně lichá. Snad by se studenti sociální

Graf 1: Představy týkající se vztahů mezi mladší a starší generací



Jako první přistoupíme k analýze názoru na velmi provokativní tvrzení: *Starší lidé jsou pro společnost zátěží*. Celkem 63 % respondentů seniory jako zátěž rozhodně nevnímá. Další 27 % respondentů se spíše přiklání k tomu, že senioři pro společnost zátěží nejsou. V souhrnu by se tak dalo říci, že celých 90 % respondentů z řad studentů sociální pedagogiky UTB je k seniorům v jejich obecném vnímání solidárních. Ovšem 7 % respondentů spíše s tvrzením o zátěži seniorů pro společnost souhlasilo. Na evropské úrovni průzkumu s tvrzením nesouhlasilo 85 % respondentů Eurobarometru 269.

Další otázka směřovala ke vzájemné shodě generací: *Mladí a starší lidé se nesnadno shodují na tom, co je pro společnost nejlepší*. Pozitivně se k tvrzení postavilo celkem 72 % respondentů,

pedagogiky mohli opřít o východiska, která se snaží vymezit okruh sociálních problémů (což je obsahem hned několika předmětů v rámci studia sledovaného oboru). S ohledem na věk respondentů se lze zamyslet, kolik příležitostí mají k mezigeneračnímu dialogu se seniory (ať již v soukromém či veřejném nastavení). Neboť lze hovořit o vzájemném vzdalování generací. „Mezi generací seniorů a mladou generací se v devadesátých letech vytvořila propast, která nebyla pouze mezigenerační propastí, ale byla propastí mezi věky, věkem gramotné kultury a věkem kyberkultury“ (Sak, Kolesárová, 2012: 204). Přičemž tato propast je dále prohlubována preferencí nepřímé elektronické komunikace před osobním kontaktem. A nedochází-li k vzájemné komunikaci, nelze ani objektivně

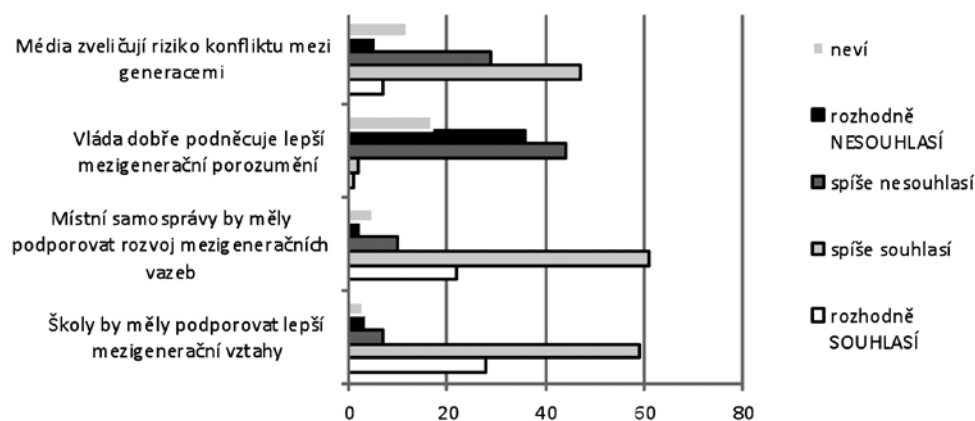


zhodnotit postoje „těch druhých“ k různým společenským problémům. Což mohou být faktory, které zapůsobily na to, že respondenti vnímají místo solidarity spíše neshodu.

Následoval okruh otázek, díky nimž jsme chtěli zjistit názory studentů na to, kdo by měl, podle jejich názoru, nést odpovědnost za nastavení podmínek mezigeneračních vztahů. K tomuto dílčímu cíli jsme využili 4 otázky z dotazníku, které v podstatě naplňují výše zmíněný Done-tiho (2002) aspekt veřejné sféry managementu mezigenerační solidarity.

technologie. Žádné jiné médium nedosáhlo takového rozmachu jako internet. Konkrétně internet pak nabízí takovou šíři informací, že je obtížné je selektovat tak, aby si jedinec mohl vytvořit objektivní obraz o světě a vztazích v něm. Na druhou stranu jsou média z principu v demokratických společnostech považována za svobodná a nezávislá. Z výsledků je patrné, že zkoumaný vzorek se domnívá, že média mají v náhledu na mezigenerační vztahy určitý vliv (který je i jimi samotnými však obtížné korigovatelný).

Graf 2: Názory na odpovědnost za tvorbu podmínek mezigeneračních vztahů



První otázka směřovala ke dnes dominantnímu prostředí, které je úzce spojeno s globalizující se společností. Podle Národního akčního plánu podporujícího pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017 existující stereotypy ve společnosti spoluutvářejí média, a to negativním zobrazováním seniorů jako ekonomické zátěže pro společnost. Ptali jsme se tedy na míru souhlasu s tvrzením: *Média zveličují riziko konfliktu mezi generacemi*. Více než polovina respondentů (47% rozhodně souhlasí a 7% spíše souhlasí) vnímá vliv médií na obraz mezigeneračních vztahů – zde konkrétně v podobě prezentace konfliktu. Ovšem více než 1/3 respondentů s tvrzením nesouhlasí (5% rozhodně a 29% spíše nesouhlasí). Z dotazovaných Evropanů v Eurobarometru 269 celkem 61% s tvrzením souhlasí.

Média však nebyla blíže specifikována. V době, v níž je společnost označována za informační, stávají se běžnou součástí života a zdrojem získávání informací moderní komunikační

Další úroveň makroprostředí, která ovlivňuje mezigenerační relace, odpovídá reprezentace státní moci. Za nejvyšší výkonnou moc je považována vláda. Další tvrzení směřovalo k této úrovni: *Vláda odvádí dobrou práci v podněcování lepšího porozumění mezi mladými a starými*. Dlužno poznamenat, že tato otázka byla položena respondentům v období, jež bylo v danou chvíli realizace sběru dat charakteristické převraty na vládní úrovni České republiky. Možná právě proto 17% respondentů nevědělo, jak se k tvrzení vyjádřit. Celkem 3% respondentů hodnotilo pozitivně práci vlády na poli mezigeneračních vztahů. Zbýlých 80% respondentů vyjádřilo svůj nesouhlas s tvrzením (36% rozhodně nesouhlasí a 44% spíše nesouhlasí). V rámci Eurobarometru 269 s tvrzením nesouhlasilo 64% respondentů.

Absolventi vysokoškolské úrovně vzdělání v oboru sociální pedagogiky by mohli být těmi, kteří na státní úrovni budou působit směrem k prosazování nastavení podmínek pro



umožnění a podporu mezigenerační solidarity. Ať již se mohou účastnit přípravy stěžejních dokumentů, nebo podporovat konkrétní opatření. Z koncepce studia přitom vyplývá směřování téměř výhradně do resortu školství a do resortu ministerstva práce a sociálních věcí. Respondenti mohou být na vládní úrovni aktivní, anebo mohou pouze pasivně volit své zástupce.

Vztahem veřejnosti k české sociální politice v oblasti služeb z hlediska stáří a institucí se zabývali Vidovičová, Rabušic a Prinzová (2003), podle nichž značná část respondentů výzkumu souhlasila s tvrzením, že o staré lidi by se měla společnost starat tím, že bude zřizovat příslušné instituce. Což, jak autoři uvádějí, je v souladu s tendencí v české společnosti – spojovat péči o seniory se státními strukturami.

Od makroúrovně další otázka směřovala blíže k oblasti komunity (v ČR reprezentovanou obcemi a kraji). Respondenti se vyjadřovali k tvrzení: *Místní samosprávy by měly podporovat sdružení a iniciativy, které pomáhají v rozvoji pevnějších vazeb mezi mladými a staršími lidmi*. S tímto tvrzením souhlasily více jak 4/5 respondentů (61 % spíše souhlasilo, 22 % rozhodně souhlasilo). Spíše nesouhlasilo s tvrzením 10 % respondentů a 2 % respondentů uvedla, že rozhodně nesouhlasí s odpovědností místní samosprávy za podporu mezigeneračních vztahů. S tvrzením souhlasilo 92 % respondentů v rámci průzkumu v EU.

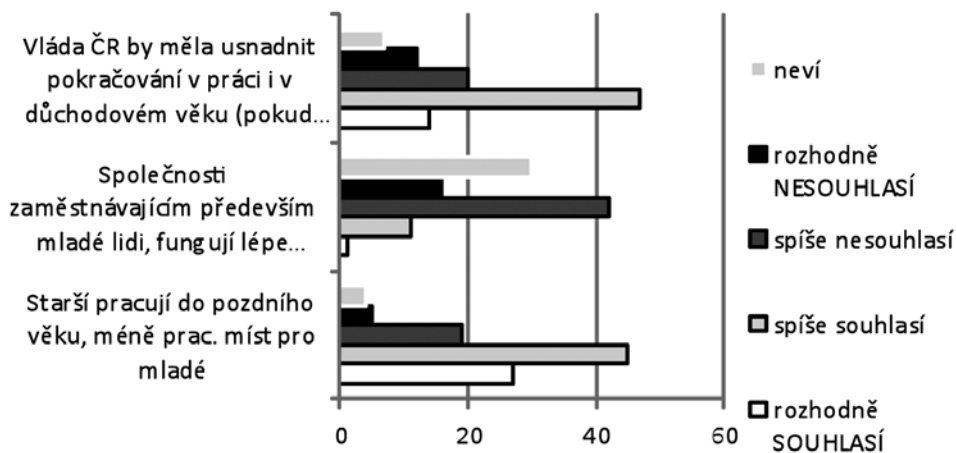
V rámci rozložení moci ve veřejné správě jsou decentralizační tendence již dlouhodobé. Ale

též specificky oblast sociálních služeb začíná být koncipována směrem k přenosu zodpovědnosti a rozhodovacích pravomocí blíže na komunitní úroveň, vč. příp. podpory občanských iniciativ. Též obor sociální pedagogika nahlíží na člověka vzhledem k jeho prostředí a tímto směrem je i koncipován obor na UTB. S významem lokálního prostředí se tak sledování studenti mohou seznámit hned v několika předmětech (od pojetí coby významného socializačního činitele, přes oblast realizace volnočasových aktivit, po tvorbu preventivních programů či význam komunitního plánování sociálních služeb). Podle získaných výsledků je patrné, že vzorek studentů vnímá místní samosprávu jako významný prvek.

Další tvrzení se týkalo školního prostředí: *Školy by měly podporovat lepší vztahy mezi mladými a starými*. Rozhodně souhlasí s tvrzením 28 % respondentů a 59 % respondentů spíše souhlasilo. Ze všech uvedených aktérů veřejné sféry by podle vyjádřeného názoru 191 respondentů z 219, z řad studentů oboru Sociální pedagogika UTB, měla na mezigenerační vztahy působit nejvíce právě škola. S tvrzením týkajícím se podpory školy celkem nesouhlasilo 10 % respondentů (3 % rozhodně a 7 % spíše nesouhlasilo). Za EU s tvrzením souhlasilo 89 % dotázaných.

Škola je, hned po rodině, druhým nejvýznamnějším socializačním činitelem. Pro výzkum byli vybráni respondenti z řad univerzitních

Graf 3: Názory na mezigenerační prostředí trhu práce





studentů, kteří jsou v rámci studia zařazeni do pedagogických studijních programů. V zaměření oboru je příprava studentů UTB soustředěna právě na oblast sociálně výchovnou. Ačkoli v České republice to zatím není běžnou praxí, sociální pedagogové mají ve škole své oprávněné místo. Jak již bylo uvedeno, respondenti mohou představovat jak subjekty, tak objekty sociálně výchovného působení v intencích směřování k mezigenerační solidaritě.

Jednou z konkrétních oblastí politiky, která může přímo i nepřímo aplikovat principy mezigenerační spravedlnosti a solidarity, je sféra trhu práce. Proto se ve třetím dílčím cíli zaměřujeme na zjištění názoru studentů oboru sociální pedagogika na UTB na mezigenerační pracovní prostředí.

„Vzhledem k tlakům na zvyšování věku odchodu do důchodu a zároveň zvyšující se míry nezaměstnanosti mladých lidí se mezi mladými objevují názory, že senioři zabírají pracovní místa, která by jinak byla k dispozici pro ně“ (Sak, Kolesárová, 2012: 93). Častý předpoklad reprezentuje právě následující otázka: *Jelikož starší lidé pracují do pozdního věku, mladší lidé budou mít k dispozici méně pracovních míst.* Sledovaní studenti se teprve připravují na vstup na trh práce, ale svým názorem vyjádřili určité obavy, neboť téměř 3/4 respondentů s tvrzením souhlasí. Z toho 45 % respondentů spíše souhlasí, že díky stárnoucí populaci bude méně pracovních míst pro mladé, a 27 % respondentů rozhodně souhlasí. Zbývají respondenti s tvrzením vyjádřili nesouhlas (19 % spíše nesouhlasilo a 5 % rozhodně nesouhlasilo). V rámci Eurobarometru 269 s tvrzením souhlasila více než polovina dotázaných (56 %).

Na druhou stranu se respondenti vyjadřovali k rovnému přístupu k zaměstnání v důchodovém věku. Tentokrát více než polovina respondentů vyjádřila souhlas s tvrzením: *Naše vláda by měla starším lidem v ČR usnadnit, aby mohli pokračovat v práci po překročení věkové hranice pro odchod do důchodu, pokud si to přejí.* S tímto právem rozhodně souhlasí 14 % respondentů a spíše souhlasí dokonce 47 %. Bez mála 1/3 respondentů však s tvrzením nesouhlasila (spíše nesouhlasilo 20 % a rozhodně nesouhlasilo 12 % respondentů). V průzkumu Eurobarometer 269 se vzorek z EU souhlasně vyjádřil k tomuto tvrzení v 66 %. Více než polovina

(56 %) respondentů z České republiky s tvrzením souhlasila.

Vidovičová, Rabušic a Prinžová (2003) se v analýze situace seniorů mj. zajímali o způsoby možné intervence vlády v otázkách potřeb starších lidí. V jejich výzkumu se na 3. místě v pořadí důležitosti umístil právě požadavek umožnit starším lidem práci v důchodovém věku. Podle Hetteše (2012) však evropské průzkumy u mladých i seniorů ukazují, že souhlasně nepodporují další prodloužování pracovní participace seniorů. Na druhou stranu upozorňuje na přínos, který zaměstnávání seniorů může mít jak pro tyto osoby, pro organizace zaměstnávající seniory, tak i pro ekonomiku a společnost jako takovou.

Z výše uvedených výsledků k tvrzením však nastává rozpor respondentů ve vztahu k mezigenerační solidaritě na trhu práce. Neboť respondenti na jednu stranu vyjádřili, že jsou pro zaměstnávání seniorů (61 %), ale na druhé straně souhlasí s názorem, že senioři „berou práci mladým“ (72 %). Přitom nelze (ač nejsou známy statistické údaje, které by to dokládaly) tvrdit, že by odvětví uplatnitelnosti absolventů sledovaného oboru bylo zrovna příkladem pracovního prostředí, v němž věkem, rozhodným pro odchod do starobního důchodu, nekončí pracovní uplatnění. Samozřejmě je to i o celkovém nastavení podmínek v rámci České republiky. Kromě předmětu Sociální politika mohou být sledovaní studenti seznámeni s moderními koncepty přístupu k zaměstnávání a řízení lidských zdrojů s ohledem na věk i v předmětech zaměřených na management (Personální management, Management školních a sociálních zařízení).

Poslední otázka vztahující se k pracovnímu trhu směřovala do praxe: *Společnosti, které zaměstnávají především mladé lidi, fungují lépe než ty, které zaměstnávají lidi různého věku.* Celých 30 % respondentů nedokázalo na tuto otázku odpovědět. Většina všech respondentů se pak přiklonila k nesouhlasu s tvrzením (42 % spíše nesouhlasilo, 16 % rozhodně nesouhlasilo). Až na 1 % respondentů ostatní projeví spíše souhlasné stanovisko (11 %). Při interpretaci tohoto výsledku je nutné zohlednit skutečnost, že studenti prezenční formy studia dosud zpravidla nemají osobní zkušenost s působením v pracovním poměru jako zaměstnanec



organizace (společnosti). Proto je pro ně těžké vyjádřit názor, nemají-li přímou zkušenost. Ti, kteří se však vyjádřili, rozhodně projeví jistou míru mezigenerační solidarity. Z věkově smíšeného vzorku v rámci průzkumu Eurobarometru 269 s tvrzením nesouhlasilo rovných 70 % respondentů.

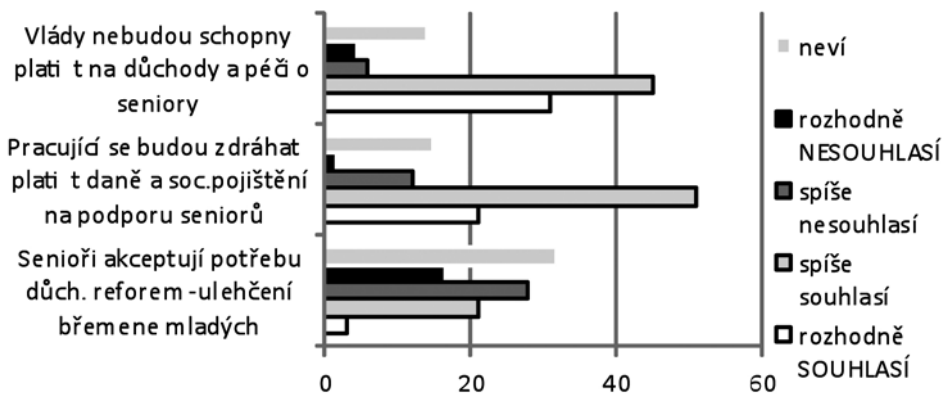
Na oblast pracovního trhu přímo navazuje důchodový systém. Čtvrtý dílčí cíl výzkumu se proto soustředí na zjištění názoru na solidaritu v rámci penzijního systému. Jak již bylo zmíněno, stárnutí populace vážně ohrožuje ekonomickou stabilitu jednotlivých státních rozpočtů. Se zvyšujícím se počtem seniorů a zároveň klesající porodností nutně vyvstává otázka, jak bude tato disproporce řešena. Ekonomové celého světa se přou o „nejlepší“ řešení. Vzhledem k tomu, že ale ani v rámci EU neexistuje jednotný důchodový systém, tak je patrné, že dosud ta nejlepší cesta nebyla nalezena. Určité naděje se obracejí k podpoře ze soukromých zdrojů (II. a III. pilíře důchodového systému). Které však mají své odpůrce např. kvůli nestabilitě finančního trhu. Vždyť přece ti, kteří celý život pracovali, mají nárok na důchod umožňující kvalitní a důstojné

rozhodně souhlasilo a 45 % spíše souhlasilo). 10 % respondentů naopak s tvrzením nesouhlasilo (spíše 6 % a rozhodně 4 %), ale více respondentů (14 %) se k otázce nedokázalo vyjádřit. Více než polovina (58 %) respondentů Eurobarometru 269 s tvrzením souhlasila.

Více jak 70 % respondentů souhlasilo s tvrzením, že: *Lidé v pracovním poměru se budou stále více zdráhat platit daně a sociální pojištění na podporu starších lidí.* Z toho 50 % respondentů rozhodně souhlasilo a 21 % spíše souhlasilo. K tvrzení se nedokázalo vyjádřit 15 % respondentů a skoro stejný poměr respondentů s tvrzením vyjádřil nesouhlas (12 % respondentů spíše nesouhlasilo, 1 % rozhodně nesouhlasilo). Stejně jako u předchozího tvrzení, v rámci Eurobarometru 269 se nedokázalo vyjádřit 7 % respondentů, souhlasně se vyjádřilo 52 % respondentů.

Součástí dotazování bylo zjištění názoru vybrané populace na to, co si myslí o seniorech a jejich vnímání solidarity z pohledu redistribuce zdrojů: *Starší lidé akceptují potřebu výrazných důchodových reforem za účelem ulehčení finančního břemene ležícího na mladých lidech v produktivním věku.* Nejvíce respondentů (32 %) nevědělo,

Graf 4: Názory na klíčové otázky redistributivního principu důchodového systému



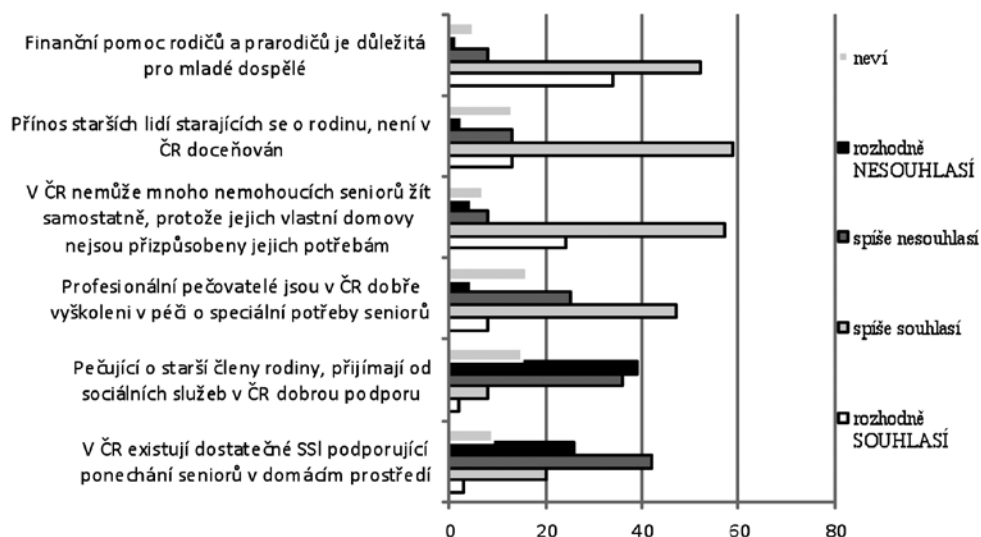
stárnutí. Stále tak zůstává otázkou míra ochoty projevit solidaritu právě v této oblasti.

Co se týče názorů na veřejnou akontabilitu související s výplatou penzí, byly zjišťovány pomocí míry souhlasu s tvrzením: *V následujících dekádách už vlády nebudou více schopny platit na důchody a péči o starší lidi?* Něco málo přes 3/4 respondentů s tvrzením souhlasilo (31 %

jak na otázku odpovědět. Ostatní respondenti s tvrzením spíše nesouhlasili (28 %). Rozhodně nesouhlasilo 16 % respondentů. Kromě 3 % respondentů, kteří rozhodně souhlasili, tak zbylých 21 % respondentů z řad studentů s tvrzením spíše souhlasilo. Z vybraných položek dotazníku Eurobarometru 269 na tuto otázku nedokázalo odpovědět nejvíce respondentů



Graf 5: Názory na oblast mezigenerační péče



tohoto průzkumu v rámci EU (13 %). Téměř polovina (48 %) s tvrzením souhlasila.

Co se tedy týče celkové názoru na solidaritu vzhledem k redistribuci zdrojů (příjmů a daní) směrem k zajištění důchodů, tak studenti sociální pedagogiky UTB se projeví ve svých názorech dosti skepticky. Nevěřící schopnosti státu, ochotě pracujících a ani pochopení seniorů. Při pohledu na data za EU výsledky ukazují, že co se týče schopnosti státu i ochoty pracujících, tak zde je nedůvěra menší (s tvrzeními o nadcházející neschopnosti vlád souhlasilo v uvedeném pořadí 58 % a 52 % respondentů – naši respondenti v průměru přes 70 %), obdobně jako v názorech na pochopení seniorů směrem k ulehčení mladým generacím (48 % respondentů za EU souhlasí s tvrzením – studenti sociální pedagogiky UTB souhlasili z 24 %). Vzhledem k tomu, že u respondentů lze předpokládat jejich ekonomickou závislost (v terminologii nezaopatřenosti kvůli soustavné přípravě na zaměstnání), nelze odvozovat tuto skepsi z demotivujícího daňového systému (obzvláště v souvislosti s výší odměn za práci v sociální i vzdělávací sféře). Nebo jsou studenti ovlivněni ekonomickou krizí, o jejíchž důsledcích je neustále vedena veřejná debata? Možná jsou jejich názory ovlivněny obavami o vlastní zajištění zdrojů... Mareš (1998) podotýká, že růst podílu starších osob dnes vytváří růstem nároků na výdaje sociálního státu nejen tlak na rozsah

distribovaných práv a povinností, ale i též růst napětí v soutěžení seniorů o zdroje sociálního státu s ostatními skupinami jeho klientů (jako příklady uvádí: rodinami s více dětmi, nezaměstnanými, osamělými matkami, apod.).

Poslední dotčenou oblastí, která nás pro potřeby tohoto příspěvku zajímala, byla oblast specificky se zaměřující na názory ohledně podmínek mezigenerační péče. Tuto oblast nám pomohlo zmapovat také nejvíce (celkem 6) tvrzení, ke kterým vybrání studenti oboru Sociální pedagogika na UTB vyjadřovali míru svého souhlasu. To, že po předchozích 3 zkoumaných oblastech se dostáváme k odvětví, k němuž mají studenti zvoleného studijního oboru (Sociální pedagogika) blízko, svědčí i skutečnost, že ve výsledcích se k uvedeným tvrzením nedokázalo vyjádřit nejméně respondentů (max. 16 % respondentů) v porovnání s předešlými zkoumanými oblastmi.

Nejvíce, tedy 188 respondentů z 219, vyjádřilo souhlas s tvrzením: *Finanční pomoc rodičů a prarodičů je důležitá pro mladé dospělé lidi, kteří zakládají vlastní domácnosti a rodiny*. Více než polovina (52 %) respondentů s tvrzením spíše souhlasila a přibližně 1/3 (34 %) respondentů s tvrzením rozhodně souhlasila. Méně než 10 % respondentů vyjádřilo s tvrzením nesouhlas. 5 % respondentů se k tvrzení nevyjádřilo. V rámci Eurobarometru 269 s tvrzením souhlasilo 87 % respondentů.



Jak již bylo podotknuto, studenti, kteří tvořili zkoumaný vzorek, jsou studujícími v prezenční formě studia. Lze je proto nadále považovat za osoby nezaopatřené (závislé na pomoci a podpoře ostatních). Dá se říci, že respondenti, kteří v současnosti pravděpodobně jsou při studiu podporováni (rodinou? a státem?), očekávají podporu ze strany jiných generací i do budoucna. Nebyli-li si příliš jistí, zda oni sami budou dotčeni na požadavek podpory seniorů formou daní, tak v očekávané solidaritě jsou si mnohem jistější.

Podle OECD (2011) v EU, Austrálii a Koreji pečuje o děti mladší 5 let něco mezi pětinou až čtvrtinou seniorů (v rámci rodinného nastavení). Další otázka tedy směřovala do této oblasti. *Přínos starších lidí, kteří se starají o rodinu a jiné příbuzné, není v České republice dostatečně doceněn.* Většina respondentů souhlasila (59 % spíše souhlasila – největší míra souhlasu v této oblasti, 13 % rozhodně souhlasilo). Jen o 2 % více respondentů (13 % spíše, 2 % rozhodně) s tvrzením nesouhlasilo, oproti těm, kteří se k tvrzení nedokázali vyjádřit (13 %). Hodnotili-li respondenti Eurobarometru 269 podmínky vlastního státu, tak souhrnně za EU výsledky hovoří o tom, že respondenti s tvrzením souhlasili v 77 %. Za Českou republiku souhlasilo s tvrzením 70 % respondentů.

Respondenti tedy, podle názorů na předchozí otázku, solidaritu ze strany jiných očekávají, ale na druhou stranu si uvědomují nedostatečné docenění takto směřované podpory. Zodpovědnost za poskytování péče mají mnohdy mezigenerační charakter, při které se starší osoby starají o děti svých dětí a mladší dospělí se starají o starší osoby (Hetteš, 2012).

Další otázku tedy směřovaly k názoru, zda jsou vůbec nastaveny podmínky i pro péči o seniory, aby požadovaná solidarita mohla být mladou generací „oplaćena“ (tzn. reciproční). Většina (81 %) respondentů souhlasila s tvrzením: *V České republice nemůžez mnoho nemohoucích starších lidí žít samostatně, protože jejich vlastní domovy nejsou přizpůsobeny jejich potřebám.* Více než polovina (57 %) všech respondentů spíše s tvrzením souhlasila a téměř 1/4 respondentů (24 %) s tvrzením souhlasila rozhodně. Spíše s tvrzením nesouhlasilo 8 % respondentů. A nejméně respondentů (4 %) s tvrzením rozhodně nesouhlasilo. Souhrnně 84 % respondentů EU

při posouzení podmínek ve vlastní zemi s tvrzením souhlasilo. Za Českou republiku se vyjádřilo k tvrzení souhlasně 74 % respondentů.

Předchozí tvrzení naznačují, že ne vždy jsou možné odpovídající podmínky, které by dovolovaly (v tomto případě stárnoucímu) člena rodiny zůstat v jeho přirozeném rodinném prostředí. Mezinárodní výzkumy přitom ukazují, že většina populace si přeje bydlet ve svém domově, v komunitě, ve které má vazby na rodinu a sousedy (Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017).

Ptali jsme se respondentů (studentů oboru sociální pedagogika na UTB) na názor, zda si myslí, že *v České republice existují dostatečné sociální služby, které podporují nemohoucí starší lidi tak, aby mohli zůstat ve svém vlastním domově.* Většina respondentů s tímto tvrzením však nesouhlasila. Přičemž více jak 1/4 respondentů (26 %) s tvrzením rozhodně nesouhlasila a k polovině respondentů se pomalu blížil i poměr respondentů, kteří s tvrzením spíše nesouhlasili (ve 42 %). S tvrzením souhlasilo 23 % respondentů (3 % rozhodně souhlasila a 20 % spíše souhlasilo). V hodnocení vlastního státu respondenty Eurobarometru 269 s tvrzením nesouhlasila více než polovina respondentů (59 %). Respondenti z České republiky nesouhlasili s tvrzením v 51 %.

Podle výzkumu na české populaci Vidovičové, Rabušice a Priniové (2003) respondenti vzkazují: o své seniory se postaráme, ale stát by měl vytvořit institucionální podmínky, aby v případě potřeby, když už to nebudeme zvládat, bylo možné péči o seniory převést na jejich bedra. Autoři (Vidovičová, Rabušic, Priniová, 2003) též upozorňují, že česká populace je proti tomu, aby senioři žili v domovech pro seniory, a též odmítá výrok, že děti se nemusí starat o své rodiče.

Lidé, kteří se musí doma starat o starší členy rodiny, přijímají od sociálních služeb v České republice dobrou podporu. Přesně 3/4 respondentů vyjádřily s tvrzením nesouhlas (více respondentů rozhodně nesouhlasí, 39 %, 36 % pak spíše nesouhlasí). Než by s tvrzením respondenti souhlasili, raději volili možnost se k tvrzení nevyjádřit (15 %), zatímco tedy s tvrzením souhlasilo 10 % respondentů (2 % rozhodně a 8 % spíše). Za průzkum v rámci státu EU s tvrzením nesouhlasilo 65 % dotazovaných. Za Českou republiku



jsou výsledky podobné jako u předchozího tvrzení (nesouhlasilo 54% respondentů).

Původně byla starost o člena rodiny přirozenou součástí rodinných vazeb, tradiční rodina však dosuzává změn (někteří autoři hovoří o krizi rodiny). S tím souvisí, že i na vícegenerační rodinu se hledí jako na přežitek (Hetteš, 2012). Zjištěné názory tak mohou korespondovat s názory na předchozí tvrzení a vyjádřit tak nedůvěru ve společenskou podporu přirozené rodinné familiární podpory.

Asi nejtěžší z této zkoumané oblasti bylo pro respondenty vyjádřit se k tvrzení: *Lékaři, sestry a profesionální pečovatelé jsou v České republice dobře vyskoleni v péči o speciální potřeby starších lidí*. Celkem 16% respondentů se k tvrzení nedokázalo vyjádřit. Nejvíce respondentů, téměř jejich polovina, spíše s tvrzením souhlasila (47%) a naopak 25% respondentů spíše nesouhlasilo. Ve stejném poměru jsou ve volbě respondentů zastoupeny i krajní hodnoty škály míry souhlasu, tj. 8% rozhodně souhlasilo a 4% rozhodně nesouhlasilo. V rámci Eurobarometru s tvrzením souhlasilo 64% dotazovaných. Ještě více respondentů (69%) s tvrzením souhlasilo za Českou republiku.

Poslední zkoumaná oblast mezigenerační péče byla pojata trochu ze široka. Na druhou stranu bylo snahou využít měřicí nástroj, který byl nastaven na běžnou populaci specificky na vzorek identifikovaný jak věkem, tak profesní orientací. Indikátor věku naznačil, že respondenti coby zástupci mladší generace očekávají solidaritu ze strany starší generace. Na druhé straně, coby aktéři sociální politiky, kteří mohou v budoucnu formulovat koncepce, ale hlavně působit přímo v sociálních službách, třeba právě zacílených na seniory. Většina respondentů nesouhlasila s tvrzeními týkajícími se dobře nastaveného systému sociálních služeb (ať již umožňujících seniorům zůstat v jejich přirozeném prostředí či podpory vůči pečujícím rodinám). Přitom z těch, kteří se dokázali vyjádřit, se k hodnocení profesionálů pečujících o seniory staví spíše kladně.

Závěr

Principy sociální spravedlnosti a solidarity jsou elementárními součástmi sociální politiky. Na každý jednotlivý princip však není vhodné nazírat osamoceně. Tyto principy se totiž

vzájemně doplňují. Zejména v období společenských změn, které mají na sociální politiku, ale i další oblasti života přímý dopad. Tyto změny stále více vedou k potřebě upozornit na význam vztahů mezi jednotlivými generacemi. Kdy v mezigeneračním pojetí se rozdílý termínů solidarita a spravedlnost stírají. Oblasti mezigeneračního působení jsou přitom velmi rozsáhlé a stojí za to se jim věnovat (ve výzkumu, politice i praxi).

Dosud za Českou republiku neexistují reprezentativní výzkumy, které by se do hloubky věnovaly mezigeneračním relacím (mimo rodinu). Neexistuje ani standardizovaný měřicí nástroj, který by nám umožňoval měřit míru mezigenerační solidarity ve společnosti. Příspěvek si tedy neklade za cíl podat vyčerpávající pohled na problematiku. Snaží se čtenáři pouze naznačit oblasti, do nichž se princip mezigenerační solidarity může odrážet.

V části věnované výzkumu je cílem seznámit čtenáře s prvními vybranými výsledky výzkumu realizovaného na specifické cílové skupině. Není tedy ambicí výsledky zevšeobecnovat (ať již směrem k celé populaci nebo třeba ke všem studentům či absolventům oboru). Výzkum přímo navazuje na mezinárodní průzkum mezigenerační solidarity Eurobarometer 269, avšak kvůli výběru specifické cílové skupiny výzkumu výsledky nesrovnává. Záměrem je zjistit a popsat názory vysokoškolských studentů oboru sociální pedagogika, kteří studují na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, na vybraná tvrzení, jež spadají do oblasti mezigenerační solidarity. Ačkoli byl pro sběr dat použit dotazník využitý v rámci mezinárodního průzkumu (Eurobarometer 269), nelze tvrdit, že byla změřena míra mezigenerační solidarity u zkoumané cílové skupiny. Můžeme se však pokusit pomocí názorů na některá tvrzení, která se s mezigenerační solidaritou vážou, vytvořit základní přehled o vnímání některých aspektů těmito respondenty.

Jako první jsme zjišťovali obecnější názory navztahkseniorskégeneraci. Respondenti nesouhlasí s tvrzením, že starší lidé jsou pro společnost zátěží. Avšak spíše souhlasí s tím, že mladí a senioři se špatně shodují ve společenských otázkách. V názorech na odpovědnost za tvorbu podmínek mezigeneračních vztahů nejvíce souhlasili s tvrzením, že školy by měly podporovat lepší



mezigenerační vztahy. Za významné však považují i působení na úrovni místní samosprávy. Podle respondentů mají vliv na smýšlení společnosti o mezigeneračních vztazích i média (více než polovina respondentů souhlasila s tvrzením, že média zveličují riziko konfliktu mezi generacemi). Při hodnocení vlády, v podněcování lepších mezigeneračních vztahů, respondenti nesouhlasili, že by vláda v této oblasti odváděla dobrou práci. Na tvrzení týkající se názoru na mezigenerační pracovní prostředí se respondenti na jednu stranu vyjádřili, že podporují zaměstnávání osob i po dosažení důchodového věku. Na straně druhé však vyjádřili názor, že když senioři zůstávají na trhu práce, tak ubírají pracovní příležitosti mladým lidem.

Co se týče důchodového systému, tak názor respondentů je takový, že si nemyslí, že vláda bude schopna i nadále důchody financovat. Respondenti však počítají s určitou nelibostí pracujících na důchody přispívat. Respondenti si ani nemyslí, že by senioři přistupovali vstřícně k důchodovým reformám, z důvodů, že by senioři vnímali zátěž stávajícího systému pro mladou generaci.

Určitou nedůvěru svými názory respondenti projeví i vzhledem k systému sociálních služeb na podporu péče o seniory v jejich přirozeném prostředí. Avšak ač respondenti mladé generace očekávají podporu ze strany starších generací, tak i v tomto opačném směru péče podporu vnímají spíše jako společensky nedoceněnou.

Souhrnně lze tedy uvést, že zkoumaní studenti oboru sociální pedagogiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně vyjádřili svými názory určitou míru solidarity, ale jen do té míry, dokud se sami necítili jinou generací nějakým způsobem ohroženi. Jednoznačně je respondenty vnímán význam převzetí odpovědnosti státem (za problematiku mezigeneračních vztahů), avšak ke skutečnému naplnění jsou skeptičtí. Také spíše negativně hodnotí i připravenost systému sociálních služeb v oblasti mezigenerační péče. Největší odpovědnost vkládají na úroveň komunity a školy, coby jejich přirozeného prostředí.

Nezbývá než se zamýšlet nad způsoby, které by téma mezigeneračních vztahů studentům, odborníkům, ale i širší veřejnosti přiblížily tak, aby si uvědomili, že si nejen věkově vzdálené generace vzájemně (!) mohou přispět. Pevně věříme, že i tento příspěvek bude impulzem,

který by mohl vzbudit zájem o tuto oblast. Zvlášť je-li šířen masmédií, která byla respondenty označena za ovlivňující názory na toto téma.

Seznam literatury

BENGTSON, V. L. a OYAMA, P. S. **Intergenerational Solidarity: Strengthening Economic and Social Ties**. New York: United Nations Headquarters, 2007.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori> [online] [10. 5. 2014]

DONATI, P. P. 'Intergenerational Solidarity': a Sociological and Social Policy Issues. In: MALINVAUD, E. (ed.) **Intergenerational Solidarity**. Vatican: The Pontifical Academy of Social Science Vatican City, 2002, pp. 57–84.

DUKOVÁ, I., DUKA, M. a KOUHOUTOVÁ, I. **Sociální politika: Učebnice pro obor sociální činnost**. Praha: Grada, 2013.

GULOVÁ, L. **Sociální práce pro pedagogické obory**. Praha: Grada, 2011.

HETTEŠ, M. **Stárnutie spoločnosti. Vybrané kapitoly sociálnej práce so seniormi**. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2012.

KITLIŇSKÁ, J. **Mezigenerační učení v kontextu aktuálních trendů a koncepcí**. *Media4u Magazine. Čtvrtletní časopis pro podporu vzdělávání*, 2012, roč. 9, č. 4, s. 74–80.

MALINVAUD, E. (Ed.) **Intergenerational Solidarity**. Vatikán: The Pontifical Academy of Social Science Vatican City, 2002.

MAREŠ, P. **Senioři a politika**. *Sociologický časopis*, 1998, roč. 34, č. 3, s. 321–337.

Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017. Praha: MPSV, 2012. [online] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/III_vlada_Akcni_plan_staruti_.pdf [28. 4. 2013]

Návrh usnesení Evropského parlamentu o demografické výzvě a mezigenerační solidaritě. EU, 2010. [online] Dostupné z: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2010-0268+0+-DOC+XML+V0//CS#title1> [28. 4. 2013]

OECD Ministerial meeting on social policy. **Session 3. Paying for the Past, Providing for the Future: Intergenerational solidarity**. Paris, 2011.



ONDREJKOVIČ, P. **Medzigeneračné vzťahy v optike sociologickej teorie.** *Sociálna pedagogika*, 2012, roč. 1, č. 1, s. 47–62.

RAGA GIL, J. T. **A New Shape for the Welfare State.** In MALINVAUD, E. (Ed.). **Intergenerational Solidarity.** Vatican: The Pontifical Academy of Social Science Vatikan City, 2002, pp. 209–247.

SAK, P. a KOLESÁROVÁ, K. **Sociologie stáří a seniorů.** Praha: Grada, 2012.

Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020. Praha: MPSV, 2014. [online] Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf [17. 5. 2014]

TAUFAR, P. **Solidarita jako základ sociální politiky?** *Revue politika*. 2012, roč. 10, č. 10. [on-line]. Dostupné z: <http://www.revuepolitika.cz/clanky/1739/solidarita-jako-zaklad-socialni-politiky>.

UNITED NATIONS. **Intergenerational Solidarity and the Needs of Future Generations. Report of the Secretary-General.** United Nations, 2013. Dostupné z <http://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/2006future.pdf> [on-line] [28. 4. 2013]

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ. **Informace o studijním programu.** [online] Dostupné z <http://ects.utb.cz/plan/6842?lang=cs> [10. 5. 2014]

VIDOVIČOVÁ, L., RABUŠIC, L. a PRINZOVÁ, M. **Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti. Zpráva z empirického výzkumu.** Praha: VÚPSV, 2003.

ZAIDI, A., GASIOR, K. a SIDORENKO, A. **Intergenerational Solidarity: Policy Challenges and Societal Responses.** Vienna, 2010.

Poznámky

1 Kontakt: krausova@fhs.utb.cz

Bohumila Baštecká a kol.: Psychosociální krizová spolupráce. Praha: GRADA Publishing. 2014.

Dostala sa mi do rúk publikácia s názvom *Psychosociální krizová spolupráce*, ktorá sa zaoberá veľmi zaujímavou témou oblasti nešťastia a pomoci. Pri jej tvorbe sa stretli odborníčky a odborníci z rôznych oblastí. Svojím čitateľkám a čitateľom tak ponúka celé spektrum pohľadov na tému nešťastia a možností následnej práce. Vychádzajú pri tom zo *Štandardov psychosociálnej krízovej pomoci a spolupráce* z roku 2010.

Dielo je voľným pokračovaním úspešnej publikácie *Terénní sociální práce* (2005) a je rozdelené prehľadne na šesť kapitol. V úvode sa autorský kolektív prikláňa k vnímaniu psychosociálnej krízovej pomoci ako novovznikajúcej medziodborovej disciplíny, pri čom vychádza z „domnienky okolností“ a z „domnienky rastu“. Príkladom odborov, na ktorých táto disciplína stavia, sú sociálna práca a psychológia. Dôvodom je ich vnímanie pojmov *partnerstvo*, *poradenstvo*, *právny rámec*, *komunitne orientované intervencie*. Psychosociálna krízová pomoc tieto pojmy dopĺňa o *duchovný rozmer*, *humanitárnu pomoc* i *rozvojovú spoluprácu* a pomáha nám porozumieť: *Kto Dáva Čomu Aký význam*. Krízové situácie zdôrazňujú hranice, čím nám dovoľujú skúmať, aké „ťahy“

má daná kultúra na ich zvládanie, a to ako na individuálnej, tak spoločenskej úrovni. Autorky a autori sa napríklad zhodujú, že jeden z najobávanejších spôsobov hromadného správania sa v súvislosti s hromadným nešťastím je panika.

Prvá kapitola s názvom *Nešťastie, pomoc a spolupráca ako odveká ľudská skúsenosť* si v úvode dáva za cieľ oboznámiť nás s pojmami a správaním, ktoré je spojené s nešťastím. V podkapitolách sa venuje kultúre, náboženstvu,

filozofii a smrti, mýtu a rituálom. A hoci je každé nešťastie jedinečné a neopakovateľné svojím dopadom, použitím „overených ťahov“, ktoré fungujú, a vyvarovaním sa tých, ktoré „sa neosvedčili“, naše schopnosti zvládať ich sa postupom času zvyšujú. Ako príklad možno uviesť nasledujúcu pasáž: „... ľudia a ich spoločensťvo sa v dejinách i dnes nejakým spôsobom pomáhajú vyrovnávať sa s udalosťou, ktorá ich zasiahla, tzn. majú ťahy na to, ako udalosť zvládnuť... ľudia a spoločnosť sa z nešťastia učia“ (s. 26–27).

Autorský kolektív na pojem nešťastie nazerá z optiky jeho spoločenskej povahy. Vychádza pri tom z predstavy, že nešťastie sa nedeje v žiadnom izolovanom systéme, umelom prostredí alebo iba jednotlivcom. Práve naopak – odohráva sa v určitých sociokultúrnych väzbách, na ktoré má následne dosah. Konkrétne: „Nešťastie ako také nemožno skúmať izolovane, je vždy súčasťou celku, miesta, vzťahu a sociálneho prostredia“ (s. 32).

Jedna z častí publikácie predstavuje spektrum náboženských predstáv vyrovnania sa s „nepriazňou osudu“. Následne nám približuje možnosť sledovať zmenu vo vnímaní nešťastia z historického hľadiska. Zatiaľ čo v 50. rokoch 20. storočia vnímali výskumníčky a výskumníci vo svojich odborných štúdiách túto „nepriazeň osudu“ ako náhodu, v rokoch 60. sa stretávame s vnímaním nešťastia ako súčasti prostredia. Posun možno vnímať aj vo výskumoch z 80. rokov, kedy sa začína rozlišovať medzi nešťastím prírodným a tým, ktoré je spôsobené človekom. V dnešnej dobe nevnímame nešťastie ako neobvyklé narušenie normálneho behu vecí, ale skôr





ako udalosti, ktoré sa dejú, môžu sa opakovať alebo sa opakujú, ľudia sa na ne môžu pripraviť a využiť svoje skúsenosti.

Pre mňa najzaujímavejšou bola časť zabývajúc sa sa rozdielom a špecifickým potrebám žien a mužov v prípade krízy, ktorej sa hlbšie venovala podkapitola *Ženy (a muži) v nešťastí a pomáhaní*. Mnoho špecifik rozdielnosti prístupov sa následne vyskytovalo aj naprieč celým textom. Z pohľadu rodovej rovnosti sa autorky a autori zamýšľajú nad skutočnosťou, či majú ženy v dobe katastrofy rovnaký prístup k zdrojom a informáciám ako muži. Publikácia odporúča všimnúť si, ako rodové stereotypy ovplyvňujú podobu a priebeh prác na záchrane a ochrane obetí nešťastia. Či už sa jedná o zastúpenie žien v terénnych službách, úprave hygienických zariadení, potrebe premýšľať o tele a sexualite, alebo o vnímanie delby moci v domácej a verejnej sfére. Vzhľadom na historické zázemie našej krajiny považujem tento uhol pohľadu za inovatívny.

Rovnako by som chcela dať do pozornosti podkapitolu sprehľadňujúcu tému migrácie, ktorá prináša ako základné informácie, tak legislatívny kontext a v závere ponúka postupy pre to, čo nazýva kultúrne kompetentnou praxou, a podkapitolu *„Pomáhajúci profesie“*, ktorá sa zamýšľa nad vzťahom reciprocity pomáhania a platenia za pomoc. V poslednej kapitole editorka zhrnula pohľad na psychosociálnu krízovú pomoc

ako na profesiu. Ako veľmi praktické hodnotím uvedenie popisu konkrétneho prípadu železničného nešťastia *U Studénky v srpnu 2008*, kedy môžeme pozorovať celkový priebeh a dopady udalosti s dôrazom na časové hľadisko. Následne by som rada vyzdvihla zaujímavé odkazy zoznamu literatúry na konci podkapitol a uvedenie troch príloh. Konkrétne *První občanská pomoc*, *Vodítka pro kulturní analýzu – analýzu prostředí* a *Průručku pro školy, když se stane neštěstí*.

Môžem len súhlasiť s odporúčaním, že kľúčovou pre odborníčku/odborníka v tejto oblasti je schopnosť udržať si odstup a nezávislosť od všetkých ministerstiev v (danej) krajine. V závere už len dodám, že po prečítaní tejto publikácie sa domnievam, že psychosociálna krízová spolupráca je v dnešnej dobe výborným príkladom ako medziodborovej spolupráce, tak využitia konkrétnych nástrojov sociálnej práce. V situáciách nešťastia, krízy či pri práci s utrpením našich klientiek a klientov sociálna práca potvrdzuje svoje nezastupiteľné miesto ako na lokálnej, tak na globálnej úrovni. Publikáciu vrelo odporúčam ľuďom z praxe i z akademickej obce, oblasti vedy i budúcim absolventkám a absolventom.

Danica Adamčíková,

*Inštitút edukológie a sociálnej práce
FF Prešovská univerzita v Prešove*

Kateřina Ronovská a kol.: Nové spolkové právo v otázkách a odpovědích. Praha: Leges, 2014.

Nakladatelství Leges vydalo v květnu 2014 publikaci *Nové spolkové právo v otázkách a odpovědích*, kterou vytvořil autorský kolektiv pod vedením docentky Kateřiny Ronovské (Masarykova univerzita, Právnická fakulta). Kniha se zabývá tématem, které, i když není

v popředí civilistického zájmu, se týká velké skupiny osob (v roce 2013 Ministerstvo vnitra ČR evidovalo cca 93 000 občanských sdružení). Jediným nedostatkem, který lze této publikaci vytknout, je pouze skutečnost, že nevyšla již o rok dříve, kdy statutární orgány občanských

sdužení, v souvislosti s nabytím účinnosti občanského zákoníku, hledaly, často marně, jasné a srozumitelné informace o svých povinnostech vyplývajících z transformace na spolky. Změna legislativy, která přinesla mnoho diskusí i mezi odbornou veřejností, byla neprávnický často považována za neřešitelný problém.

Nutnost posílení vnitřní organizace, úprava postavení členů a vyjasnění likvidace a zániku této právnické osoby byla zjevná již dlouho, občanský zákoník proto kromě návratu k historickému názvu přinesl i úpravu těchto institutů. Pro transparentnost fungování spolku, neboť dohady o zneužívání právní formy pouze k daňovým úlevám nepřispívají věrohodnosti neziskového sektoru, je důležité i sjednocení registrace této právnické osoby ve standardním veřejném rejstříku obsahujícím sbírku listin, oproti předchozí formě vzniku občanského sdružení registrací u Ministerstva vnitra ČR. Chvályhodným úmyslem zákonodárce bylo prováděním změn zatížit stávající občanská sdružení co nejméně, proto jejich značná část proběhla automaticky, dnem 1. ledna 2014 se občanská sdružení založená podle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, považují za spolky podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Do konce měsíce ledna 2014 předalo Ministerstvo vnitra ČR příslušným rejstříkovým soudům údaje ze své evidence v elektronické podobě a do konce března 2014 i spisy. Spolkový rejstřík se tak stal součástí veřejného rejstříku. Pro spolky, jejichž činnost je z velké části hrazena z dotací a grantů, je velmi důležité, že zůstala zachována jejich právní kontinuita, historie a v neposlední řadě i identifikační číslo. Samostatně musí transformované spolky splnit dvě povinnosti, tou jednodušší je ve lhůtě dvou let přizpůsobit nové právní úpravě svůj název, respektive změnu právní formy v názvu, tou složitější je ve lhůtě tří let přizpůsobit své stanovy právní úpravě



občanského zákoníku, tzn. ze svých stanov odstranit ustanovení, která jsou v rozporu s kogentní úpravou občanského zákoníku. Toto rozlišení není pro laika jednoduché a právě otázce úpravy stanov a kogentnosti či dispozitivnosti ustanovení občanského zákoníku se recenzovaná publikace podrobně věnuje.

Kniha se skládá ze dvou částí, část I. Nové spolkové právo se věnuje dílčím skutečnostem a institutům spolku, jako je založení a vznik, stanovy, orgány spolku. Poslední kapitola první části a část

druhá je zaměřena na veřejné právo, a to postavení spolku ve správním řízení a jeho povinnosti účetní a daňové. Součástí knihy, která pravděpodobně nebude přeskakována, jsou Přílohy obsahující vzorové Stanovy spolku, Vzorový formulář pro zápis do veřejného rejstříku a související judikaturu soudů Ústavního, Nejvyššího a Nejvyššího správního. Propojením informací soukromého i veřejného práva, což považují za další plus knihy, se autorům podařilo odpovědět na otázky spojené s touto právnickou osobou vyčerpávajícím způsobem. Za zmínku stojí i skutečnost, že informace jsou podávány z pohledu potenciálního čtenáře, čemuž odpovídá i didaktický způsob formou otázek a odpovědí. Bez snížení odbornosti je text srozumitelný, nejsilnější stránku knihy spatřuji právě v její široké využitelnosti.

Občanská sdružení, nyní spolky, mají v rámci poskytování sociálních služeb v České republice nezastupitelné místo. Proto se domnívám, že přestože kniha není primárně věnována sociální práci, bude zajímavá a přínosná pro všechny, kdo přicházejí s právnickou osobou typu spolek do styku, ať už jako jeho člen nebo zaměstnanec.

Kateřina Cilecková,
odborná asistentka FSS OU



Lenka Krhutová: Autonomie v kontextu zdravotního postižení.

Ostrava: OSU, Albert, 2013.

Recenzovaná publikace vznikla jako výstup specifického vysokoškolského výzkumu na Ostravské univerzitě. Je rozdělena do dvou tematických celků. První se komparativně, komparativně, reflexivně a empiricky zaměřuje na představení a interpretaci dvou, pro publikaci zásadních, konceptů – tj. zdravotního postižení (znaky, definice, modely, teorie) a autonomie (individuální i společenské aspekty a dimenze, vč. postojových a lidskoprávních). Část druhá se obšírně věnuje jak významu specifického vysokoškolského výzkumu obecně, tak zaměření, metodologii, průběhu, zhodnocení a didaktické aplikaci autorkou řešeného výzkumného úkolu „Autonomie v kontextu zdravotního postižení“.

Pro první část knihy jsou typické relativismus, komparativnost, pluralita či variabilita – názorová, pojmová, interpretační, postojová a jakési „svádění“ čtenáře k reflexi i sebereflexi probíraných pojmů, významů a témat. Autorka si všímá klíčových témat souvisejících s postižením i jeho nositeli, s nimi spojenými společenskými interakcemi a rovněž s terminologickým, postojovým, kulturním a sociálně politickým prostředím, v němž se přirozená potřeba autonomie lidí s postižením odehrává, a které ji (de)-formuje. Správně upozorňuje na diverzitu definic a názorů, které

se k postižení a jeho modelům i autonomii vážou, a akcentuje tím fakt, že způsob, jakým o něčem mluvíme či uvažujeme, bývá obrazem toho, jaký k tomu máme vztah i postoj.

Autorka interpretuje, vysvětluje autonomii z různých úhlů a v různých souvislostech na teoretické a vitaně praktické úrovni. Opakovaně zdůrazňuje, že autonomie není (absolutní) nezávislost a soběstačnost, ale možnost rozhodovat o svém životě, být v dosažitelné míře soběstačný, využívat svůj potenciál, mít možnost volby a být rovnoprávný ve vztahu k ostatním. Výmluvné jsou osobní výpovědi dotázaných osob s různými typy postižení, z nichž vyplývá, že „autonomii“ mj. spojuje s vnitřní svobodou, s uchováním duchovní nezávislosti.

Úvahy o autonomii lidí zejména s těžkým postižením opravdu vyvolávají různou míru ambivalence až odporu¹ a dokonce svádějí ke kategorickým tvrzením². Inu, boj s předsudky, myšlenkovými klišé a disabilismem je nekončící proces, což autorka vhodně ilustruje. Je to i další impuls pro působení škol směrem k přijímání přirozené diverzity lidského bytí na všech vzdělávacích úrovních. Práce L. Krhutové může vyvolat rozporné reakce od pochybovačných, pobouřených, věcně nesusluhasných, neutrálně respektujících až po nad-



šeně přitakávající. Pro někoho může být dokonce otázkou, zda vyvolávání onoho přitakávání těch nepředpojatých, „vědoucnějších“ a orientovanějších, není nástroj, jímž autorka jistí úspěch svého díla. Nicméně jakákoli reakce může být v rámci dané situace a tematiky vítána pro obě strany – čtenáře i autorku.

Autorka také správně zdůrazňuje, že zdravotní postižení není nemoc, jež má opozitum ve zdraví. Postižení je skutečně třeba vnímat z pohledu celistvosti a jedinečnosti člověka a se zřetelem ke kvalitě, úrovni jeho osobního i sociálního fungování. Proto mj. vedeme (měli bychom vést) naše studenty k tomu, aby nehodnotili „tělo“ či poškozený mozek, tzn. to, co vidí, ale člověka s hodnotami jeho bytí. Ač to jistě nebylo záměrem, jeví se zde pojmy „zdravotní kondice“ či změněná zdravotní kondice jako zavádějící.

Oceňuji to, že autorka svou práci směřuje do oblasti sociální práce. Ačkoliv se absolventi studia sociální práce mohou v profesním reálu setkávat s lidmi s postižením (10–15 % populace v zemích EU), a tudíž by měli být v oblasti zdravotního postižení kompetentní, tak tomu současná česká vzdělávací praxe příliš nepomáhá. Např. tematika zdravotního postižení bývá nevhodně „naroubována“ do okruhu „Zdraví a nemoc“ v minimálním vzdělávacím standardu ASVSP a na některých VOŠ a VŠ se s tematikou postižení a práce s jeho nositeli, coby možnými klienty sociální práce, seznamují studenti jen v rámci volitelného předmětu (takže někteří vůbec nebo jen v rámci předmětových „přesahů“). Znam dokonce syllabus, kde je zdravotní postižení zařazeno jako téma do sociální patologie.

Pro teorii i praxi sociální práce je tedy publikace rozhodně přínosem a inspirací, byť jsem očekával, že právě praktické implementaci tematiky zdravotního postižení do studia sociální práce bude autorka věnovat ještě větší

a aplikačně názornější pozornost. Současně lze konstatovat, že rozpracováním a zapracováním svých dřívějších prací do této nové publikace autorka prokazuje zřejmou kontinuitu svého bádání a odborného směřování.

Závěrem mohu tuto publikaci, kterou považuji za zdařilý výzkumný produkt, doporučit všem, kteří se na poli pomáhajících profesí teoreticky i empiricky setkávají nebo mohou setkávat se zdravotním postižením jako fenoménem i životní situací. Cennou inspirací může kniha být i pro osoby s postižením, které o autonomii usilují.

Libor Novosád,

*Katedra Křesťanské sociální práce,
CMTF UP v Olomouci*

Poznámky

- 1 V této souvislosti si vzpomínám, že když jsem letos na jaře přednášel o sebeurčení (zřejmý vztah k autonomii) lidí s tělesným postižením na jedné fakultě, vystoupil na závěr jeden docent v oboru speciální pedagogika s kategorickým tvrzením, že těžce tělesně postižení mají z 90 % i postižení mentální a že hovořit o (samozřejmém právu všech lidí na) sebeurčení u těch 10 % lidí s tělesným postižením, kteří (snad) mentální postižení nemají, je nemístné a zbytečné. A kupodivu s ním někteří z přítomných akademiků souhlasili.
- 2 Což dokládá nedávná kauza publikovaného textu Miroslava Mitlöhnera K právním a etickým problémům spojeným s narozením těžce malformovaného jedince a následná diskuse na www.socialniprace.cz a www.socialnirevue.cz mj. dne 19. 6. 2014.



Igor Tomeš a kol.: Sociální právo České republiky. Praha: Linde, 2014.

Po jisté době čekání se dostává čtenářům do rukou další publikace Igora Tomeše jakožto hlavního autora vydaná pod názvem Sociální právo České republiky. Spoluautorský tým je pak složen z předních odborných pracovníků z Masarykovy univerzity, Univerzity Hradec Králové, Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, Univerzity Karlovy v Praze a Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Volbou tématu vedoucí autorského kolektivu plynule navazuje na svoji dosavadní publikační činnost a zejména pak velmi pregnančně identifikuje zatím prázdné místo v mozaice jiných recentních oborově příbuzných publikací. V pojetí tématu se autor velmi efektivně a nenásilně snaží o maximální uplatnění svého primárního profesního zaměření, tedy právní vědy. Originální charakter díla spočívá zejména v akcentu kladeném na průnik právních odvětví, kterými je pracovní právo a právo sociálního zabezpečení. Současně se ovšem výklad opírá o souvislosti a poznatky z ostatních příbuzných disciplín, jako je zejména sociální práce, sociální politika a správa. To dává publikaci jistý aplikovaný charakter a současně prostor pro její optimální využití pracovníky neprávních profesí, jako je především sociální práce, zdravotně-sociální práce či sociální pedagogika.

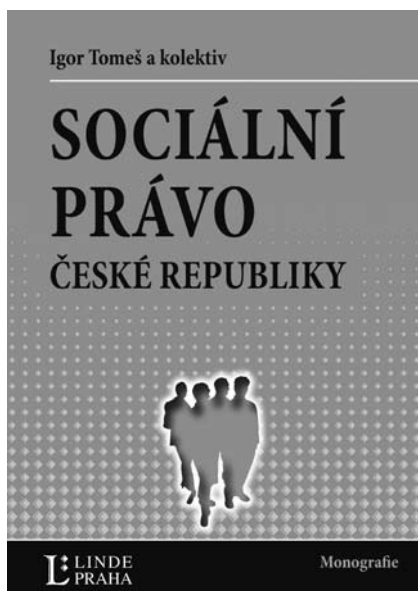
Informačně rozsáhlá publikace je rozdělena do dvanácti hlavních tematických kapitol a čítá více jak tři sta stran textu. Vnitřní tematická struktura práce je na jedné straně znatelně vedena tradiční Keynes-Beveridgeovou klasifikací společenských událostí, resp. společenských

zel, ale na straně druhé také překvapivě hlediskem systémovým. Keynes-Beveridgeovo pojmosloví, které může působit na moderního čtenáře zastarale, je zachováno i v názvech některých kapitol.

V úvodu díla hlavní autor neopomíjí uvést čtenáře do problematiky a nastínit jim tak základní perspektivu, kterou bude na sociální právo a jeho systém nahlíženo. Tuto velice přehlednou a vzhled poskytující část textu ocení především ti čtenáři, kteří se dosud s publikacemi profesora Tomeše nesetkali a/nebo

také ti, kteří zatím disponují minimálním právním povědomím.

V následné a velmi rozsáhlé části knihy se autoři společně věnují výkladu jednotlivých klíčových sociálních událostí, které v kontextu sociálního práva z hlavních aspektů analyzují. Značným rozsahem je také logicky náležitá pozornost věnována otázkám zaměstnanosti a pracovně-právním záležitostem a vztahům, což je cennou přidanou hodnotou tohoto typu publikace. Přehlednost obsahu publikace, resp.



výkladu je pak mírně narušena kapitolami spíše systémovými, byť vysoce relevantními, jako je kapitola č. 7 Sociální pojištění a č. 12 Sociální služby. Informace k těmto tématům bychom měli spíše tendenci hledat v ostatních nesystémových kapitolách.

I přes široké spektrum témat, které tvoří kosturu této knihy, bychom našli i ta, o nichž publikace nepojednává nebo se zmiňuje jen okrajově. Čtenář zde nenajde především informace k systému a provádění náhradní rodinné péče, zejména tedy péče ústavní, adopční a pěstounské. Větší pozornost, co se týče rozsahu a aktuálnosti pojetí, by dále podle mého soudu zasloužila i kapitola věnovaná problematice osob se zdravotním postižením, která je navíc podle mého názoru méně vhodně spojena s tématem péče o umírající. V obsahu knihy nenacházíme ani analýzu témat úzce spjatých s problematikou nediskriminace a rovných příležitostí nahlížených právě z pozic sociálního práva. Rovněž stáří jako sociální událost by zasluhovalo svůj vlastní tematický oddíl, nikoli pouze podřazení k systému Sociální pojištění.

U většiny ostatních kapitol je ovšem nutné velmi vysoko hodnotit hloubku a celistvost zpracování dílčích témat, přestože čtenář bezpečně rozpozná odlišný rukopis každého z autorů. V rámci výkladu totiž zpravidla nechybí historické ukotvení tématu, vymezení mezinárodních souvislostí a kontextu a v neposlední řadě tolik podstatný rozměr lidskoprávní, který je platformou vytváření institucionálních podmínek pro naplňování sociálních práv občanů v moderních evropských sociálních státech. Ještě vyšší přehlednosti zpracování jednotlivých dílčích témat by snad prospěla jejich navzájem více standardizovaná struktura a rozsah. Při studiu knihy nás ovšem doslova potěší pro hlavního autora tolik charakteristický způsob výkladu, vyznačující se explicitností, jasností a dostatečnou strukturovaností. Zdá se, že této formy sdělení se drží i ostatní spoluautoři.

Je evidentní, že autor v koncepci své práce efektivně využívá svých dlouholetých zkušeností získaných ze svého pedagogického působení v rámci výuky klíčových předmětů studijního oboru sociální práce. Patrná je jeho snaha obsahem a formou výkladu naplňovat vzdělávací potřeby sociálních pracovníků a zástupců ostatních příbuzných profesí, což logicky vytváří jistý osobitý ráz tohoto díla. Jako nesmírně přínosné až unikátní hodnotím úsilí autorského kolektivu pojednávat v rámci většiny jednotlivých témat explicitně o roli sociálního pracovníka v řešení jednotlivých sociálních událostí, ve kterých se občané v průběhu svého života ocitají. Autoři tímto postupem dávají zcela zřetelně najevo, že sociální práce je jednou z multioborových společenskovedních disciplín, jejíž teorie a praxe je vystavěna zejména na systému sociálního práva.

V závěru je nutné vyzdvihnout neposlední hodnotný aspekt této publikace, a tím je skutečnost, že i přestože kniha si ponechává svůj právní charakter, nezahluje své čtenáře nadbytečnou právní teorií, pakliže ovšem není nepostradatelná k pochopení daného tématu. Je rovněž zjevné, že kniha plynule navazuje na již existující bibliografii vedoucího člena autorského kolektivu. Není ovšem nezbytné nutné, aby byl čtenář za účelem maximálního pochopení a využití informací obsažených v této publikaci předem seznámen s předešlými autorovými pracemi. Závisle na výchozí pozici čtenáře může totiž kniha poskytnout základní či rozšiřující, tedy nadstavbový, vhled do jednotlivých dílčích oblastí sociálního práva. Publikace má tak významný potenciál stát se esencí knihoven sociálních pracovníků – studentů bez rozdílu příslušnosti k té které vysoké škole či univerzitě, ale také sociálních pracovníků – absolventů, uplatňujících se v nejrůznějších úrovních, oblastech a sektorech sociální ochrany občanů.

*Kateřina Šámalová,
Katedra sociální práce
FF UK v Praze*

Z ASVSP



Sekce vzdělávání ASVSP připravuje
pro vzdělavatele a další zájemce výcvik

Supervize v pomáhajících profesích

Základní informace:

- Rozsah výcviku je **240 hodin**.
- Akreditace Ministerstva školství SR, která je platná i v ČR.
- Místem konání je Brno.
- Výcvik začíná v **lednu 2015** a trvá **1,5 roku** (8 třídních setkání).
- Výcviku se může účastnit **maximálně 18 lidí**.
- Předpokládaná cena výcviku je **22. 500 Kč** (plus 21% DPH).
- Odborným garantem výcviku je **prof. PhDr. Ján Gabura, CSc.**
- Výcvik připravujeme ve spolupráci s **Asociací supervízorů a sociálních poradců SR** (<http://www.assp.sk/sk>).

Cílem nabízeného výcviku je odborná příprava supervízorů působících v pomáhajících profesích; zvláštní pozornost bude věnována oblasti supervize praxe ve vzdělávání v sociální práci.

Více informací o tomto výcviku i dalších seminářích včetně přihlášky najdete na <http://www.asvsp.org/vzdelavani.php>

Za realizační tým Sekce vzdělávání ASVSP:

PhDr. Mirka Nečasová, PhD.,
E-mail: necasova@fss.muni.cz
PhDr. Hana Thielová,
E-mail: hana.thiel@seznam.cz

4. ročník „Semináře Case management v ČR 2014“ se blíží

Výzva pro zaslání návrhů příspěvků na Seminář Case Management v ČR 2014, který se uskuteční dne 15.–16. 12. 2014 v Café Práh, Brno.

Hlavní téma: „**Spolupráce bez hranic**“

Přijímáme návrhy na krátká sdělení (15 minut prezentace + 15 minut diskuse) anebo workshopy (min. 45 minut). Podmínkou je, aby

souvisely s case managementem jako způsobem práce v pomáhajících profesích a aby se týkaly mezi-organizační, mezi-sektorové nebo multi-disciplinární spolupráce. Vítány jsou i příklady zapojování cílové populace (jednotlivců, rodin, komunit) do spolupráce. Na příspěvku by se autorsky měli podílet (pokud možno) všichni hlavní aktéři, o nichž se pojednává.

Možná zaměření příspěvků:

- modely spolupráce (v rámci konkrétních případů) mezi zdravotním a sociálním sektorem,
- modely spolupráce (v rámci konkrétních případů) mezi státním a nestátním sektorem,
- modely spolupráce (v rámci konkrétních případů) mezi akademickým prostředím a praxí,
- případové konference,
- rodinné konference,
- a další.

Návrhy příspěvků (název, autoři, preferovaný formát a abstrakt v délce 100–200 slov) zasílejte na adresu nepustil@narativ.cz.

Pro autory příspěvků je účast na semináři bezplatná.

Termín pro zaslání návrhů příspěvků: **31. 10. 2014**

Seminář pořádají Společnost Podané ruce a skupina Narativ.

Více informací naleznete na: <http://ies.podaneruce.cz/aktuality/4-rocnik-seminare-o-case-managementu-v-cr/>

Krátké zprávy

Úřad práce ČR představil svou činnost Výboru pro sociální politiku PSP ČR

Výbor pro sociální politiku věnoval část své 9. schůze návštěvě Generálního ředitelství Úřadu práce ČR, kde se seznámil s chodem Úřadu práce ČR za první pololetí roku 2014. Vedení úřadu prezentovalo výboru Zprávu o činnosti shrnující základní čísla a klíčové činnosti Úřadu práce ČR. Generální ředitelka Marie Bílková při té příležitosti provedla členy výboru v čele s Jaroslavem Zavadilem novým sídlem Generálního ředitelství Úřadu práce ČR. Výjezdního zasedání výboru se zúčastnili i zástupci Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Klíčovým tématem jednání bylo představení Zprávy o činnosti ÚP ČR za první pololetí roku 2014. Na řeč tak přišla témata, jako jsou zefektivnění nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti (APZ), neutěšená situace s nárůstem počtu a objemu vyplacených nepojistných sociálních dávek, úspěšnost celostátních a regionálních projektů a přetrvávající nejistá situace s IT systémy.

„Podářilo se nám zdvojnásobit APZ, kterou ÚP ČR úspěšně distribuuje k uchazečům, každý měsíc se nám daří navyšovat díky spolupráci



se zaměstnavateli množství volných pracovních míst a zvládli jsme stabilizovat systém agend do funkčního stavu. Stále nás však trápí bezpečnost zaměstnanců, kteří se čím dál častěji musejí potýkat s agresivním chováním ze strany klientů,“ vyjmenovává hlavní body zprávy Marie Bílková.

Obavy nad situací s informačními systémy vyjádřil Jaroslav Zavadil: „Problematika IT systémů pro Úřad práce ČR je velmi závažná a vnímám ji jako velmi citlivou záležitost. Pokud chceme, aby úřady práce efektivně fungovaly, je potřeba v oblasti IT systémů provést radikální řez, ne pouhé kosmetické úpravy. Stejně jako si Česká správa sociálního zabezpečení spravuje své

IT systémy, měl by si je sám spravovat i Úřad práce ČR. Pevně doufám, že se situaci podaří úspěšně vyřešit," uzavírá předseda výboru Jaroslav Zavadil.

*Veronika Žurovcová, tiskové oddělení ÚP ČR
(redakčně upraveno)*

Mateřství a péče o děti přináší různé situace. Sociálka radí, jak v některých z nich postupovat

Rodiče, nejčastěji maminky, řeší v souvislosti s mateřstvím a péčí o děti i situace související s výplatou dávek nemocenského pojištění. Ptají se, kdy mají nárok na peněžitou pomoc v mateřství, kdy na ošetrovné či nemocenské. Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) proto přináší základní orientaci, jak řešit některé situace, s nimiž se pracovníci okresních správ sociálního zabezpečení (OSSZ) nebo call centra nemocenského pojištění v praxi běžně setkávají.

Co musí obvykle maminka vyřídit, když ještě během rodičovské dovolené s prvním dítětem znovu porodí? Když maminka během rodičovské dovolené s prvním dítětem znovu porodí, z čeho se bude vypočítávat PPM? Jak je to v případě PPM, když žena porodí další dítě například až tři měsíce po skončení původní rodičovské dovolené? Jak postupovat, když žena nemá na PPM nárok? Může PPM v tomto případě čerpat otec dítěte?

V konkrétních situacích poradí každý pracovní den pracovníci OSSZ nebo call centra pro nemocenské pojištění na telefonním čísle 840 406 040.

Výše popsané situace se týkají v zásadě zaměstnanců. Problematikou provede také brožura Průvodce dávkami nemocenského pojištění v roce 2014, ta je kromě elektronické verze dostupná také v tištěné podobě na OSSZ. Více informací je možné najít samozřejmě na webových stránkách ČSSZ v sekci Nemocenské pojištění a zvlášť v sekci Pojištění OSVČ v případě osob samostatně výdělečně činných.

Stop stigmatu schizofrenie

Na podporu osvěty a správné léčby schizofrenie se v úterý 9. 9. 2014 uskutečnil v pražských Žlutých lázních již 2. ročník Bláznivého festivalu. Bláznivý festival je součástí destigmatizační

kampaně na podporu osvěty a správné léčby schizofrenie. Jejím cílem je přiblížit svět schizofreniků co nejširší veřejnosti a ukázat, že pacienti se schizofrenií jsou lidé jako my, a pokud jsou správně léčeni, není důvod se na ně dívat skrz prsty, či z nich mít strach. Odtud také název celé kampaně – „Jsem jako ty“.

„Druhý ročník festivalu se nesl v duchu mota „Plaveme v tom spolu“, chceme naznačit, že jsme všichni na jedné lodi a ty, co měli méně štěstí a onemocněli schizofrenií, rozhodně neházíme přes palubu,“ uvedla za organizátory Hana Brychtová.

Největší prostor byl i letos věnován sdružením a pacientským organizacím, které pomáhají pacientům se schizofrenií a jejich rodinám. Portál www.schizofriends.cz vznikl v rámci kampaně na podporu osvěty a správné léčby schizofrenie. Je určen nejen pacientům a jejich blízkým, ale komukoliv, kdo by se chtěl o této nemoci dozvědět nebo mu tato problematika není lhostejná.

Ocenění Pardubického kraje a Koalice nevládek Pardubicka

Nominovat dobrovolníky z řad občanů, nestátní neziskové organizace a společensky odpovědné firmy, které významnou měrou přispívají k rozvoji dobrovolnictví a neziskového sektoru v Pardubickém kraji, je možné do 7. listopadu 2014.

Nejvýznamnější počiny dobrovolníků, nestátních neziskových organizací a společensky odpovědných firem ocení nezávislá komise složená ze zástupců veřejné správy, neziskového sektoru a podnikatelského sektoru.

Základní pravidla určující, kdo může nominovat a být nominován, jsou uvedena na nominačních listech. Nominační listy jsou ke stažení na informačním portálu pro neziskové organizace www.nevladky.cz. Nominace zasílejte na samostatných nominačních listech **od 15. září 2014 do 7. listopadu 2014.**

Srdcerváči s nabídkou unikátních dáreků opět pomohou lidem s postižením nacházet práci

Po loňském úspěchu, kdy se Nadačnímu fondu pro podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením podařilo díky projektu Srdcerváči získat téměř půl milionu korun a zajistit práci pro 600 lidí, byla dnes odstartována na www.srdcervaci.cz aukce, v níž mohou zájemci opět

získat ojedinělé a výjimečné dárky a zážitky, které si nelze jinak koupit. Patří k nim tenisová raketa Petry Kvitové či Tomáše Berdycha, fotbalový míč Petra Čecha, večere s návrhářkou Beátou Rajsou a zhruba tisícovka dalších originálních dárek a zážitků. Současně byla vyhlášena grantová výzva Srdcerváči 2014, týkající se rozdělení prostředků, získaných v druhém ročníku kampaně Srdcerváči.

Otestovat na infekci HIV se nechalo 294 lidí
Festival Prague Pride podpořily bezplatným testováním neziskové organizace Česká společnost AIDS pomoc, z. s. (ČSAP), a ROZKOŠ bez RIZIKA (R-R).

Zájemci a zájemkyně se mohli nechat otestovat v pondělí a ve středu v karlínském Domě světla, ale také ve čtvrtek a v pátek na Malé Straně a v sobotu na Letné. Testy byly anonymní a lidé se nemuseli předem objednávat.

Zájem účastníků Prague Pride o testování byl opravdu veliký a zejména v sobotu zcela přesahoval kapacitu testovací sanitky. Celkem bylo realizováno 298 odběrů, z toho 294 odběrů bylo na test na HIV a 4 odběry na test na syfilis. Z 294 krevních odběrů bylo 171 uskutečněno v mobilní sanitce R-R a 123 odběrů ve zdravotnické zařízení ČSAP – v Domě světla.

„Musíme se některým zájemcům o test omluvit, že jsme je zejména v sobotu na Letné z kapacitních důvodů nestihli obsloužit. Zájem o test byl veliký a před sanitkou stála nepřetržitě celý festival fronta, což mohlo další zájemce odrazovat,“ říká Jiří Pavlát z ČSAP.

Ředitelka R-R Hana Malinová doplňuje: „Aktuálním impulzem k účasti naší organizace na festivalu Prague Pride je nárůst výskytu HIV v České republice, a to obzvláště v posledních dvou letech. V minulosti R-R už několikrát spolupracovala s lidmi z LGBT komunity.“

Inzerce

E-shop: obchod.portal.cz

www.portal.cz



Pro Česko: Portál, s. r. o., tel. 283 028 203, e-mail: obchod@portal.cz
Knihkupectví Portál: Jindřišská 30, Praha 1 / Klapková 2, Praha 8
Pro Slovensko: portalslovakia@stonline.sk, tel. 00421 910 995 655, www.portalslovakia.sk



portal



Esej

Kde lidé umírají a kde umírat chtějí?

Nejčastějším místem, kde lidé umírají, jsou nemocnice (58,3 %). Připočítáme-li k nemocničním zařízením i léčebné ústavy a sociální zařízení, zjistíme, že v těchto institucích umírá celkem až 73,9 % osob ze všech zemřelých (UZIS, Zemřelí 2012). Paradoxem je, že až 78 % lidí by si přálo strávit poslední chvíle svého života a zemřít v domácím prostředí, přičemž 69 % lidí by u sebe chtělo mít rodinu a 45 % partnera (Umírání a péče o nevyлéčitelně nemocné, 2011), jak vyplynulo z výzkumného šetření nazvaného „Umírání a péče o nevyлéčitelně nemocné“, které bylo uskutečněno za spolupráce hospicového občanského sdružení Cesta domů a agentury STEM/MARK v roce 2011 a na které v roce 2013 navázal projekt se stejným názvem s označením II.

Z uvedeného tedy vyplývá, že v domácím prostředí umírá pouze necelá čtvrtina lidí (21,0 %) ze všech zemřelých (UZIS, Zemřelí 2012) a převážná část z nich umírá náhle a neočekávaně, a to ještě před příjezdem rychlé lékařské pomoci. Jen u 5–10 % lidí, kteří zemřou doma, je smrt očekávaná, což ve výsledku znamená, že v domácím prostředí a v péči praktického lékaře zemřou v průměru 4 pacienti za rok. „Nelze tedy předpokládat, že by praktičtí lékaři (obecně) měli dostatečnou zkušenost a potřebnou erudici v paliativní péči“ (Sláma, Kabelka, Špinková, 2013: 3).

Ve většině případů není reálné dopředu říci, zda právě probíhající relaps chronického onemocnění bude možné léčebně zvládnout, a proto je nutný překlad do nemocničního zařízení, kde jsou použity všechny dostupné léky a přístroje. Zároveň ale také dochází k situacím, kdy jsou nemocní v závěru života překládáni z domova na akutní lůžko do nemocnice, protože se ošetřující lékař domnívá, že péči není možné zvládnout v domácím prostředí. „Tato, nezvládnutelnost“ péče je však velmi často výrazem

nedostatečné podpory a pomoci, kterých se pacientovi a jeho blízkým dostává ze strany zdravotního systému“ (Sláma, Kabelka, Špinková, 2013: 4). Vždy je proto potřebné zhodnotit, zda je skutečně nutné a pro nemocného prospěšné přeložit ho z domácího prostředí do nemocnice.

Je zcela jasné, že se každý člověk nejlépe cítí doma, v prostředí, které zná, kde má své věci a vše, na co je zvyklý. Nejen vážně nemocní, umírající a staří lidé mají problémy s adaptací na jiné prostředí, na jiný denní režim, ale u zmíněných skupin lidí je výskyt zejména psychologických problémů větší. Proto je důležité, aby pokud je to možné, zůstali co nejdéle v prostředí pro ně známém, a to doma. Termín „domov“ nemusí vždy znamenat pouze místo, ale mnohdy je jím chápána „především síť sociálních vztahů“ (Haškovcová, 2010: 104), která zahrnuje zejména rodinné příslušníky a přátele, kteří vzájemně znají své zvyky, nálady a potřeby.

Na první pohled by se mohlo zdát, že zajistit péči o umírajícího člověka doma je jednoduché. Stačí přece jen chtít. Ale není tomu tak. Z vlastní zkušenosti vím, že péče o umírajícího v domácím prostředí je velmi náročná, a to nejen po fyzické stránce, ale i psychologické a ekonomické. Je to péče, která probíhá nepřetržitě 24 hodin denně. Na to, aby se rodina byla schopna starat, musí splňovat tři základní požadavky, a to – „chtít, umět a moci“ (Haškovcová, 2002: 43). Tyto tři body jsou spolu úzce provázány a poskytovat dobrou péči jedním bez druhého není z dlouhodobého hlediska reálné. Podle již zmíněného výzkumu (2011) by o své nejbližší do konce jejich života chtělo pečovat doma až 88 % lidí. Zůstat doma v péči svých blízkých příbuzných musí chtít také nemocný. Jeho přání by mělo být respektováno, pokud to situace jen trochu dovoluje. Lékař by měl mít v takové chvíli úlohu poradce: jde o to, mít více



porozumění, času a zájmu o umírajícího a kriticky a kvalifikovaně posoudit všechny okolnosti umírání“ (Blumenthal-Barby, 1987: 23).

„Kdo chce, tak se i naučí, což znamená, že si dovede péči zorganizovat a zvládne i základní ošetrovatelské úkony“ (Haškovcová, 2002: 43). Pouze chtít ale nestačí, je potřebné mít dostatek informací, pečující osoby, vhodné podmínky a nakonec i finance. Největším problémem je právě to „moci“ a k tomu, aby se rodina mohla postarat, potřebuje mít dostatek znalostí a informací. Ze zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, vyplývá, že každý člověk má právo být srozumitelně informován v dostatečném rozsahu o svém zdravotním stavu a možnostech léčby. K tomu, aby rodina mohla pečovat o umírajícího, potřebuje také pomůcky a zjistit, na které mají „nárok“, není někdy stále ještě zcela snadné. U praktických lékařů „často vážne i ochota předepisovat potřebné symptomatické léky“, jako jsou „opioidní analgetika, antiemetika, obvazový materiál, pomůcky“ (Sláma, Kabelka, Špinková, 2013: 3).

Pokud informace nesdělí lékař či neporadí, na koho se mohou pečující obrátit, aby získali potřebné informace, je péče velice obtížná. Ne každý člověk má dostatek znalostí a možností získat potřebné informace ze zákonů a vyhlášek, které se neustále mění. Málokdo tuší, že o příspěvek na péči je nutné zažádat na Úřadu práce ČR, který o jeho přiznání rozhoduje. Mnoho informací je sice možné získat na různých internetových stránkách, např. na internetových stránkách hospicového občanského sdružení Cesta domů a jejich portálu www.umirani.cz, ale je stále hodně lidí, kteří nemají běžně přístup k internetu. Pomoci mohou zdravotníci pracovníci (praktický lékař, Home care), ale nepostradatelná je také péče sociálních pracovníků, kteří se stávají pro nemocného i pečující osobu průvodci těžkým obdobím. Pomáhají pečujícím nejen překonat obavy a strach z toho, že něco nezvládnou a na vše zůstanou sami, ale také zjistit, na co má nemocný nárok, zajistit pomůcky atd. Ukázkou kvalitního propojení zdravotní a sociální péče o umírajícího člověka v domácím prostředí je Mobilní hospic. Síť mobilních hospiců je ale v současné době v České republice nedostatečná.

Rodina, která se chce starat o umírajícího člověka, musí řešit řadu ekonomických problémů. Většinou těmi, kdo se starají, jsou dcery nebo synové a jsou již ve středním věku. Ti mají svou rodinu a své děti, o které musí pečovat, které musí zaopatřit. Pečující osoba může zažádat o příspěvek na péči o osobu blízkou, ale ten může pobírat pouze 9 dní. Podmínkou je samozřejmě bydlení ve společné domácnosti. Ale co dále? Nikdo přece nemůže tušit, jak dlouho bude potřebné zajišťovat péči o blízkého. Pokud se pečující osoba rozhodne opustit svou práci, nemá nárok na žádný plat. Doba péče je jí započítávána pro důchodové účely jako náhradní doba a v případě, že si na odboru sociálních věcí městské části vyřídí potvrzení o péči, bude za ni hradit stát sociální a zdravotní pojištění, nikoli však nemocenské pojištění. Aby pečující osoba pobírala alespoň nějaké peníze, ze kterých by mohla žít, musí se zaevizovat na úřadu práce a pobírat podporu v nezaměstnanosti, ale musí plnit povinnosti z toho vyplývající, např. dostavovat se na schůzky atd. Nemocný dostává příspěvek podle rozsahu bezmocnosti, který může podle svého uvážení použít na uhrazení péče či služeb. Nemusí tedy nutně předat celý příspěvek pečující osobě (zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění). Po návratu do bývalého zaměstnání může být pečující osoba propuštěna a získání práce ve věku nad 50 let není v dnešní době vůbec jednoduché.

Dalším problémem, se kterým se pečující potýkají, je, že nemají nárok na dovolenou. Velké problémy také nastávají tehdy, když pečující osoba vážněji onemocní a rodina musí řešit, zda na nějakou dobu požádá o umístění nemocného v nějaké instituci. Při náhle vzniklém onemocnění je rychlé řešení situace téměř nemožné. Většinou nastupují do „pohotovosti“ ostatní členové rodiny. A pokud k takovéto situaci dojde v létě v době dovolených, je řešení ještě mnohem složitější. Z výše uvedeného vyplývá, že pokud se rodiny chtějí starat, musí tak činit na úkor vlastních sil a prostředků.

To, že si společnost uvědomuje obavy související s péčí o umírajícího blízkého v domácím prostředí, potvrdily i výsledky šetření z roku 2013, mezi hlavní uvedené patřily: strach z vlastního selhání, finanční důvody, obava ze ztráty



zaměstnání, nedostatek času, strach ze smrti, strach z neznámého (Umírání a péče o nevléčitelně nemocné II, 2013).

Věra Váňová,

Fakulta humanitních studií UK

Použité zdroje:

BLUMENTHAL-BARBY, K. a kol. **Kapitoly z thanatologie**. Z něm. orig. Betreuung Sterbender, přel. Škoda, C. Praha: Avicenum, 1987. HAŠKOVCOVÁ, H. **Manuálek sociální gerontologie**. Brno: IDV PZ, 2002.

HAŠKOVCOVÁ, H. **Fenomén stáří**. Praha: Havlíček Brain Team, 2010.

SLÁMA, O., KABELKA, L., ŠPINKOVÁ, M. **Paliativní péče v ČR v roce 2013**. Dostupný z: <<http://www.paliativnimedicina.cz/paliativni-medicina/paliativni-pece-v-ceske-republice-v-roce-2013>>. 15. 7. 2013

Umírání a péče o nevléčitelně nemocné. 2011. Soubor kvantitativních výzkumů pro hospicové občanské sdružení Cesta domů. Závěrečná zpráva z exkluzivního výzkumu pro Cestu domů / Client Service Manager: Večerková, B. Analytik: Beranová, L. / STEM/MARK, a. s. Dostupný z: <<http://www.umirani.cz/res/data/017/001909.pdf>>. 19. 10. 2011.

Umírání a péče o nevléčitelně nemocné II. 2013. Soubor kvantitativních výzkumů pro hospicové občanské sdružení Cesta domů. Závěrečná zpráva z exkluzivního výzkumu pro Cestu domů / Client Service Manager: Tuček, J. Analytik: Žáčková, L. / STEM/MARK, a. s. Dostupný z: <<http://data.umirani.cz/>>. 14. 1. 2014.

Zemřelí 2012. Dostupný z: <<http://www.uzis.cz/katalog/zdravotnicka-statistika/zemreli>>. 1. 12. 2013

Naše webové stránky jsou připraveny pro distribuci on-line publicistiky

RSS | Přihlásit se

sociální práce
sociálna práca

autoři o časopisu	ediční plán archiv čísel	o čem se mluví	fakta, legislativa, dokumenty	inspirace pro praxi	věda a výzkum zaměstnání	vzdělávání publikace
----------------------	-----------------------------	----------------	-------------------------------	---------------------	-----------------------------	-------------------------

Z redakce
Představujeme výjimečné diplomové práce z FSS OU
Články v sekci ČLÁNKY
Přijímáme recenze knih do Special English Issue 2014
Nabídka knih k recenzím
(!) Aktualizace a údržba webu a související změny ve formátu časopisu

Články
Rodina, ochrana dětí a dilema jednoho ministerstva
Na obcích II. a III. typu lze realizovat teništní sociální práci a není třeba tvrdit, že to...
Otazníky okolo případových konferencí
Tomáš Širovátko: Řešení nezaměstnanosti po...

Pozvánky na akce

- 23. 10.** Metodika uplatnění kvalifikace cizinců na českém trhu práce
- 24. 10.** Inovativní přístupy v prakticky orientovaném sociálním výzkumu
- 30. 10.** Kulatý stůl - Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce
- 31. 10.** Výzva pro autory - Case

Články
Jaký je stav dalšího vztahování sociálních pracovníků v ČR?
Jana Štěpánková
Martin Holý

Články
Vestibulární ke zlepšení spolupráce sociálních a zdravotních pracovníků při ucelené sociálně-zdravotní péči.
V Ostravě od října 2014.
Projekt sociálně-zdravotní péče
množství 107 120 000 Kč

Články
Fakta, legislativa, dokumenty
Otazníky okolo případových konferencí
Inspirace pro praxi
Na obcích II. a III. typu lze realizovat teništní sociální práci...

Vyhledávání

Anketa k připravovanému

www.socialniprace.cz

aktuální zprávy
pozvánky na konference
zajímavé výzkumy
ankety k tématům čísel
duely osobností
záznamy přednášek odborníků

nabídka zaměstnání v oboru
pozvánky na vzdělávací akce
disertace a jiné diplomové práce
možnost založení vlastního blogu
informace o školách sociální práce
nabídka publikací



on-line prodej a distribuce časopisu

- databáze placených čísel
- časopis k dispozici pro PC, Mac a mobilní zařízení s iOS nebo Android
- po nabití kreditu je časopis k dispozici téměř okamžitě
- platby kartou, systémem Paypal či pomocí SMS
- dostupnost zakoupeného čísla časopisu je garantována po dobu dvaceti let

www.floowie.com/cs/avsp



on-line diskuse, ankety a aktuální zprávy

- distribuce aktuálních informací
- zprostředkování zajímavých akcí
- výzvy k diskusi a účasti v anketách

www.facebook.com/socialniprace



on-line videa a záznamy přednášek

- zprostředkování přednášek osobností sociální práce, sociální politiky, sociologie apod.
- prostor pro šíření zpráv prostřednictvím videa

www.youtube.com/user/socialniprace

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 4/2014

Sociální spravedlnost
Sociálna spravodlivosť

Sociální spravedlnost navozuje důvěru ve fungující instituci či řád, garantuje všem jistou míru zabezpečení a sociální jistoty. V moderní společnosti vyrovnává napětí mezi rovností a svobodou.



Alois Kříšťan, editor čísla

Pojem „sociální spravedlnost“ je výraz nejen mladý, ale i mnohovýznamový. Má svoji historii a vývoj, je to svou povahou pojem komplexní a dynamický, vyžaduje stálou aktualizaci a zohlednění principů humánních cílů, vyjádřených vůdčí myšlenkou lidské důstojnosti, a lidských práv.

Pro sociální práci je sociální spravedlnost jedním ze základních pilířů, současně je základem sociální politiky. Aplikace principu sociální spravedlnosti do reálné praxe s sebou nese řadu otázek po míře pomoci, po požadovaném přístupu vůči potřebám klienta apod. Je možné si klást i otázky po tom, zda určitá konkrétní praxe v ČR je či není v rozporu s principem sociální spravedlnosti, a jaká by měla být v tomto směru intervence ze strany sociální práce či sociální politiky, potažmo státu.

Pojem sociální spravedlnosti vyžaduje vzhledem ke své různorodosti, především s ohledem na uvádění do praxe, obsahové upřesnění. Bez toho by se mohl stát nejen bezobsažnou, prázdňovou formulí, nýbrž v jistých případech dokonce

i základem pro nebezpečný resentment podněcovaný mezi jednotlivými sociálními skupinami.

V tomto čísle bychom rádi společně hledali odpovědi

na otázky:

Jak rozumět pojmu sociální spravedlnost v právním, politickém, ekonomickém a sociálním diskurzu? V čem se tyto diskurzy rozcházejí, a co mají naopak společné?

Jak rozumět pojmu sociální spravedlnost, pokud ho považujeme za jeden z důležitých pilířů sociální práce a základ sociální politiky?

Má v ekonomickém prostoru a sociální politice místo také nezištnost, resp. je součástí sociální spravedlnosti?

Řeší pojem sociální spravedlnost otázku eliminace chudoby či sociálního vyloučení, nebo je v realu spíše garancí obecně požadovaného blahobytu?

Jaká je role církví a pomáhajících organizací ve vztahu k sociální spravedlnosti?

Jaká konkrétní praxe je v ČR v zásadním rozporu s principem sociální spravedlnosti?

*Dr. Ing. Alois Kříšťan, Th.D.,
editor čísla*

Doc. Jindřich Šrajber, Dr. theol.

Pokyny pro autory

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

Časopis vychází čtyřikrát ročně v českém a jedenkrát 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 má následující strukturu:

1. Editoriál
2. O čem se mluví
3. Inspirace pro praxi
4. Fakta, legislativa, dokumenty
5. Studie, výzkumy, analýzy
6. Studentské práce
7. Recenze knih
8. Zprávy, akce, oznámení
9. Napsali jste nám

Časopis je rozdělen na publicisticko-praktickou a akademickou část. Zatímco v částech 5 a 6 jsou publikovány zejména texty, které referují o výzkumu a studentských pracích, ostatní části jsou určeny pro publikaci tematicky atraktivních námětů z praxe zpracovaných různorodými publicistickými žánry.

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.

NABÍDKA RUKOPISŮ A RECENZNÍ ŘÍZENÍ

Akademickým textem se pro účely našeho časopisu rozumí výzkumná, popř. přehledová stať (teoretická, historizující aj.). Předpokladem zařazení příspěvku do recenzního řízení je skutečnost, že v textu autor systematicky pracuje s relevantními prameny, objasňuje výzkumnou metodologii a s ohledem na svůj výzkumný cíl prezentuje také zjištění. Vzhledem k profesnímu charakteru časopisu preferujeme texty, které obsahují vedle zmíněných aspektů také aplikační dimenzi, v níž autor objasňuje relevanci svých zjištění v kontextu sociální práce.

Recenzní řízení je oboustranně anonymní a je prováděno dvěma na sobě nezávislými recenzenty. Studentské práce procházejí jedním recenzním řízením. Práce jsou posuzovány po stránce obsahové i formální. V případě potřeby může být práce vrácena autorům k doplnění či k přepracování. Na základě posudků bude rozhodnuto o jejich přijetí či odmítnutí. Ve sporných případech rozhoduje 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 příspěvatele 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 vyrozuměn nejpozději do šesti měsíců od data obdržení stať.

NÁLEŽITOSTI RUKOPISU

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

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

V. Klíčová slova v angličtině. Použijte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení.

VI. Vlastní text (rozsah maximálně 10 000 slov).

VII. Seznam citované literatury: Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování (viz níže). V textu se odkazuje uvedením autorova příjmení, roku publikace (Korda, 2002) a v případě, že se jedná o doslovnou citaci, také strany uvedené za rokem po dvojtečce. Seznam literatury je uveden na konci stať a je v něm uvedena pouze literatura, na kterou se v textu odkazuje. Seznam je uspořádán abecedně podle autorů a v případě, že se odkazuje na více prací téhož autora, jsou jeho práce uvedeny chronologicky. Jestliže se odkazuje na práce autora, které publikoval v tomtéž roce, jsou práce odlišeny uvedením písmena a, b atd. u roku vydání.

VIII. Tabulky a grafy: Tabulka nesmí být širší než 14 cm. Výška písma alespoň 8–10. Při grafech používejte laskavě výrazné kontrastní barvy (upozorňujeme, že časopis je černobílý).

CITACE A ODKAZY

Citace a odkazy se uvádějí v souladu s ČSN ISO 690 (01 0197). Vybrané příklady zde uvádíme:

Monografická publikace:

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

Citace z monografické publikace:

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

Citace z časopisu:

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

Internetové zdroje:

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

Studentské práce akademického charakteru: Autoři by měli usilovat o stejnou úroveň jako u akademických článků. Předpokládá se pouze částečná znalost a orientace v dané problematice. Použití literatury a citace jako u akademických stať jsou předpokladem pro publikování. Upozorňujeme autory, kteří chtějí zveřejnit zkrácenou verzi své bakalářské nebo diplomové práce, že text nesmí zahrnovat obsah práce.

2. Pokyny pro příspěvky do publicistických rubrik

Příspěvky do rubrik v publicistické části časopisu mají stanovený formát v rozmezí 4 000 až 8 000 znaků včetně mezer. Jejich konkrétní podoba bude upřesňována individuálně na základě dohody s redakcí. Redakce si vyhrazuje právo nevyžádané příspěvky odmítnout, či upravit podle svých potřeb.

3. Pokyny pro formát knižních recenzí

Rubrika Recenze nabízí prostor všem zájemcům, kteří chtějí seznámit ostatní čtenáře se zajímavými knihami z oblasti sociální práce a příbuzných oborů. Na zveřejnění recenze je nutno se předem domluvit s redakcí. Rozsah recenze je stanoven na 3 000 až 6 000 znaků včetně mezer, další náležitosti jsou stejné jako v případě poslání příspěvku do dalších publicistických rubrik.

4. Publikáční etika a jiné informace

Rukopisy jsou posuzovány v publikačním řízením 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 akterů recenzního řízení.

Autor, u něhož byl prokázán plagiát 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.

Poslední vydaná čísla



ISSN 1213-6204 (Print)
ISSN 1805-885x (On-line)

www.socialniprace.cz