

POSILÁNÍM ČASOPISU SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ 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, odlišností chápající, poučenou a věcnou diskusi v rámci obce sociálních pracovníků,
- chuť a zájem sociálních pracovníků vidět sebe samé očima jiných.

POSILÁNÍM ČASOPISU SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA JE:

- podporovat schopnost české a slovenské společnosti řešit životné problémy lidí prostřednictvím sociální práce,
- podporovat kvalitu sociální práce a profesionalizaci praxe sociální práce,
- přispívat k rozvoji sociální práce jako vědecké disciplíny a k 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 rovnocenné 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 v prospěch řešení problémů klientů prostřednictvím sociální práce,
- otevřenou, odlišností chápající, poučenou a věcnou diskusi v rámci obce sociálních pracovníků,
- chuť a zájem sociálních pracovníků vidět samých sebe očima jiných.

Sociální práce/Sociálna práca

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

Vydavatel: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Na vydávání se podílí ZSF Jihočeské
univerzity v Českých Budějovicích.

Číslo/ročník: 3/2010

Adresa redakce: ASVSP, Joštova 10, 602 00 Brno
tel.: +420 549 495 224

e-mail: socialniprace@socialniprace.cz

web: www.socialniprace.cz

Redakce: Bc. Pavel Bajer, Mgr. Zdeňka Dohnalová,
Bc. Marie Žižlavská, Bc. Jana Kopřivová,
Olga Čídllová

Akademická část: Mgr. Zdeňka Dohnalová, Mgr. Vendula
Faktorová

Foto na titulní str.: Pavel Bajer

Grafická úprava: Petr Hrnčíř, pethr@seznam.cz

Korektura: Vilém Kmuniček

Evidenční číslo MK: MK ČR E 13795

ISSN: 1213-6204

Redakční rada:

Prof. PhDr. Anna Tokárová, CSc. (předsedkyně/předsedníčka),
prof. PhDr. Libor Musil, CSc. (místopředseda/podpředseda),
Bc. Pavel Bajer (šéfredaktor), Mgr. Martin Bednář, Ph.D.,
doc. PaedDr. Oldřich Chytil, Ph.D., Dr. Ing. Alois Kříšťan, ThD.,
doc. PhDr. Eva Mydlíková, Ph.D., doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.,
PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D. (výkonná tajemnice ASVSP),
PhDr. Libor Novosad, Ph.D. (Společnost sociálních pracovníků),
prof. PaedDr. Milan Schavel, Ph.D., prof. PhDr. Anna Žilová, Ph.D.

Předplatné:

Základní cena 265 Kč/ks vč. DPH, cena pro studenty 165 Kč/ks
vč. DPH, roční předplatné (4 čísla) se slevou 10 % 954 Kč vč. DPH,
roční předplatné pro studenty (4 čísla) se slevou 30 % 462 Kč
vč. DPH, knihkupectví 195 Kč/ks, sponzorské předplatné
1 200 Kč vč. DPH

Akademické statě procházejí dvojím recenzním řízením.

Otištěné příspěvky nejsou honorovány.

Redakce si vyhrazuje právo upravit nevyžádané příspěvky do pu-
blicitické části. Otištěné příspěvky jsou povinnou literaturou pro
studenty ZSF JU v Českých Budějovicích.

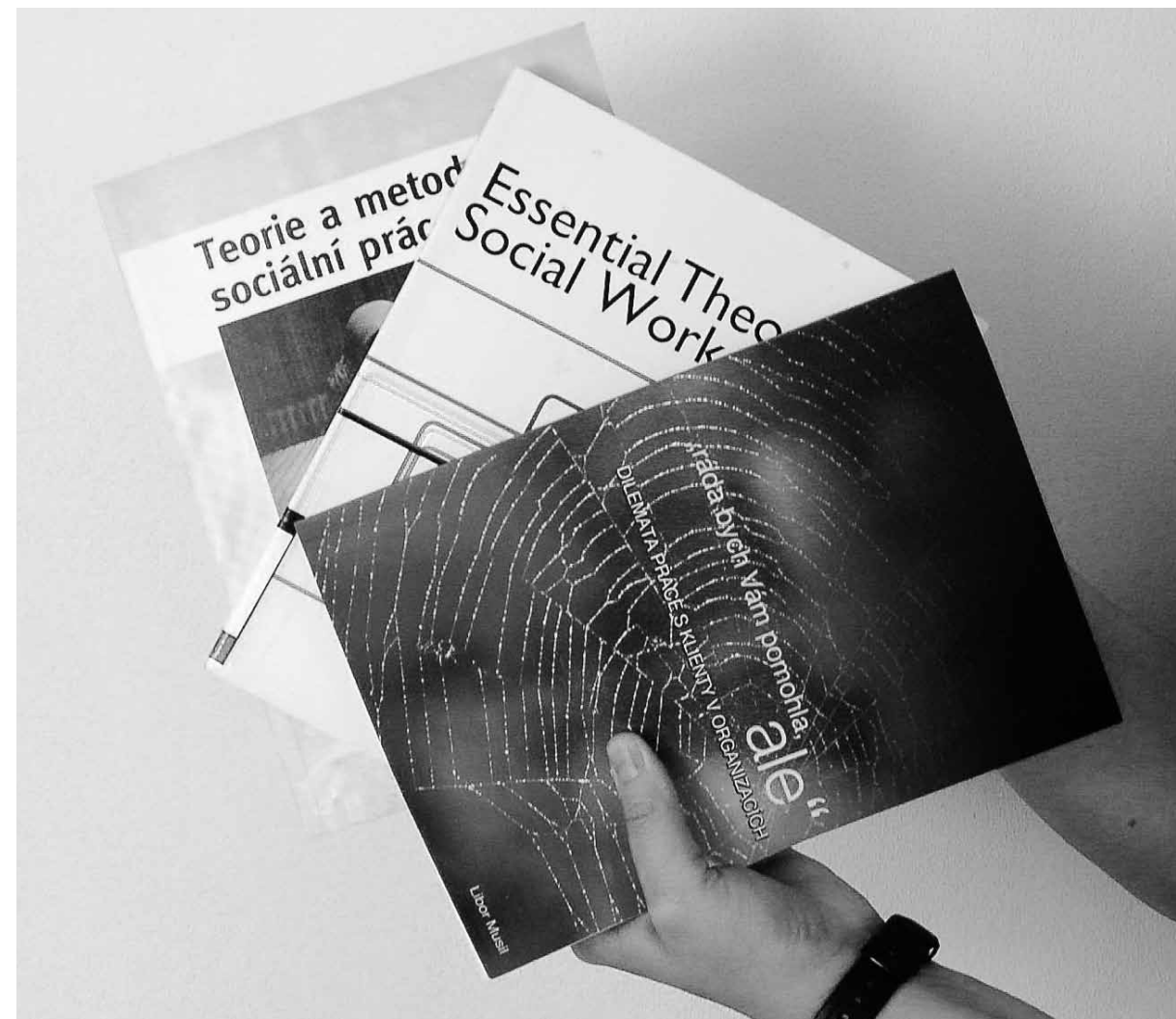
Předplatné zajišťuje jménem vydavatele firma SEND Předplatné

sp

sociální práce
sociálna práca

vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci
na vydávání se podílí ZSF JU v Českých Budějovicích

PRAKTICKÉ UŽITÍ TEORIE V SOCIÁLNÍ PRÁCI



3/2010
ročník 10

TEORIE MOHOU BÝT
KOMPASEM PŘI HLE-
DÁNÍ CÍLŮ S KIENTY
>>> str. 4

CENÍM SI TOHO, ČO
L'UDIA PRED NAMI
OBJAVILI A POPÍSAI
>>> str. 7

VYUŽITÍ ETICKÝCH TEO-
RIÍ V PRAXI
SOCIÁLNÍ PRÁCE
>>> str. 76

EDITORIAL.....	1
O ČEM SE MLUVÍ – Jak využít teoretické poznatky v kontaktu s klienty	
Teoretické vzdělávání sociálních pracovníků	
Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty.....	4
Propojení teorie a praxe u různých cílových skupin sociálních pracovníků	
Cením si toho, čo ľudia pred nami objavili a popísali	7
Teorie je pro sociální pracovníky jedním ze zdrojů profesionální identity	12
Komunitní práce potřebuje spolupráci organizace, komunity i místní samosprávy.....	15
Vzdělávání, teorie a praxe jsou neoddělitelné součástí sociální práce.....	18
Metóda sebaobhajovania smeruje k inklúzii ľudí s mentálnym postihnutím.....	22
Teorie nedává odpovědi na všechna specifika sociální práce.....	25
Metody sociální práce nejen v sociálně-právní ochraně dětí	
Nekonvenční metody sociální práce představují těžší, ale krásnější cestu pomoci.....	27
Poznatky z teórie a ich implementácia do praxe sprehľadňujú celý proces sociálnej práce s klientom.....	30
Praxe nás nutí vytvářet metodiky šité na míru konkrétnímu problému.....	33
Odvrácená tvář sociální práce	
Selhala skutečně sociální práce jako obor?.....	35
Rozpory v charakteru pomáhání v pomáhajících profesích.....	38
INSPIRACE PRO PRAXI	
Sociální realita je velmi pestrá, vždy je co objevovat.....	42
Má to zmysel, ale chce to svoj čas ... opodstatnenosť dlhodobej odbornej práce s ohrozenou rodinou.....	45
Rodičovské kompetence a možnosti jejich posílení – příklad Kursů efektivního rodičovství	49
Odborné poradenství poskytované nezaměstnaným na úřadu práce.....	52
ANKETA	
Otazníky praktického užití teorie v sociální práci.....	55
FAKTA, VYHLÁŠKY...	
Výňatky ze zákona o sociálních službách, č. 108/2006 Sb., a zákona o sociálně-právní ochraně dětí, z.č. 359/1999 Sb.	57
POHLEDY NA VĚC	
Neziskovka – K. Cílečková: Ustanovení zákona ilustrují ambivalentní pozici sociálních pracovníků	59
Magistrát – J. Rovňáková: Zákon nelimituje ve výběru metod sociální práce	60
Krajský úřad – D. Rychlík: Výkon sociální práce v kontextu vybrané sociální legislativy	62
Úřad práce – V. Labudová; neziskovka – K. Baťová: Metodika práce s rodinou v medziach zákona	64
AKADEMICKÉ STATĚ	
D. Urban, A. Kajanová: Aplikace teorií sociální práce na příkladu dobré praxe Salesiánského střediska mládeže – Domu dětí a mládeže České Budějovice	67
M. Nečasová, Z. Dohnalová, R. Talašová: Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce	76
R. Janebová: „Ale nikomu to neříkejte...“ aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.....	88
J. Bernard: Komunitní plánování sociálních služeb a problémy participace	100
K. Kubalčíková, A. Krchňavá: Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita, nebo iluze?	110
Z. Truhlářová: Identifikace rizik v rámci využití kompetenčního modelu ve vzdělávání sociálních pracovníků/pracovnic v bakalářských oborech sociální práce	122
E. Pavlíková, B. Honzárková: Sociální služby pro rodiny s malými dětmi se specifickými potřebami.....	132
B. Břízová: Zhodnocení efektivity programu Pět P.....	143
ŠKOLY SE PŘEDSTAVUJÍ	
Křédem ostravské školy je vychovávat flexibilní a empatické odborníky.....	152
RECENZE	155
AKCE	159

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

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

- 1) Editorial
- 2) O čem se mluví
- 3) Inspirace pro praxi
- 4) Anketa
- 5) Fakta, vyhlášky, zákony, dokumenty...
- 6) Pohledy na věc
- 7) Akademické statě
- 8) Studentské práce
- 9) Školy se představují
- 10) Recenze knih
- 11) Akce, zprávy, oznámení

Časopis je zaměřen na publicisticko – praktickou a akademickou část. V částech 7 a 8 jsou publikovány zejména texty, které referují o výzkumu a studentských pracích. V některých rubrikách (viz bod 2 Pokyny pro příspěvky do publicistických rubrik) nabízíme prostor pro publikování textů autorů z praxe (informace o zajímavých projektech, problematických skutečnostech výkonu profese atp.). Nároky na úroveň autorských textů určených pro publikaci v jednotlivých rubrikách jsou odlišné.

1) Pokyny autorům akademických textů
Redakce přijímá příspěvky, které odpovídají profilu časopisu. Zasláný příspěvek musí být určen výhradně pro publikaci v časopise Sociální práce / Sociální práce. Může se však jednat i o přepracovaný a doplněný text, který byl již dříve publikován v jiném časopise. Počet příspěvku od jednoho autora je omezen na dva za jeden rok.

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

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

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

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

Náležitosti rukopisu
Text musí být napsán v souladu s platnými jazykovými normami. Texty žádáme napsané písmem Times New Roman, velikost písma 12, styl písma Normální. Stránky nejsou očíslovány. Poznámky pod čarou lokalizujte výhradně na konec statí.
1. **Titulní strana** obsahuje výstižný a stručný název práce v češtině – nebo slovenský ekvivalent – a v angličtině, jména všech autorů, biografickou charakteristiku (do 50 slov) a v poznámce pod čarou také kontaktní informaci pro korespondenci.
2. Český nebo slovenský **abstrakt** v rozsahu maximálně 200 slov.
3. **Klíčová slova** v češtině (slovenštině). Používejte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení.

4. **Abstrakt** v angličtině v rozsahu maximálně 200 slov.
5. **Klíčová slova** v angličtině. Používejte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení
6. **Vlastní text** (rozsah maximálně 5 000 slov)
7. **Seznam citované literatury:** Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování (viz níže). V textu se odkazuje uvedením autorova příjmení, roku publikace (Korda, 2002) a v případě, že se jedná o doslovnou citaci, také strany uvedené za rokem po dvojtečce. Seznam literatury je uveden na konci statě a je v něm uvedena pouze literatura, na kterou se v textu odkazuje. Seznam je uspořádán abecedně podle autorů a v případě, že se odkazuje na více prací téhož autora, jsou jeho práce uvedeny chronologicky. Jestliže se odkazuje na práce autora, které publikoval v tomtéž roce, jsou práce odlišeny uvedením písmena a, b atd. u roku vydání.
8. Tabulky a grafy: Tabulka nesmí být širší než 14 cm a vyšší než 21 cm. Výška písma alespoň 8 – 10.

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

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

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

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

Citace z časopisu:
WINTER, J. **Z troskek likvidace signál celé Evropy.** *Českomoravský profít*, 1995, roč. 6, č. 28, s. 10–11.

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

Studentské práce akademického charakteru: Autoři by měli usilovat o stejnou úroveň jako u akademických článků. Předpokládá se pouze částečná znalost a orientace v dané problematice. Použití literatury a citace jako u akademických statí jsou předpokladem pro publikování. Upozorňujeme autory, kteří chtějí zveřejnit zkrácenou verzi své bakalářské nebo diplomové práce, že text nesmí zahrnovat obsah práce.

2) Pokyny pro příspěvky do publicistických rubrik
Příspěvky do rubrik Inspirace pro praxi, O čem se mluví, případně Pohledy na věc v publicistické části časopisu mají stanovený formát v rozmezí 50-150 řádků. Jejich konkrétní podoba bude upřesňována individuálně na základě dohody s redakcí. Redakce si vyhrazuje právo nevyžádané příspěvky odmítnout, či upravit podle svých potřeb. Příspěvky zasílejte bez přednastaveného formátování, bez odrazek a mezer mezi řádky ve formátu doc, či rtí, jednoduchém řádkování, ve formátu písma Times New Roman, velikost písma 12. Stránky nečísľujte. Používejte co nejméně poznámek pod čarou. Fakta, které považujete za důležité, pište rovnou do textu.

3) Pokyny pro formát knižních recenzí:
Rubrika Recenze nabízí prostor všem zájemcům, kteří chtějí seznámit ostatní čtenáře se zajímavými knihami z oblasti sociální práce a příbuzných oborů. Na zveřejnění recenze je nutno se předem domluvit s redakcí. Rozsah recenze je stanoven na 60–150 řádků, další náležitosti jsou stejné jako v případě poslání příspěvku do dalších publicistických rubrik. Recenze musí obsahovat bibliografický údaj o hodnocené knize (Daniela Vodáčková a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha, 2002) a jméno autora recenze spolu s kontaktem.

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

Milé čtenářky, vážení čtenáři,

dlohodobě se v České republice, ale i v zahraničí, vede diskuze na téma potřeby teorie pro praxi sociální práce. Často je závěrem diskuze tvrzení, že teorie je to, co se učí na školách, a praxe je to, co dělají sociální pracovníci při práci s klienty, s tím že tyto dvě oblasti sociální práce spolu vůbec nesouvisí.

Při přípravě čísla časopisu Sociální práce/Sociální práce jsme byli zvědaví jaké příspěvky na toto téma přijdou od kolegů – sociálních pracovníků v praxi. Jak v rubrice O čem se mluví, tak v rubrice Inspirace pro praxi publikované příspěvky sociálních pracovníků svědčí o tom, že se názor na potřebu teorie pro praxi sociální práce mění. Podle autorů jsou teorie jedním ze zdrojů profesionální identity sociální práce a vzdělávání, teorie a praxe jsou neoddelitelné součástí sociální práce.

Cílem akademické části bylo uvést argumenty o potřebě teorie pro praxi sociální práce. Myslíme si, že stať zabývající se využitím vybraných etických teorií a stať, která diskutuje dilema zasáhnout, či nezasáhnout, jsou ukázkou možností hledat odpovědi na otázky praxe sociální práce v teorii.

Sociální práce je v společnosti vnímaná zejména prostřednictvím charitativních aktivit, které

sa odohrávají více-méně v dobrovolnickém prostředí. Aby měla tato aplikovaná vědní disciplína progresivní a vývojový charakter, musí mít v sebe prvky systematické a odborné práce, založené na vědeckém bádání. Podat člověku pomocnou ruku v momentě, keď ju potrebuje, je veľmi dôležité, ale po istom čase je potrebné tú ruku pustiť a nechať ho žiť. Potom vznikajú mnohé otázky: Ako dokážeme odhadnúť potenciál schopností klienta? Akým spôsobom mu je schopné pomôcť jeho okolie? Aké použijeme metódy pri práci s človekom? Prečo práve tie a prečo nie iné? Ako bude reagovať spoločnosť?, a ešte mnoho ďalších. Odpovede na ne by mal nájsť kompetentný sociálny pracovník v bohatom repertoári poznatkov, získaných v teórii a metodológii sociálnej práce. Kompetentný sociálny pracovník vďaka teoretickým znalostiam a natrénovaným sociálnym zručnostiam dokáže prakticky využiť efektívnu metodiku práce so sociálnym klientom. Ti ostatní by im mali radšej robiť len dobrovoľníkov.

Oldřich Chytil, garant
Eva Mydlíková, spolugarantka

Poděkování

Za redakční radu i vydavatele časopisu bychom chtěli poděkovat za obětavou práci pro časopis redaktorce publicistické části, manažerce marketingu, PR a inzerce, Bc. Janě Kopřivové, která v srpnu 2010 ukončila svoji práci v redakci. Poděkování také náleží Bc. Pavlu Bajeroovi, šéfredaktorovi a dlouholetému redaktorovi publicistické části časopisu, a Bc. Marii Žižlavské, finanční manažerce časopisu, kteří z redakce odcházejí

na konci září 2010. Oběma patří dík za náročnou správu financí v nelehkém období. Pavel Bajer navíc svojí prací především v publicistice dlouhá léta pomáhal budovat identitu časopisu – a tím i sociální práce jako oboru. Přejeme všem hodně úspěchů v pracovním i osobním životě.

Za redakční radu Anna Tokárová, předsedkyně
Za výkonnou radu ASVSP
Alois Křišťan, předseda

Témata časopisu Sociální práce/Sociálna práca na rok 2010

1/2010 Sociální práce a boj s chudobou

(garanti prof. PhDr. Jan Keller, CSc.,

a prof. PhDr. Anna Žilová, PhD.)

termín vydání: konec března

Rok 2010 je Evropským rokem boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Proto je logické, že jsme tomuto tématu věnovali první číslo 10. ročníku časopisu. Celoevropská pozornost věnovaná chudobě je důkazem toho, že tento jev ani z ekonomicky vyspělé společnosti nemizí. Právě naopak. S přechodem k takzvané post-industriální společnosti dochází k nečekanému vzestupu sociálních nerovností, k polarizaci společnosti a k doprovodnému vzestupu chudoby a bíd. Současné číslo časopisu se zabývá především dvěma okruhy problémů. Za prvé se zaměřuje na některé typické skupiny obyvatelstva, které se obětí chudoby stávají. Chudoba se stává problémem nejen klasických skupin sociálně vyloučených, ale je generována též trhem práce (tzv. pracující chudoba), projevuje se v oblasti rodinné reprodukce (především ženy samoživitelky) a rodí se v oblasti nezvládnuté spotřeby (předlužené domácnosti). Navíc se i v těch nejvyspělejších zemích stává novým ohniskem chudoby nezvládnutá bytová otázka. Druhý okruh, na který chceme soustředit pozornost, se týká způsobů, jak lidem ohroženým chudobou pomoci, což přirozeně souvisí s možnostmi sociální práce v této oblasti.

Nástroje, metody a podmínky boja s chudobou sú definované právnymi normami spoločenstva, ktoré sú ovplyvňované faktormi, ako je morálka, zvyky a obyčaje uplatňované v konkrétnom sociokultúrnom prostredí. Ovplyvňované sú aj hospodárskou situáciou spoločenstva, ale aj, a to nie nepodstatne, samotnými realizátormi sociálnej práce.

Okrem toho existuje ešte priestor, ktorý nie je ani plne akceptovaný, ani neakceptovaný. Ide o určité nonkonformné snaženia jednotlivcov a skupín, ktorých snahou je „vykryť, či zvládať“ medzery v sociálnej sieti danej aktuálnymi právnymi normami, službami, dávkami a inými opatreniami v spoločenstve zameranými na elimináciu alebo aspoň zmiernenie chudoby.

Téma časopisu je venovaná pozitívnym, ale aj negatívnym súvislostiam sociálnej práce ako vedy aj ako praktickej činnosti v súvislosti s bojom s chudobou.

2/2010 Sociální práce s umírajícími

(garanti Mgr. Marie Přidalová

a doc. PhDr. Beáta Balogová, PhD.)

termín vydání: konec června

Smrt je jedinou skutečnou jistotou v lidském životě a zároveň životní situací, již se bojíme natolik, že o ní nechceme ani přemýšlet. O to více se stává člověku, který umírá, traumatizujícím zážitkem, a stejně tak jeho blízkým. Druhé číslo 10. ročníku časopisu Sociální práce/Sociálna práca je zaměřeno na pomoc umírajícím lidem a jejich rodinám. Specifickým oborem, který ve spolupráci několika profesních oborů poskytuje komplexní podporu těmto lidem, se jmenuje paliativní péče. Vychází z celostního přístupu k nemocnému člověku. To na jedné straně znamená, že se snaží řešit obtíže fyzické, psychické, sociální a duchovní; na straně druhé tento přístup stojí také na tom, že objektem péče není pouze člověk, který prochází náročným životním obdobím umírání, ale jeho nejbližší rodina, a že péče nekončí úmrtím nemocného člověka, ale podpora trvá i v náročném období truchlení. Sociální práce má v rámci paliativní péče významné místo a spolu s ostatními zúčastněnými profesemi přispívá k řešení problémů, které řešit lze, a snad ještě ve větší míře posiluje všechny zúčastněné smířit se se situacemi, které řešit nelze. Rádi bychom co nejvíce přiblížili celé spektrum péče o umírajícího a ukázali, jakou roli při ní hraje profese sociálního pracovníka.

Napriek tomu, že umieranie a smrť sa dotýkajú každého z nás, v teórii sociálnej práce sa s nimi stretávame len sporadicky, predovšetkým v kontexte paliatívnej medicíny a hospicovej starostlivosti.

A práve toto monotematicky zamerané číslo časopisu môžeme vnímať ako výzvu pre teóriu, metodológiu, výuku a prax sociálnej práce. Domnievajú sa, že existuje možnosť prijať názor,

že umieranie a smrť sú prirodzenou súčasťou života jedinca a je len samozrejmé, že nastáva chvíľa bilancovania, ktorá súvisí s rozhodnutiami o konci života, o dôstojnom sartrovskom bytí o sebe a bytí pre seba, prejavujúce sa vo vzťahu k sebe, ale hlavne, vo vzťahu k iným. A tak nepopierateľným výsledkom týchto úvah je dôstojné umieranie a smrť, ktoré existujú ako potreba, ale aj ako ambícia každého umierajúceho človeka, pozostalých a inštitúcií, ktoré ho procesom umierania sprevádzajú. Potom je len samozrejmé, že úlohou sociálnej práce je zabezpečiť, aby sprevádzanie bolo založené na humanizme, ľudskej slobode, zodpovednosti, úcte a dôstojnosti.

Veríme, že aj toto číslo je spojené s ambíciou reagovať na aktuálnosť problematiky a vstupovať tak do diskusie so zámerom prehĺbiť teóriu a kultivovať empiriu sociálnej práce s umierajúcim, pozostalými a inštitúciami.

3/2010 Praktické užití teorie v sociální práci (doc. PaedDr. Oldřich Chytil, Ph.D., a doc. Eva Mydlíková, PhD.)
termín vydání: polovina října

4/2010 Zdravotní postižení v kontextu sociální práce (PhDr. Libor Novosad, Ph.D., a prof. PhDr. Anna Žilová, PhD.)

termín vydání: konec prosince

Obsahově se texty zaměřují jak na aspekty života se zdravotním postižením a pozici občanů s postižením (OZP) ve společnosti, tak na dobrou praxi v přístupech sociálních pracovníků k této klientele. S ohledem na nezcizitelnost lidských i občanských práv a trendy usilující o vyrovnávání příležitostí. Jde mj. o uvědomění si toho, s čím se OZP musejí potýkat a v čem mohou být znevýhodněny. Následně půjde o vymezení možností a cest sociální práce, jak řešit či alespoň eliminovat dopady zdravotního postižení, riziko sociální exkluze a celkový životní dyskomfort těchto občanů. Texty se budou věnovat sociální práci a sociálním službám pro jednotlivé skupiny OZP i transformaci některých služeb ve služby moderní, adresné a potřeby klienta respektující. V obsahu čísla se rovněž objeví dílčí analýza kompetencí sociálních pracovníků v oblasti komunikace s OZP a jednání s nimi i vlivu a úrovně pregraduální přípravy (například standard versus realita) sociálních pracovníků v této oblasti. Číslo doplní názory poskytovatelů sociálních služeb, zaměřených na potřeby OZP.

E-mailové adresy redakce

Redakce: socialniprace@socialniprace.cz

Zástupce vydavatele ASVSP PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D.: necasova@fss.muni.cz

Editorka akademické části Mgr. Zdeňka Dohnalová: zdenka.dohnalova@socialniprace.cz

Správkyně předplatitelské databáze Olga Cídllová: olga.cidlova@socialniprace.cz

O ČEM SE MLUVÍ

Jak využít teoretické poznatky v kontaktu s klienty

V úvodním příspěvku se nad využitím teorií a metod sociální práce v praxi zamýšlejí Oldřich Chytil a Alice Gojová.

V dalších článcích se k propojení teorie s praxí vyjadřují sociální pracovníci, kteří se zabývají různými cílovými skupinami. Nejprve Martina Justová ze sdružení Maják představuje terénní sociální práci s trestanými osobami. Své zkušenosti z činnosti v sociálně vyloučených lokalitách a při práci se sociálně znevýhodněnými lidmi předávají Markéty Grecmanová a Pěgřimová ze společnosti Bílý nosorožec. Ve stejné organizaci pracuje Jan Chytil, který přibližuje výsledky výzkumu ohledně využívání modelů komunitní sociální práce v nestátních neziskových organizacích. Nejen o vzdělávání sociálních kurátorů hovoří Pavel Pěnkava. Ředitelka Sdružení pro pomoc lidem s mentálním postižením Iveta Mišová pak spolu s kolegy představuje nejen metodu sebeobhajování. Metodu sociální rehabilitace a její využití popisuje Kateřina Sudrová.

Další tři příspěvky se zamýšlejí nad metodami sociální práce s rodinami, respektive dětmi. Marek Roháček ze sdružení Návrat prosazuje a podporuje návrat opuštěných dětí z institucí do rodin. Centrum Slniečko, v němž vycházejí z eklektického přístupu, nabízí pomoc týraným a opuštěným dětem. Tvorbu metodiky pro terénní sociální práci ostravských orgánů sociálně-právní ochrany dětí představuje Radek Šoustal.

V podrubrice Odvrácená tvář sociální práce polemizuje Radka Janebová s názory Honzy Syrového, který tvrdil, že sociální práce jako obor naprosto selhala. Motivy a z nich vyplývající rozpory lidí v pomáhajících profesích podrobuje rozboru Ivona Buryová.

Teoretické vzdělávání sociálních pracovníků

Teorie mohou být kompasem při hledání cílů s klienty

Uvědomit si výhody využívání teorií v praxi u sociálních pracovníků považují za důležité vzdělavatelé z Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity děkan doc. PaedDr. **Oldřich Chytil**, Ph.D., a vedoucí katedry metod sociální práce PhDr. **Alice Gojová**, Ph.D.

Jak by se na školách, kde se učí sociální práce, mělo vzdělávat, aby studenti teoretické vědomosti co nejvíce využívali v praxi?

Alice Gojová: To, zda studenti/absolventi využívají teoretické vědomosti v praxi, podle mého názoru nezávisí pouze na systému vzdělání ani na způsobech vzdělávání, čímž nechci ze vzdělavatelů snímat jejich díl odpovědnosti za stav praxe sociální práce. Ovlivňují to i podmínky praxe – organizačně-legislativní kontext, řízení oblasti sociální práce, které ústí do určitého sebeobrazu, sebepojetí sociální práce. Pokud se sociální pracovník chápe jako úředník, státní zaměstnanec, jehož úkolem je naplňovat legis-

lativu, tak v podstatě teorie a kritické myšlení na nic nepotřebuje. Pokud jsou sociální pracovníci při výkonu své práce stále častěji konfrontováni s ekonomickými aspekty a potýkají se s problémem, jak poskytovat své služby kvalitněji a levněji, tak na teoreticky zakotvený a reflektovaný výkon své práce nebudou mít prostor. Teorie jim ale může pomoci pochopit, co se děje, a hledat strategie, jak na situaci reagovat. Značná část praxe sociální práce spadá do působnosti zákona o sociálních službách, což může vyvolávat představu, že sociální práce je realizována pouze prostřednictvím poskytování sociálních služeb. S tímto trendem se objevuje riziko redukce sociální práce. Pro sociální pracovníky může být

lákové vycházejí z představy, že řešením určitého problému klienta je poskytnutí určité předem definované a standardizované služby.

Dostává se jim spektrum informací o různých přístupech a metodách v sociální práci?

AG: Sociální pracovníci si musí uvědomit výhody využívání teorií v praxi. To, že zakotvení praxe v teoriích a metodách sociální práce jim umožňuje reflektovaný a kritický výkon jejich práce a je jejich ochranou před redukcí sociální práce na technokratický výkon státní agendy.

Z pohledu vzdělavatele podle mého názoru není klíč v různosti nabízených přístupů a metod ani v množství informací. Podle mého názoru je třeba „zasít“ potřebu studenta vidět věci z různých perspektiv, tyto perspektivy vědomě reflektovat a kriticky je nahlížet. To může vyústit v uvědomované a odůvodněné využívání určitých teoretických perspektiv. Sociální pracovník prostě pochopí, že je mnoho možností, jak může vidět svoji roli a roli klienta, o jaké cíle a jakým způsobem budou společně s klientem usilovat. Teorie mu tak bude oporou, jakýmsi kompasem.

Studující při evaluaci studia opakovaně požadují více propojit teorii s praxí a do výuky zapojit více odborníků z praxe. Na druhou stranu jsou oceňovány i teoretické předměty a podpora studujících v kritickém myšlení. Tou hlavní výzvou je pro vzdělavatele v sociální práci dokázat propojit teorii s praxí, ukázat studujícím, jak lze teorie v praxi využívat. Vzdělavatelé pro to mají i velmi vhodný nástroj a tím jsou odborné praxe během studia, které jsou významnou součástí studia. Je to systém náročný na spolupráci s odborníky z praxe, kteří studenty na praxi vedou a kteří se podílejí i na vedení odborných seminářů. Všem spolupracujícím organizacím jsme za to vděční.

Získávají studenti v dostatečně míře a kvalitě v rámci studia i výzkumné dovednosti pro využití v praxi?

AG: Aby sociální práce byla schopna reagovat na měnící se podmínky ve společnosti, potřebuje svoji vlastní výzkumnou činnost. Sociální práce se doposud u nás konstitovala spíše teoreticky a velká pozornost byla věnována také samotnému výkonu profese, především v souvislosti se snahami o její profesionalizaci. V ob-

lasti výzkumu jsou stále rezervy. Je nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků – výzkumníků, chybí také dostatečná diskuse o specifických výzkumu v sociální práci a v praxi není dostatek příležitostí pro uplatnění výzkumných dovedností.

Oldřich Chytil: Sociální práce jako akademická disciplína se bez výzkumu neobejde. Podle Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci je výuka výzkumných metod základem stavebním kamenem studia sociální práce. Vedle znalostí z teorie a metodologie společenskovědního výzkumu získávají naši studenti i praktické výzkumné dovednosti prací na vlastních projektech, které jsou podmínkou pro absolvování kursu. Studenti magisterského a doktorského studia pod vedením pedagogů získávají výzkumné dovednosti při práci na projektech financovaných z prostředků specifického výzkumu. V letošním roce jde o projekt ve výši šesti set tisíc korun.

Naším cílem je připravit absolventy bakalářského studijního programu tak, aby uměli v praxi zadávat výzkumy, případně malé výzkumy realizovat. Absolventi magisterského stupně musí umět připravit a realizovat výzkumný projekt v praxi, jehož cílem by mělo být praxi zlepšit, případně změnit.

Přejdeme k sociálním pracovníkům v praxi. Jsou podle vás dostatečně teoreticky vzděláni? Měla by být zakotvena povinnost teoretického vzdělávání se?

AG: Podle mého názoru by mělo být vzdělávání integrované ve smyslu odpovědi na první otázku. Co považují za problém, je absence stavovské organizace, která by hlídala dodržování profesní etiky, kvalitu celoživotního vzdělávání a specializačního studia. Kontinuální vzdělávání je dnes nezbytností snad v každém oboru.

OCH: Souhlasím s Alicí Gojovou, že by sociální pracovníci v praxi měli mít možnost i povinnost pravidelného vzdělávání. Příkladem je pro mne Rakousko, kde sociální pracovníci mají nárok dostat od zaměstnavatele pět dnů v roce placené volno pro účast na dalším vzdělávání s úhradou případného kursového. S Alicí jsme měli možnost učit v několika kurzech pro sociální pracovníky a víme, že kolegové v praxi jsou velice motivováni se vzdělávat, ale mají k tomu málo příležitostí. Navíc další vzdělávání je prevencí vzniku syndromu vyhoření.

Máte dlouhodobé zkušenosti z praxe, zejména před rokem 1989. Lze využít poznatků z této doby v praxi sociální práce i v současnosti?

OCH: Řada zkušeností, kterou mám jako sociální pracovník / sociální kurátor před rokem 1989, potvrzuje to, co jsme s kolegyní Gojovou už řekli. Před rokem 1989 bylo systematicky organizováno vzdělávání sociálních pracovníků v praxi ministerstvem práce a sociálních věcí, kraji, okresy nebo městy. Ministerstvem byl vydáván časopis Sociální kurátor, kde publikovali nejen vysokoškolští pedagogové, výzkumníci z oblasti společenských věd, ale i samotní sociální kurátoři, kteří uváděli příklady dobré praxe.

Snaha porozumět příčinám selhání klientů i snaha zlepšovat metody práce s klientem, případně koncipovat nové projekty, byla doprovázena hledáním odpovědí ve výzkumech. Výzkumná témata navrhovaná sociálními pracovníky byla předmětem výzkumů výzkumných ústavů, studentů vysokých škol nebo samotných pracovišť sociálních pracovníků. Zejména spolupráce so-

ciálních pracovníků a výzkumníků je i dnes pro nás inspirující. Proto se naše fakulta snaží při výzkumech spolupracovat s kolegy z praxe, stejně jako při zadávání témat diplomových prací.

Jaké teoretické znalosti by měl mít sociální pracovník v praxi?

AG: Minimální teoretické znalosti, které by měl sociální pracovník v praxi mít, jsou popsány v Minimálním standardu Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Jednotlivé standardy jsou průběžně aktualizovány. Za důležité považuji i to, aby si sociální pracovník našel svoji vlastní specializaci, teoretické zakotvení a zájem.

OCH: Sociální práce je dnes, a nejen u nás, často redukována na poskytování efektivních, tedy co nejlevnějších sociálních služeb. Aby sociální pracovníci uměli argumentovat při obhajobě sociální práce jako nástroje pomoci klientům překonat obtížné životní situace, musí mít vedle dovedností důležitých pro praxi i teoretické znalosti.

Připravil Pavel Bajer

inzerce

www.facebook.com/nakladatelstvi.portal

www.portal.cz



O. Matoušek, H. Pazlarová
Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny

v kontextu plánování péče

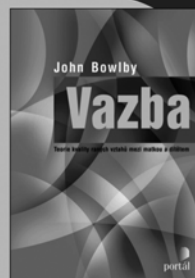
Seznámení se změnami podoby rodiny, s obecnými teoriemi rodiny, s teritoriálním, ekonomickým chováním rodiny. Titul se také věnuje hodnocení vývojové úrovně dítěte, postupům pro plánování práce s dítětem a rodinou, ústavní péči a náhradní rodinné péči.

brož., 184 s., 299 Kč

J. Slowík
Komunikace s lidmi s postižením

Kniha by měla pomoci všem, kteří chtějí překročit bariéry mezi tzv. společenskou většinou a těmi, co třeba právě kvůli obtížím v komunikaci zůstávají na okraji společnosti.

brož., 160 s., 249 Kč



J. Bowlby
Vazba

Autor se zabývá procesem, týkajícím se vazby a separace, a ukazuje, jak z experimentálních studií týkajících se vývoje dětí lze odvodit vzorce chování, jež docházejí potvrzení biologickými vědami.

brož., 360 s., 585 Kč

Pro Česko: Portál, s. r. o., tel. 283 028 203, e-mail: obchod@portal.cz

Knihkupectví Portál: Jindřišská 30, Praha 1; Dominikánské nám. 8, Brno; Prokopova 19, Plzeň

Pro Slovensko: portalslovakia@stonline.sk, tel. 00421 910 995 655, www.portalslovakia.sk

portál

Propojení teorie a praxe u různých cílových skupin sociálních pracovníků

Cením si toho, čo ľudia pred nami objavili a popísali

Tak charakterizuje svoj postoj k teoretickým poznatkům PhDr. **Martina Justová**, ředitelka občanského sdružení Maják, které před deseti lety založila. Sociální práci považuje za nedílnou součást svého života. Svými aktivitami usiluje o systémové změny, které by vedly k trvalému zlepšení situace lidí, kteří žijí na okraji společnosti. V únoru tohoto roku jí vyšla kniha „Zem, ktorá nemá svoje nebo“, ve které rozvíjí téma terénní sociální práce s trestanými osobami.

Občanské sdružení Maják je považováno za organizaci, která svoji práci dělá velmi dobře. Čím si myslíte, že to je? V čem spočívá ono „dělat svoji práci dobře“ v organizaci, jako je ta vaše?

Ďakujem za kompliment, potešil ma veľmi.

Myslím si, že „dělat svoji práci dobře“ znamená být dobrý vo viacerých odboroch a byť schopný ich synteticky využívať. Úplným základem je byť dobrý v ekonomike a účtovníctve a potom v sociálnej práci. Zámerne som použila toto poradie, pretože hovoríme o organizácii tretieho sektora a nie o sociálnej práci samotnej. Ekonomické zázemie myslenia by mal mať hlavne šéf organizácie a potom by mal tomu učiť všetkých ľudí v organizácii. Ale nie tým spôsobom „nemáme, tak nerobíme“, ale tvorivým, „ako a kde získať zdroje“. Naozaj nestačí, ak jediným ekonómom v organizácii je účtovníčka. Pokiaľ ním nie je šéf, organizácia živorí alebo sa rozpadne.

Druhým pilierom je „být dobrým“ v sociálnej práci. V skratke to znamená byť vzdelaným, mať roky praxe v teréne, t. j. skutočne rozumieť problematike a vedieť o veciach premýšľať prirodzeným spôsobom. Robiť skutočné veci a v reálnom svete. Nie pokúšať sa vylepšiť neexistujúci raj...

Vaše organizace se věnuje práci se sociálně znevýhodněnými osobami. Mezi ně řadíte např. osoby propuštěné po výkonu trestu, ale i romské děti či oběti domácího násilí. Jak se vám s takto širokou cílovou skupinou pracuje? Nebylo by z hlediska využití teoretických přístupů a metod jednodušší a možná i účelnější zaměřit se jen na jednu cílovou skupinu?

Určite by to bolo jednoduchšie, ale nie účelnejšie. Ľudia navzájom pôsobia na seba liečivo. Trestaný je zrazu rád, že nie je zdravotne postihnutý, a naopak. Ľudia u nás pookrejú, ožijú, naučia sa farebnosti života a najdôležitejšie, čo im pomáha, je, že prídu sami na to, že sa nemajú práve oni najhoršie. Navzájom sa majú čo od seba učiť.

Zjednodušene: od trestaného sa môže postihnutý učiť sebavedomiu a trestaný sa od postihnutého učiť pokore pred životom. Deje sa tak pritom veľmi prirodzene cez spolužitie v práci ako kolegovia. Každý človek má čo dať. Všetci žijeme poprepletaní v jednom svete a žiť život v tomto svete sa každý z vyčleňovaných skupín potrebuje naučiť. Preto som povedala, že je potrebné byť roky v teréne a počúvať. Nám sa môže zdať veľa vecí logických, ale prirodzenosť má často inú logiku.

Ani toto však nepaušalizujem. Máme napríklad pobytové zariadenie pre problémové deti, kde máme vyslovene špecifickú jednu skupinu chlapcov. Myslím, že hlavne pri deťoch je potrebné vytvoriť na určitý čas ochranný priestor a z neho len vychádzať akoby na návštevu do farebného sveta. Aby sa pomaly postupne, ako rastú a zrejú ich osobnosti, naučili v ňom žiť a spoločensky prijateľne sa brániť.

Je obtížné najít teoretické přístupy a metody práce, které by byly využitelné pro všechny vaše klienty?

Čím má pravda väčší záber, tým je menej prakticky použiteľná. Povedzte ľuďom, že tajomstvo šťastia je žiť v súlade s prirodzenosťou, a nikto to prakticky nepochopí. Nevie si totiž konkrétne predstaviť, čo tá veta znamená v jeho komplikovanom životnom príbehu.

Nehľadám prístupy a už vôbec nie teoretické, ktoré by boli využiteľné pre všetkých. Avšak existujú stratégie, ktoré by mali obrovský praktický záber a pomohli by riešiť rozsiahle sociálne problémy, ako je nezamestnanosť, rómska otázka, kriminalita ap. Na to je však potrebná politická vôľa a komplexná zmena systému. Robíme rôzne experimentálne veci a v praxi si overujeme, čo funguje. Je to drina, stojí nás to nesmierne množstvo vlastných financií, ktoré musíme zarobiť. Nenapájame sa totiž na existujúci systém v štáte, pretože je tak zlý, že ak chceme riešiť čo len drobnosť, tak je nemožné ju ďalej napájať na sociálny systém.

Můžete to, prosím, upřesnit?

Použijem príklad, aby sa mi dalo rozumieť. Ponúknem prácu Rómovi v osade, ktorý už 11 rokov nepracoval. Veľmi po nej túži a je šťastný, že mu ju dávam. Na druhý deň však príde, že ju nemôže prijať, pretože jeho rodina by prišla o sociálne dávky a on by si finančne prihoršil. Možno by sme radi počuť od tohto Róma, že uzná hodnotu práce ako niečo, čo ho šľachtí a tak ďalej. V tomto prípade by však všeobecná pravda o šľachtení prácou bola postavená na hlavu. Pokiaľ človek nemá pokryté svoje živobytie a bývanie, proste základné životné potreby, nemôžeme očakávať, že sa bude venovať transcendentnu. Ak by tak urobil, sama by som to považovala za choré. Odhovorila by som ho, aby to urobil. Som praktik, nie zjavenie.

Která z vašich cílových skupin je z vašeho pohledu v teoriích a metodách sociální práce nejvíce zanedbávána?

Ako som už povedala, sociálny systém v štáte komplexne nie je dobrý. To znamená, že skupiny, ktoré vypadávajú z hlavného prúdu spoločnosti, sú všetky zanedbávané. Jedna vec je to, čo si ako sociálny pracovník myslíte, že je dobré, a druhá vec je to, že nemôžete sám nahradiť celý sociálny systém. Preto na vašu otázku odpovedám cez sociálny systém štátu. Všetky teórie aj stratégie sa dostávajú do iluzórnej roviny, pretože fungovať mimo sociálny systém štátu je tak možné pre Onassisa (*pozn. red.: jeden z nejbohatších Řeků 20. století*).

Speciálne sa venujem kriminalite a prevencii pred opakovanou kriminalitou. Táto skupina je zanedbávaná, aj keď neviem, či najviac. Určite sa o nej najmenej chcú ľudia baviť. Zíde z očí,

zíde z mysle – ale nie zo života. Zaujímavé, že ani strach pred nimi nevie spoločnosť zmotivovať, aby podporila účinné stratégie proti kriminalite.

Opačným príkladom je rómska otázka. O tej sa zas až moc hovorí. Myslím, že je najviac zneužívaná ako téma, čím sa samozrejme posilňuje aj miera zanedbávania tejto sociálnej skupiny. Nevidela som u nás na Slovensku zrealizovať ani jeden skutočne dobrý projekt pre Rómov a už koľko financií pretieklo dolu vodou? Pýtali sa ma raz, že či sa môžu robiť dobré stratégie a pritom nemať výsledky. Nie, také niečo neexistuje. Keď zasadíte semiačko maku, vyrastie mak a nie tekvica, ani keď to skúsíte tisíckrát. Opakovanie vám v tomto prípade nepomôže.

Jakým způsobem popisované nedostatky sociálního systému řešíte? Kde hledáte inspiraci pro práci?

Inšpiruje ma terén a štúdium rôznych systémov. Trávim veľa času s vyčleňovanými ľuďmi a s knhami. Počúvam ich. Aj ľudí, aj knihy. Je dôležité si uvedomiť, že nestačí vedieť, čo má klient robiť, aby sa mu polepšilo. To, že to vie sociálny pracovník, je nanič. Otázka je, ako sa to dozvie klient a ako to pochopí. Ľudia sa učia zážitkom a dospelí ľudia menia svoje správanie jedine, ak sú motivovaní. Teda všelijaké školské výchovné postupy zlyhávajú, nemajú šancu na úspech. Motivovať dospelého človeka, ktorý žil od narodenia v patologickom prostredí a je mu prirodzené páchať kriminalitu, je veľmi ťažké. Ale je to jediná cesta, a kým ju budeme obchádzať, lebo sa nám z rôznych dôvodov nepáči, tak dovedy sa bude kriminalita zvyšovať a my budeme za to platiť ohrozením našich životov, majetku, rodiny...

Jednou z vašich služeb pro sociálně znevýhodněné klienty je individuální práce, sociálně-terapeutické vedení klienta. Z jaké teorie sociální práce vycházíte? Které metody zde užíváte?

Vo všetkom vychádzame z potrieb klienta. Individuálna práca je naozaj individuálna v každom slova zmysle. V organizácii pracujeme traja psychoterapeuti. Všetky tri máme skončenú sociálnu prácu a postgraduálne dlhodobý výcvik v Gestalt psychoterapii. Potom neurobiofeedback a každá z nás sa zaujíma o rôzne iné terapeutické systémy. Aktívne sa neustále vzdelávame, aj teraz sme v ďalšom



Martina Justová (v popredí) s romskými deťmi v sociálnom centre v Zlatých Moravcih. Zdroj: Archív M. Justové

vyčviku. Samozrejmosťou je pravidelná odborná supervízia.

Za najúčinnjší nástroj sociálnej práce považujem poskytnutie práce sociálne znevýhodňovanému človeku. Je to zároveň aj jeden z najobtiažnejších sociálnych nástrojov, pretože je drahý a pravidelný. Pracovná zmluva je obrovská zodpovednosťná záťaž pre organizáciu. Aj pre biznis firmu je to ťažké, nieto pre neziskovku zamestnávajúcu ľudí, ktorých biznis nechce, lebo nemajú schopnosť alebo majú obmedzenú schopnosť tvoriť zisk. My ich momentálne zamestnávame skoro 70. Je to už kolos a myslím, že nie je ďalšia organizácia na Slovensku nášho typu. Je to smutné, lebo o tom vlastne celý čas hovorím. Ak chcem byť efektívna, musím ísť mimo štátny systém. Ak by to, čo robím, bolo súčasťou systému, bola by kopa organizácií nám podobných. Nemajú však financovanie a byť schopný zarobiť alebo získať pravidelné zdroje na toľko ľudí je skôr nemožné ako možné. Pritom šetríme prostriedky štátu, napríklad zdravotných poisťovní.

Jakým spôsobom?

Ľudia so zdravotným handicapom sú tak šťastní v práci, že takmer vôbec nebývajú práce neschopní, nechodia toľko k lekárovi, pretože už majú kolektív v práci a nepotrebujú náhradu vo forme ľudí v čakárni, či lekára, s ktorým by pre-

hodili zopár ľudských slov. Pracovná aktivita ich baví a oni sociálne nedegenerujú, ale sa rozvíjajú.

To isté platí aj napríklad u trestaných osôb – mnohí produkujú kriminalitu, pretože nepoznajú iný zdroj príjmu a ani spoločensky nemajú k nemu prístup. Keď im však umožníme získať zdroje prácou, nepotrebujú páchať kriminalitu a vytvárať škody. Práca priznáva človeku dôstojnosť, robí ho rovnocenným s ostatnými ľuďmi.

Naproti tomu sociálne dávky vo svojej podstate ponížujú človeka, čo vidno na ich ovoci – patologizácia až rodová degenerácia – deti už s materským mliekom nasávajú závislosť od orgánov štátnej kontroly. Práca je spomínané učenie zážitkom. Nemusíte nič hovoriť, keď dáte človeku prácu, vychováva sa najúčinnnejšie sám.

Poskytovaním aj na prvý pohľad neužitočnej práce – pretože netvorí zisk, sa udržuje alebo aj zvyšuje hodnota ľudského kapitálu pre štát. Pre ekonómov je to hodnota štátu ako taká, čo súvisí s mocou a bezmocou štátu voči ostatným štátom, teda nie s tým, či prežijeme, ale s tým, v akej kvalite svoj život prežijeme. Všetci, nielen sociálne skupiny.

Jste nápomocni také prostřednictvím krizové intervence. Které teorie a metody zde využíváte?

Áno, vykonávame ju podľa potreby a našich možností. Za tých desať rokov existencie sme

poskytovali krízovú intervenciu rôznym ľuďom, mládeži, deťom, rodine, organizáciám na väčšinu typov kríz od situačných až po krízy zrenia osobnosti, či spojené s psychopatológiou.

Na jej preklenutie najviac využívame ľudský, vysoko kompetentný zásah. Niekedy to znamená dosť vypäté situácie, napr. zásah sociálneho pracovníka v rodine prepusteného väzňa, keď s nožom v ruke ohrozuje svoju rodinu, alebo zásah sociálneho pracovníka v situácii, keď klienta po výstupe z trestu z pomsty postriekajú bývalí komplici a on hoci umiera, odmieta povedať do telefónu, kde sa nachádza, aby ho zas nezavreli, a podobne. Inokedy to znamená presný opak – iba tichú prítomnosť. My sociálni pracovníci radi neustále „kvákame“ do všetkého a pri všetkých problémoch a radi zo seba robíme perpetuum mobile. Sú však situácie, kedy najviac pomôžeme tichým, chápatým zotrvaním pri človeku. Je na osobnosti sociálneho pracovníka, či je schopný dôverovať, že to je teraz dôležité a určite to stačí.

Krízovú intervenciu chápeme ako dôležitý zásah a učíme sa ju neprepalovať a nerobiť viac, než je nutné, aby sa nenarušila sloboda človeka. To, čo by som vo vzniknutej situácii potrebovala ja, nemôžem automaticky prilepiť človeku, ktorý v tej situácii je. Každý sme iný a každý nás môže tým, čo naozaj chce, veľmi prekvapiť. Prvé a najdôležitejšie pravidlo sociálneho pracovníka je „počúvať“. Nemyslím tým len ušami a nielen klienta. Počúvať seba, svoje emócie a reakcie, počúvať vzniknutú situáciu, zainteresovaných a hľadať najzraniteľnejšie osoby – deti, matky, chorých...

Měli byste se tedy snažit vyhnout domýšlení informací a vyvozování jednoznačných závěrů?

Áno. Nemôžeme sa hrať na sudcu a riešiť to, čo je mimo našu kompetenciu. Musíme sa snažiť ustáť sa v tom, pretože my sme pri plnej sile a sme pri ľuďoch zranených a oslabených situáciou. Nie je dobré to zneužiť na presadenie svojich záujmov, aj keď sa nám zdajú správne. Použijem okrídlený príklad Rómky, ktorú bije muž. Tá nahlas kričí a okoloidúci sociálny pracovník zasiahne tak, že odťahuje muža, aby ju nebil. Ona začne biť sociálneho pracovníka, že čo sa do nich stará.

Skratky pri človeku neexistujú. Každá jedná sa nám vypomstí. Napríklad aj tým, že sa už

k riešeniu ďalšej situácie u toho istého klienta nedostanete, lebo vás nezavolá. Alebo sa stane ešte horšie a už nebudete mať žiadne sociálne nástroje na riešenie, čiže bezmocnosť.

Skrátka dôležité je byť prizorný a mať stále v uvedomení, kto som, čo tu robím a či môj cieľ je totožný s cieľom tých, ktorým pomáhame. Rešpektovať ľudí, ich hodnoty a neznižovať ich, lebo sú iné ako moje. A o tom je celá veda a celoživotné učenie. Tak ako je to ľahké povedať, tak je to náročné sa naučiť. Viem, o čom hovorím, učila som sa v teréne na vlastných chybách. Vidieť ľudí takých, akí sú v tom, v čom žijú, a vidieť ich v pravde a tak ich aj prijať. Nesnažiť sa ich nasilu meniť a vnucovať im niečo, čo im je cudzie.

V čem vidíte největší přínos teoretických vědomostí ve své práci?

Že je zaznamenané, na čo prišli ľudia pred nami. Nemusíme pracne prichádzať na to, ako čo robiť. Môžeme sa od ich vedomostí odraziť a posunúť veci zase ďalej. Osobne som z toho nadšená. Smutné je to, keď sa stretávam s hlúpu ignoráciou toho, čo veda už dávno popisala, a presadzovaním vecí, ktoré ubližujú človeku. Napríklad bezbrehý návrat k rodine, ktorý momentálne ako trend rezonuje v celom svete. Návrat k rodine áno, ale nie bezbrehý, ako si to vysvetľuje väčšina ľudí, a tým myslím aj odborníkov. Nie každé dieťa má rodinu a to je holý fakt, ktorý my nezmeníme. Ak to Boh, vesmír ani systém nezmenili, tak snáď nie sme viac. Proste nežijeme v raji, ale na zemi a tu je realita takáto. Ak ju ignorujeme, posielame deti žiť do pekla. Riešenie existuje, keby sme nemali klapky na očiach. Pritom meleme jednu hlúposť za druhou, ako napríklad: aj zlá mama je lepšia ako žiadna. Nie, nie je to pravda. Terén by vám to vysvetlil bez slov. Chodte a pozerajte sa. Žiadne slová nedokážu popísať peklo.

Právě pro sociálně znevýhodněné děti provozujete v Belušských Slatinách poměrně nově, od roku 2008, školní výběrové zařízení. Chcete nabídnout pozitivní alternativu k existujícím metodám sociální práce. Co tím myslíte?

Tento projekt sme nazvali „Voľba“. Spolupracujeme na ňom dve združenia – Maják a Prospe-Regio s riaditeľom Matúšom Rakovským.

Projekt dáva deťom možnosť vybrať si inú cestu než tú, ktorú im ponúka náš sociálny systém. Teda jedine represívnu cestu alebo život v hrôze doma. Sloboda neznamenať mať možnosť rozhodnúť sa, ale mať možnosť rozhodnúť sa pre dobrú cestu. A tú ponúkame. Je to šialene drahé a je nás len pár nadšencov, ktorí to financujeme. Už párkrát to bolo takmer zrušené, lebo sme sa ako ľudia zadlžili a nevládali ísť finančne ďalej. Nejakú tú káru zatiaľ tlačíme, ale nevieme, dokedy.

Prečo se do takto náročného projektu použijete? Státní instituce nenabízejí v této problematice dobré služby?

Problémové deti je možné v našom štátnom systéme riešiť týmito spôsobmi – budem sa vyjadrovať slovami, ktoré vtedy počuje dieťa – súdne odňatie z rodiny, detský domov, reedukačné zariadenie, liečebno-výchovné sanatórium, krízové centrum, náhradná rodina...

Naše zariadenie sme nazvali školské výberové zariadenie. Deti učíme, že sú dobré, a namiesto trestu ich motivujeme. U nás neexistujú čierne body.

Najhorší trest je paradoxne poslať dieťa domov. Deti nevynímame z rodiny, ani to nenavrhuje. Sú na „intráku“, tak ako kopa ich rovesníkov, a domov môžu ísť, kedy chcú. Nechodia, ale vedia, že môžu. To stačí. Svojich rodičov si môžu vo svojej duši ponechať a mať ich pre seba. To je z detskej psychológie, keď hovoríme o tých poznatkoch vedy, ktoré sú k dispozícii a sú ignorované. Dieťa nemôže dostať novú mamu, to je strašná trauma. Predstavte si svoje detské roky, spomeňte si na tie časy a predstavte si, že by vám niekto v 10 rokoch ponúkol novú mamu. Veď sa zbláznite, stačí predstava... Je možné riešiť náhradu vzťahu za nefunkčný materinský vzťah, ale nie novou mamou v takom veku.

Jak přesně s dětmi v zařízení pracujete?

Lektori sú s deťmi celý týždeň a žijú s nimi všetko, čo sa v zariadení deje. Nemenia sa v senách a s deťmi si tykajú, nadávajú, hrajú sa, bijú sa..., čo život priniesie. Sú ich vzormi. Niečo ako streetwork. Prijímajú deti také, aké sú, a rešpektujú ich. Deti ich na oplátku prijímu za svoj vzor a nasledujú ich. Teda menia svoje správanie kvôli nim. Dieťa nemá dôvod myslieť na svoju budú-

nosť, žije pre dnešok a hry. Rodičia sú tu na to, aby mysleli na budúcnosť svojich detí. Dieťa sa zas kvôli rodičom snaží, aby ich potešilo. No a keď rodičia v tom zlyhajú, snažíme sa nahradiť tento vzťah.

Dieťa, ktoré stratilo svoju mamu, otca, už nemá čo viac stratiť. Tak sa aj správa. Neexistuje trest, ktorého by sa bálo, a jediný dôvod, pre ktorý zmení svoje správanie, je vzťah. Ten v direktívnom, represívnom systéme súdov a nariadenej výchovy nedostáva. Je mu to smiešne a čím viac to autority v škole alebo na kuratele rozčuľuje, tým je mu to smiešnejšie. Dieťa za to ale nemôže, nemá sa ako inak brániť. Ťažko chcieť od dieťaťa dobré správanie, keď žije na ulici a musí sa vedieť kruto brániť, aby prežilo.

Dokážete si představit, jak by vaše práce vypadala, pokud byste nebyli teoreticky připravení?

(Smích) Predstavujem si svoje začiatky v osemnástke. Keby to nebolo také tragické, tak je to veľmi komické. Myslím, že časom sa určite človek obje v praxi, ale to je chabá náhrada za štúdium. Samotná prax nestačí. Ako som povedala, naozaj si cením, čo už ľudia pred nami objavili a popísali. V dnešnej dobe pracovať ako za čias, keď vedomosti neexistovali, je podľa mňa prejavom hlúposti a lenivosti. Takého človeka by nemali profesne púšťať k sociálnym problémom. Určitú veľkú výhradu v tomto smere mám aj voči dobrovoľníkom, ktorí nie sú vzdelaní v odbore a nepodliehajú supervízii. Použijem zase príklad, ktorý v tomto smere často používam. Operovať by ste sa človeku bez lekárskeho vzdelania nedali. A ak áno, tak by to vyzeralo ako odpoveď na vašu otázku. A to je vlastne k tomu všetko.

Jana Kopřivová

Maják, o. z.

Občanské sdružení, které si za cíl klade ochranu lidské důstojnosti, zmírňování nouze a odstraňování příčin morální a hmotné bída ve společnosti. Pro osoby se sociálním znevýhodněním vytvořilo síť služeb, které na sebe systematicky navazují. Věnuje se především práci s lidmi po výkonu trestu, s týranými osobami, s těžko a dlouhodobě nezaměstnatelnými osobami, s psychicky nemocnými lidmi, s etnickými minoritami a s chudými lidmi.

Další informace: www.majak.org

Teorie je pro sociální pracovníky jedním ze zdrojů profesionální identity

V ostravské o. p. s. Bílý nosorožec působí Mgr. **Markéta Grecmanová** a Mgr. **Markéta Pěgřimová** od úplného počátku, kdy se organizace začala věnovat svým prvním klientům. Získaly tak mnoho zkušeností při práci v sociálně vyloučených lokalitách a při práci se sociálně znevýhodněnými lidmi. O tom, jaké jsou z jejich pohledu možnosti využití teoretických poznatků v praxi sociální prevence, se dozvíte v následujícím rozhovoru.

Z jakých teoretických přístupů sociální práce vychází aktivity o. p. s. Bílý nosorožec?

Markéta Pěgřimová: Myslím, že přístup z velké části vychází z osobního nastavení jednotlivých pracovníků a z praktických zkušeností při jednání s danou cílovou skupinou, komunitou. Pracujeme v lokalitě, která je označována za příklad prostorového vyloučení. Navíc jsou zde často sestěhovány vícečetné rodiny, které mají dluhy na nájemch a energiích, nízký socioekonomický status, nízkou gramotnost. V lokalitě je vysoká nezaměstnanost. Z toho se také odvíjí typologie řešených problémů.

Nedá se říci, že by se jednalo o čistou formu některého z teoretických přístupů, jde o integrativní a eklektické pojetí. Pokud pracujeme s rodinou jako celkem, převažuje systémový přístup, v rámci sociálně-právního poradenství pak úkolově zaměřený přístup – v popředí stojí zakázka, osobní cíl, plánování a sociální terapie. V oblasti výchovně vzdělávacích a dobrovolných aktivit, které jsou také součástí naší realizované sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, se zase opíráme o pedagogiku, didaktiku s cílem rozvíjet osobnost klienta, aktivizovat jej k činnosti, zde jsou v popředí také emoce, prožívání, pozitivní emoční korektivní zkušenost a praktické nácviky – prvky behaviorálního přístupu.

Markéta Grecmanová: Teoretické přístupy čerpáme také z jiných vědních oblastí, jako je psychologie, sociologie, pedagogika, právní vědy apod., a to vždy přímou adaptací při řešení problémů uživatele.

Změnil se přístup organizace k teoretickým poznatkům v průběhu její existence?

M. G.: Ano, teoretické poznatky se modifikovaly a přijaly praktický charakter. Nic není tak jasné a striktní, jak se na první pohled může zdát. Člověk, a především sociální pracovník musí mít tu dovednost vnímat rozličné roviny situace a propojit tak teorii s praxí.

M. P.: Myslím, že přístup k teorii jako takové se nezměnil, jen člověk některé teoretické přístupy používá více nebo naopak méně, některé si modifikuje, přizpůsobuje na konkrétní situace, případy. Teorie stále zůstává východiskem, ze kterého se můžeme odrazit a doplnit si ji praktickými zkušenostmi. Vše se pak promítá i do námi zpracovávaných standardů kvality poskytované služby.

Jediné, v čem vidím posun, je to, že více ověřujeme klienty sdělené informace, více využíváme jiných dostupných služeb v rámci veřejně dostupných zdrojů. Naše činnost vznikla na základě zakázky ze strany městského obvodu, ve kterém působíme, s cílem řešit komplexně problematiku vyloučené romské komunity. Proto jsme pracovali se všemi, kteří se v dané lokalitě nacházeli. Nyní jako realizátoři konkrétní služby uzavíráme s klienty zejména ústní dohody, s klientskými rodinami individuálně plánujeme. Vše je ale založeno na dobrovolnosti s cílem posílit vlastní kompetence uživatelů, pomoci jim zorientovat se v situaci, popřípadě je provázet. Zodpovědnost však za ně nepřebíráme.

Využíváte teoretické přístupy jako základní východiska vaší práce, nebo vám slouží spíše jako podpůrný prostředek pro realizovanou činnost?

M. G.: Využívání teorie a teoretických přístupů v praxi profesionálních sociálních pracovníků a sociální služby je nezbytností. Teoretické přístupy nám slouží jako podpůrný prostředek pro realizovanou činnost, poskytují nám informace pro pochopení specifik cílové skupiny a práce s ní. Během pětileté praxe jsme měli možnost vyzkoušet si jednotlivé prvky nebo celé teoretické přístupy v praxi, zorientovat se, vybrat ty nejvhodnější a zavést je do praxe. V sociální práci, kterou praktikujeme, dochází jak na teoretické, tak na praktické úrovni k dotváření teorií tak, aby nám umožňovaly vnímat člověka jako celistvou bytost zakotvenou v prostředí.

Znamená to tedy, že teoretické vědomosti pomáhají týmu Bílého nosorožce v tom, aby svoji práci mohli všichni dělat kvalitně?

M. G.: Ano, teorie a teoretické poznatky jsou pro nás jedním ze zdrojů profesionální identity našich pracovníků a jednou z podmínek jejich práce a vzájemné komunikace. Všichni naši zaměstnanci splňují odbornou způsobilost podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, většina z nich má vysokoškolské vzdělání, popřípadě absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurs. Podporujeme také jejich další vzdělávání v odborných oblastech.

Tím největším důkazem přínosu je aplikace získaných teoretických znalostí následně v praxi. Teoretické vědomosti nám poskytují určitou strukturu v přístupu ke složitějším problémovým a emotivním situacím a při jejich řešení. Pomáhají nám třídit informace a předpoklady do určitých celků. Pomáhají nám „zůstat nad věcí“, podívat se na situaci shora, smysluplně a systematicky analyzovat. Usnadňují nám komunikaci, a to nejen v oblasti sociální práce. Poskytují nám půdu při jednání a rozhodování, při psaní projektových zámerů a grantů a usnadňují nám samotnou praxi.

M. P.: Určitě bych souhlasila. Penzum základních teoretických vědomostí, znalostí je nezbytné ke kvalitnímu poradenství i službě jako takové. Je to jak teorie sociální práce, tak teorie z oblasti sociálně-právní, didaktické, pedagogické, neboť sociálně aktivizační služby jsou široké a zahrnují výchovně vzdělávací, aktivizační, sociálně terapeutické i volnočasové činnosti, včetně poradenství, doprovodu. Nezřídka využíváme při své práci i prvky mediace jako metody konstruktivního řešení problémů.

Činnost organizace je mimo jiné založena na terénní sociální práci. Z jakých teorií sociální práce vycházíte? Jaké metody užíváte?

M. P.: Při přímé práci s klienty, ať už v ambulantní nebo terénní formě sociální práce, se zaměřujeme zejména na úkolově zaměřený přístup a na posílení motivace k řešení situace, k svépomoci. Je to podpora při hledání zdrojů v okolí, v postupném plánování dílčích kroků s klientem vedoucích k vyřešení jeho zakázky. Jedná se o rodinu jako celek, kdy má rodina nějaký společný problém i cíl. V popředí je dítě ohrožené v důsledku nepříznivé sociální situace. Zároveň to mohou být i individuální cíle jednotlivých členů rodiny, na kterých pracujeme v rámci osobního rozvoje každého člena



Foto: Archiv o. p. s. Bílý nosorožec

této rodiny. Je to zejména v oblasti výchovně vzdělávací, volnočasové.

Podpora tak má několik úrovní a poskytují ji různí pracovníci týmu, kteří pak spolupracují. Součástí naší práce je také intervize i případová supervize. Jak jsem již zmínila, využíváme také prvky mediace, zejména při řešení konfliktů mezi komunitou a jejím okolím. Býváme prostředníky hlavně při jednáních s úřadem městského obvodu.

Základem naší práce je rozhovor, pozorování, studium dokumentů. Dá se říci, že využíváme jak racionální, tak empatické postupy, nácviky, tréninky včetně korekcí prostřednictvím zkušenosti a regulace návyků, především dětí a mládeže. V rámci některých našich aktivit to je i abreakce či hrani rolí, např. ve společenské dílně.

Je tento typ sociální práce v odborné literatuře podle vašeho názoru dostatečně zpracován?

M. P.: Terénní sociální práce jako forma sociální práce je v současné době popsána v řadě publikací, ale velkou roli hraje také osobní zkušenost s terénní prací. Terénní práce v romských vyloučených lokalitách má svá specifika. Není jednoduché získat si důvěru klientů. Narážíme na řadu bariér a vyjma základních problémových oblastí, které jsou řešeny, musíme brát v potaz také problematiku naučené bezmocnosti, vliv ghetta, stigmatizaci, existenci rasové nesnášenlivosti, předsudků. Proto naše klienty doprovázíme zejména tam, kde by mohlo dojít ke komunikačním bariérám, k vzájemnému nepochopení nebo porušování jejich práv. Na druhou stranu s klienty pracujeme na tom, aby za svou situaci přijali odpovědnost a nebyli závislí na systému sociální pomoci.

Od listopadu roku 2009 realizujete projekt zaměřený na integraci sociálně vyloučených

skupin na trh práce. Jednou z aktivit projektu je poskytování komplexního poradenství. Jaké metody sociální práce zde využíváte?

M. P.: Projekt Integrace je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR a zaměřuje se na etnické menšiny, osoby z jiného sociokulturního prostředí a osoby se zdravotním postižením. Projekt řeší problematiku komplexně, tedy od vyhledání a oslovení klienta v sociální exkluzi až ke zlepšení přístupu k pracovním příležitostem a postupnému řešení nejzávažnějších problémů. Všechny aktivity projektu směřují ke zvýšení uplatnitelnosti na trhu práce. To znamená, že neřešíme jen pracovníprávní problematiku, ale poradenství je širší. Zabýváme se tím, co klientovi brání ve vstupu na trh práce, zda jsou to vztahové problémy, problémy s bydlením, zdravotní problémy nebo něco jiného. Zaměřujeme se také na posílení jeho motivace.

Nabízené aktivity se vzájemně doplňují, účastník projektu může absolvovat jak návštěvy poradny, tak zvolit některé z nabízených kursů podle úrovně svých znalostí a dovedností, např. interaktivní motivačně aktivizační kurs s řadou nácviků a her, PC kursy různé úrovně. Má také možnost rekvalifikace. S účastníky probíhají vstupní pohovory. Je vypracováván individuální aktivizační plán a klient je námi provázen všemi realizovanými aktivitami.

Kde všude hledáte inspiraci a podklady pro realizaci aktivit Bílého nosorožce?

M. G.: Přestože činnost v organizaci praktikujeme již dlouho, nápady a myšlenky se stále rodí, což podporuje tvůrčí prostředí organizace a především každodenní kontakt s uživateli, jejich potřebami a prostředím. Snažíme se být stále inovativní, naslouchat slovům zaměstnanců a potřebě trhu, účastníme se skupin Komunitního plánování sociálních služeb Ostrava, pravidelně organizujeme policejní buňku, jednáme s donátory a politickou reprezentací, jsme neustále v dění. To vše nám dotváří dobrá praxe ostatních organizací a literatura.

Vzhledem k naší právní subjektivitě a z ní pramenící neziskovosti jsme si vědomi nejistoty financování, a to nejen aktivit, ale také samotné sociální služby, kdy vícezdrojové financování na pokrytí výdajů již nebude stačit. Proto narůstá potřeba ubírat se směrem sociální ekonomiky. Sna-

žíme se zpracovávat analýzy, „podnikatelské“ plány, zdrojem nám jsou také dotační výzvy. Jsme realizátory mnoha projektů financovaných ze Svazu měst a obcí, krajského úřadu, ministerstev práce a sociálních věcí a vnitra, Evropského sociálního fondu a nadací. To vše nás motivuje a udržuje ve stálém postřehu a aktivitě.

M. P.: Inspirací bývají samotní uživatelé služby, jejich potřeby, přání a cíle. Samozřejmě vycházíme také z námi realizované služby, vymezené zákonem o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006. Vliv má také tvůrčí přístup našich pracovníků, sehraný pracovní kolektiv, kterému jeho práce dává smysl, a dobrá praxe jiných organizací.

Pracujete také se zahraničními zdroji jako inspiračním pramenem?

M. G.: Vzhledem k časovým možnostem nepracujeme tolik s písemnými zahraničními zdroji, ale spíše postupně navazujeme zahraniční kontakty se spolupracujícími organizacemi. V nedávné době jsme byli osloveni Spojenými státy americkými ke spolupráci na menším projektu. Jsme v kontaktu se Slovenskem. Nyní nás o možnost navštívit naši organizaci požádala také studentka sociální práce z Velké Británie. Do budoucna uvažujeme o napsání projektu o mezinárodní spolupráci. Co se týče literatury, jedná se spíše o načerpání titulů během studia. K zahraničním zdrojům se dostáváme také při přípravách projektových záměrů, případně při studiu odborných článků.

M. P.: Se zahraničními zdroji pracujeme pouze příležitostně, jedná se zejména o praktické zkušenosti, které jsou předávány formou konferencí či setkání zástupců organizací. Tři naši kolegové letos ukončili magisterské studium sociální práce, takže ti zahraniční zdroje využívali hojně.

Jana Kopřivová

Bílý nosorožec, o. p. s. vznikla v roce 2005 jako nezisková organizace s cílem řešit komplexně problematiku vyloučené romské komunity. Činnost organizace se zaměřuje především na sociální prevenci. Mimo jiné se věnuje realizaci resocializačních programů a projektů zaměřených na podporu uplatnění se na trhu práce. Poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a má pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Organizace působí na území města Ostrava a v blízkém okolí. Více informací: www.bilynosorozec.cz

Komunitní práce potřebuje spolupráci organizace, komunity i místní samosprávy

V rámci své diplomové práce realizoval Mgr. Jan Chytil výzkum, v němž se zaměřil na modely komunitní sociální práce a jejich využití v nestátních neziskových organizacích, které pracují v sociálně vyloučených lokalitách v Ostravě. Autor výzkumu nyní pracuje jako sociální pracovník neziskové organizace Bílý nosorožec, o. p. s., kde se i nadále věnuje sociálně aktivizační pomoci a sociální prevenci.

Co bylo hlavním cílem vašeho výzkumu?

Cílem bylo odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, která zněla: „Které modely komunitní práce využívají nestátní neziskové organizace působící v ostravských vyloučených lokalitách?“ Dalším cílem bylo popsat zkušenosti jednotlivých organizací s komunitní prací.

Výzkum byl postaven na kvantitativní strategii s využitím prvků strategie kvalitativní, abych mohl zachytit historické i jiné souvislosti v práci jednotlivých organizací. Vedl jsem s respondenty polostrukturované interview – měl jsem jádro rozhovoru, osnovu, ke které jsem přidával další otázky.

Proč jste se rozhodl zkoumat dané téma?

K tématu jsem se dostal již v průběhu studia, kdy jsem si uvědomil, že bych chtěl pracovat s romským etnikem a v sociálně vyloučených lokalitách. Z mé strany tedy bylo velké osobní zaujetí pro tuto problematiku. Navíc v Ostravě žiji celý život, takže se mě sociálně vyloučené lokality týkají jako obyvatelé. Domníval jsem se také, že komunitní práce je v organizacích méně využívána.

Jak si vysvětlujete, že v organizacích dochází k menšímu využití komunitní sociální práce?

Myslím si – a ukázal to také výzkum – že v organizacích dochází k individualizaci sociální práce v důsledku rozpadu komunit. Pracovníci jednotlivých organizací mě sami během příprav výzkumu upozorňovali, že komunitní práce se u nich tolik neprovádí, protože mnohem větší roli hraje individuální práce s klientem.

Čím je to způsobeno?

Zpočátku, když organizace v minulosti začínaly v lokalitách působit, byly komunity soudržné, takže tam byla snaha něco společně změnit. Ale teď v důsledku vyhocení problémů, především s bydlením, které se musí řešit na individuální úrovni, dochází k tomu, že individuální práce s klientem musí být upřednostňována.

Dá se tomu rozumět i tak, že individuální práce vyčerpává sociálních pracovníků natolik, že jim už nezbývají kapacity na komunitní sociální práci?

Dá se to říct i tak, ale je to dáno opravdu především tím, že komunity nejsou již tolik soudržné. Většina lidí v sociálně vyloučených lokalitách bojuje o přežití. Když vám hrozí vystěhování, tak neřešíte, jakým způsobem zlepšit prostředí, ve kterém žijete. Lidé z komunity nemají potřebu řešit např. úklid před domem, když ani nevědí, jak dlouho tam ještě budou bydlet. Žijí ze dne na den.

Jaké další výsledky výzkum přinesl?

Zajímavý byl průběh spolupráce neziskových organizací a komunit. Pro všechny organizace bylo totožné, že zpočátku, když v lokalitách zahájily svoji práci, musely vytvářet vztah a důvěru. Když se to podařilo, tak se v důsledku nepříznivé bytové politiky začala komunitní práce rozpadat. Zjistil jsem, že problémy se čím dál tím méně řeší v rámci komunitní práce. V každém případě však komunitní práce v různých podobách stále probíhá.

Výzkum také ukázal, že organizace nejčastěji používají modely komunitního rozvoje, komunitního plánování a komunitní organizace. V menší míře pak komunitní vzdělávání.

Zajímavé bylo, že když jsem se zeptal, co je cílem jejich komunitní práce, tak hodně respondentů odpovědělo, že aktivizace komunity, pomoc k svépomoci apod., což vlastně ukazuje na model komunitního rozvoje.

Všechny organizace se účastní komunitního plánování města Ostravy, ale ani jeden respondent neuvedl, že by znaky komunitního plánování byly cílem organizace. Já jsem se to pokusil vysvětlit tak, že se organizace komunitního plánování účastnit musí, aby dosáhly na finanční podporu od města. Komunitní plánování má sice nějakou danou podobu, ale organizace nemají tolik možností ji ovlivnit.



Foto: Archív o. p. s. Bílý nosorožec

Očekával jste podobné výsledky? Překvapilo vás něco?

Zaskočilo mě, že sociální pracovníci uváděli jako cíl své práce mnohem menší množství aktivit, než ve skutečnosti potom dělali. Obvykle v cílech uváděli aktivizaci komunity, pomoc k tomu, aby si komunita uměla řešit věci sama. Ale v rámci konkrétních činností dochází také ke spolupráci s jinými organizacemi, s místní samosprávou, s policií, školami a mnoha dalšími subjekty. Probíhají různé besedy. Pokoušejí se i zlepšit vzdělání obyvatel sociálně vyloučených lokalit.

Také mě překvapilo, že někdy uváděli, že komunitní práce se u nich neprovádí, ale z výzkumu poté vyplynulo, že ano.

Což znamená, že něco dělají, ale nazývají to jinak?

Přesně tak. Možná to ani nijak nenazývají, jen to vnímají v rámci svých jednotlivých činností, které když se sečtou, tak vám z toho vyjde, že dělají komunitní práci.

V čem je podle vás hlavní přínos vaší práce pro praktickou sociální práci? Můžou ji nějak využít pracovníci z jiných organizací?

Určitě. Myslím si, že celou diplomovou práci, ve které popisují také jednotlivé modely komunitní sociální práce, můžou pracovníci využít k tomu,

aby si uvědomili, co realizují a kde jsou mezery, co můžou dělat navíc oproti tomu, co dělají teď. Hlavně ale zjistí, jak s komunitami pracují v jiných organizacích. Můžou se poučit a zkusit to zrealizovat v jejich organizaci.

Rozhovory s jednotlivými respondenty byly hodně obohacující a myslím si, že nejen pro mne, ale i pro případné čtenáře diplomové práce. Jsou plné zkušeností.

Jaká zkušenost respondenta vám nejvíce utkvěla v paměti?

Zaujalo mě, že co v některých organizacích jde, v jiných nefunguje. Je to dáno tím, v jaké lokalitě organizace působí. Situace v některých lokalitách dává prostor pro rozvoj komunitní práce, zatímco v lokalitách, kde lidé bojují o holou existenci, takové uplatnění nenajde. Proto si myslím, že rozvoj komunitní práce hodně záleží na komunitě samotné. Organizace se může snažit sebevíc, ale pokud komunita nespolečně pracuje, pak ta práce k ničemu není.

Stává se často, že by komunita aktivity sociálních pracovníků odmítala?

Záleží opravdu lokalita od lokality. Není to dáno nekvalifikací organizace, ale tím, že v některých lokalitách v podstatě komunita neexistuje. Chybí soudržnost, která by jim dala pocítit, že můžou hodně problémů řešit společně. Komunita musí

být soudržná a jít si za tím, že chce něco společně vyřešit, společně zlepšit.

Je úbytek soudržnosti dán tím, že člověk, který bojuje o holé přežití, se stává individualistou, který hledí jen na sebe a pomoc sám sobě?

V těchto sociálně vyloučených lokalitách se nejčastěji řeší bydlení – klienti jsou dlužníci, čekají na vystěhování. O nic jim nejde. Nemají zájem řešit úklid nebo cokoli dalšího pro celou komunitu. Ale ze zkušenosti musím říct, že překvapivě i v lokalitách, kde je situace tak vážná, že lidé nevědí, co bude zítra, dochází někdy k tomu, že se obyvatelé vzednou, domluví se a například uklidí kolem domu. Obecně ale platí, že ta snaha není při tomto typu problémů zas tak velká.

Můžete na základě svých zkušeností říct, co by komunitní sociální práce v ostravských sociálně vyloučených lokalitách nejvíce potřebovala? Co by pomohlo tomu, aby

sociální pracovníci mohli svoji práci dělat s menšími obtížemi?

Myslím si, že opět hodně záleží lokalita od lokality, ale určité je hodně důležitá spolupráce a komunikace mezi organizací, komunitou a místní samosprávou. Úřady hrají opravdu velkou roli a bez jejich podpory většinou nejde komunitní práce provádět. Například co se týče zmiňovaných úklidů. Obyvatelé komunity se můžou domluvit, že uklidí, ale nemají peníze na kontejner. Organizace je taky nemá. A pokud to úřad městské části nezaplatí, tak celá akce padá.

Takže to není jen o tom, aby s organizací spolupracovala samotná komunita, ale vždy musí být zapojeny všechny tři subjekty, včetně úřadu.

Nemusí být nutně zapojeny vždy všechny tři subjekty, ale mnohdy se komunitní práce bez zapojení místní samosprávy neobejde. A konkrétně komunitní plánování je ze své podstaty založeno na spolupráci a vyjednávání všech tří subjektů.

Jana Kopřivová

Vzdělávání, teorie a praxe jsou neoddělitelné součástí sociální práce

„Pomáháme lidem, kteří nemají nikoho, kdo by jim pomohl,“ vystihuje svoji práci PhDr. **Pavel Pěnkava**, vedoucí detašovaného pracoviště Oddělení sociální prevence Úřadu městské části Praha 1. Vše, co říká, má podloženo zkušenostmi z mnohaleté praxe – jako sociální kurátor působí již 17 let. Vstup do jeho kanceláře je opravdu netradiční. Vchází se do ní přímo z ulice, a mezi kurátory a klienty tak nejsou žádné dveře, žádné viditelné bariéry. Blíží už snad ani sociální pracovník klientům být nemůže. Pavel Pěnkava patří k lidem, kteří stojí u zrodu projektu, jehož cílem je vzdělávat sociální kurátory jako specifickou skupinu sociálních pracovníků. Velmi účelně se v něm propojuje teorie s praxí, protože pružně reaguje na podněty všech zúčastněných.

Odkud přišel nápad na projekt vzdělávání sociálních kurátorů?

Potřeba dalšího odborného vzdělávání sociálních kurátorů a jejich metodiků sociální prevence vznikla spontánně. My jsme se jako Sekce sociálních kurátorů Společnosti sociálních pracovníků České republiky rozhodli, že za tímto účelem oslovíme Fakultu sociálních studií Ostravské univerzity. Dohodli jsme se, že bude zajišťovat organizační a obsahové záležitosti a my metodickou náplň a garanci.

Práce sociálních kurátorů je velmi specifická. Sociální kurátoři jsou sociální pracovníci, kteří vykonávají státní správu v přenesené působnosti. Představují prostředníka mezi společností a klientem a současně mezi ním a úřadem. Dalo by se také říct, že pracují na pomezí neziskové organizace a úřadu, což je jedno z dalších specifíků této profese. Nově od roku 2004 po reformě veřejné správy má každá obec s rozšířenou působností svého sociálního kurátora, což skoro zdvojnásobilo celorepublikový stav. Do té doby sídlili pouze na okresních úřadech.

Hlavní důvod vzdělávání tedy vyplynul z toho, že především nově nastupující sociální kurátoři nemusejí přesně vědět, co naše agenda obnáší, jak je složitá a náročná, že má nějaký historický vývoj. Přestože si dnes v době boomu nových vysokých škol a vzdělávacích agentur může každý vybrat, co se mu líbí, je důležité, že toto konkrétní vzdělávání je zaměřeno přímo na činnosti sociálního kurátora, a to jak na začínajícího, tak na pokročilého praktika.

Z čeho jste při sestavování obsahu vzdělávání vycházeli?

Na začátku byl výzkum kolegů z Ostravské univerzity, která prováděla dotazníkové šetření, v němž zjišťovala, jaké moduly by mělo vzdě-



PhDr. Pavel Pěnkava

lávání pro sociální kurátory obsahovat. Toto vzdělávání není úplná novinka, v letech 2006 až 2007 již jedno proběhlo. Mimo jiné z něho vznikla metodická příručka, kterou vnímám jako velké pozitivum. Sociální práce získává konkrétní obrys, když se k ní vztahuje nějaký písemný materiál.

Náš společný projekt vzdělávání není jen pokračováním toho prvního, ale především rozšířením vědomostí do hloubky. Důraz je proto kladen na rozšíření metod sociální práce, které sociální kurátor používá. To je důležité především z toho důvodu, že sociální kurátor si může přístup ke klientovi vykládat různě. Například začínajícím pracovníkům na nových úřadech, které vznikly po reformě, se může stát, že si řeknou: „Poskytneme klientovi, co ze zákona musíme, pak si už musí pomoci sám.“ Jindy se pod

tlakem samosprávy obce můžou dostávat do situací, které jsou v rozporu s etickým kodexem sociálního pracovníka. To se ale často může stát v důsledku absence metodických materiálů a nedostatečného zaškolení do oboru. Pokud včas získají povědomí o metodách, které lze využít, a navíc se mohou například v rámci náslechu u zkušených odborníků seznámit a identifikovat s určitým stylem přístupu, pak by ke zbytečným omylům nemuselo docházet.

Můžeme některé z používaných metod popsat?

Jak jsem již řekl v úvodu, sociální kurátor je specializovaný sociální pracovník, proto používá různé metody, např. sociální poradenství, rozhovor nebo krizovou intervenci. Novinkou je nyní socioterapie, kterou zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dává sociálním pracovníkům nový účinný nástroj. Díky tomu můžeme mimo úřední hodiny rozšířit nabídku služeb, které se zaměřují na ovlivňování osobnosti klienta v sociálním prostředí. Význam socioterapie vychází především ze situace, ve které na jedné straně je klientům nabízena celá škála různých sociálních služeb, na straně druhé však vzniká otázka, zdali je náš klient dokáže využít k tolik žádoucí změně. Proto se díky této metodě můžeme zaměřit například na posilování sociálních dovedností u lidí, kteří v důsledku své nedostatečnosti ztratili sociální zázemí své rodiny a přátel.

Velký význam má socioterapie u klientů, kteří přicházejí po výkonu trestu, nebo osob bez příštěří. I když jsem si vědom toho, že sociální kurátor není psychoterapeut, je socioterapie v podstatě způsob, jak posilovat klienta při získávání sociální zručnosti. Jsem přesvědčen, že v tom je sociální kurátor odborník na svém místě.

Jaký je rozsah vzdělávání?

Jedná se o 22 modulů, vždy jednou za měsíc je v konkrétním kraji bloková výuka zpravidla tři modulů. Vzdělávání trvá tři dny, jeden výukový den má klasicky osm vyučovacích hodin. Z určitého pohledu je nepříjemné, že vzdělávání zasahuje do úředních hodin. Je třeba, aby zaměstnanci byli uvolnění zaměstnavatelem, který se vzděláváním vysloví souhlas. Chápeme sice, že pro zaměstnavatele je obtížné uvolnit zaměstnance v úředních hodinách, kdy musí zajistit jeho zastupitelnost, na druhou stranu získají

mnohem víc, protože do kursu nemusí téměř nic investovat, pro sociální kurátory je totiž bezplatný. Navíc se toto vzdělávání započítává do povinných 200 hodin, které mají jako rekvalifikační vzdělání povinné všichni sociální pracovníci, kteří vystudovali před rokem 1989. Naše moduly jsou akreditované MPSV a účastníci po úspěšném dokončení získají certifikáty o absolvování.

Je součástí modulů také nácvik praktických dovedností?

V určitých modulech ano, např. praktické předvádění základní zdravotnické pomoci v modulu Zdravotní rizika. Kurátor se totiž může dostat do různých situací. My jsme na našem pracovišti např. resuscitovali klienta, který dostal fibrilaci srdce. V takové chvíli člověk prostě musí konat a měl by znát principy první pomoci. Nácvik řešení modelových situací při práci sociálního kurátora v osnovách vzdělávání není, ale může to být podnět pro budoucí pokračování ve vzdělávacích projektech.

Jaké jsou reakce účastníků kursů?

Do této chvíle je ohlas převážně velmi pozitivní. Myslím, že je to dáno zejména důsledným sledováním a snahou uspokojovat vzdělávací potřeby nás sociálních kurátorů. I když se člověk při tak velkém projektu nevyhne nedostatkům a chybám. Průběžná zpětná vazba účastníků, která se vyhodnocuje v evaluačních dotaznících, ukazuje, že panuje spokojenost s tématy a lektory. Další pozitivum je, že se lektoři v průběhu jednotlivých modulů dozvídají od účastníků podněty a postřehy, na které se můžeme zaměřit v budoucnu při pracovních setkáních nebo odborných konferencích.

Čeho se připomínky účastníků nejčastěji týkají?

Většinou se vyjadřují k odborným tématům, např. navrhuji, o co by jednotlivé učební oblasti mohly být rozšířeny. Lektoři tak mají bezprostřední možnost reakce zapracovat a tak se obsah vzdělávání neustále vylepšuje. Navíc vítám i konstruktivní kritiku, která je pro kvalitu důležitá.

Má o vzdělání zájem dostatečné množství pracovníků?

Dá se tvrdit, že ano, zaznamenáváme i zájem u začínajících sociálních kurátorů, kteří na svoji

pozici nastoupili až po zahájení vzdělávacích cyklů. Tuto poptávku bohužel nemůžeme uspokojit, protože do rozběhnutého kursu nelze dodatečně vstoupit. Jejich zájem vnímáme, proto jim vycházíme vstříc. Na internetu je již nyní volně ke stažení sborník přednášek. Dále se dokončuje nová metodická příručka. Ta bude pro několik příštích let aktuální a může být důležitá nejen pro naši práci, ale také pro její prezentaci.

Dnes, kdy se veřejnost setkává s označením kurátora například na uměleckých výstavách, je důležité, aby se v obecném povědomí ustálilo, co práce sociálního kurátora obnáší. Z podstaty věci naše činnost preventivně přispívá i k ochraně společnosti před sociálně patologickými jevy a tím stoupá její společenský význam.

Je projekt vzdělávání jediným způsobem, jak mohou sociální kurátoři sdílet zkušenosti?

Je to jedna z mnoha možností. Sekce např. pořádá pracovní setkávání a odborné konference.

Máme také k dispozici internetovou sociální síť Pandora, která slouží k obecné diskusi o případech, nebo se zde dá vznést dotaz a poradit se s kolegy. Také se jejím prostřednictvím informujeme o různých změnách v zákonech nebo odborném dění atd.

Celorepubliková síť sociálních kurátorů znamená pro naši práci a síť sociálních služeb velkou výhodu – mám například možnost oslovit kolegu z jiného kraje, který má s příchodním klientem předcházející zkušenost, a je proto schopen mi poradit nebo něco sporného v zájmu klienta

Projekt „Profesní vzdělávání sociálních kurátorů“

Projekt ESF Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Zaměřuje se na celonárodní odborné vzdělávání sociálních kurátorů, tj. sociálních pracovníků, kteří poskytují pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením nebo osobám sociálně vyloučeným. Realizátoři si kladou za cíl prostřednictvím vzdělávání sociálních kurátorů posílit rozvoj systému sociálních služeb a zvyšování kvality služeb pro zmiňovanou cílovou skupinu. Na projektu spolupracuje Ostravská univerzita se Společností sociálních pracovníků ČR, Sekce sociálních kurátorů SSP ČR. Více informací: www.projekty.osu.cz/sockur

objasnit. Naše práce má tedy svou logiku, navzájem spolupracujeme.

Proč vnímáte rozšiřující vzdělávání jako důležité?

Setkávám se i názory části veřejnosti, že sociální pracovníci jsou lidé, kteří mají srdce na dlani, ale svoji práci dělají s naivitou a tím chrání lidi, kteří škodí společnosti. Je proto důležité, aby si nejenom laická veřejnost, ale i odborníci z jiných profesí uvědomili, že v současnosti jsou sociální pracovníci mnohdy vysokoškolsky vzdělaní lidé, kteří rozhodně nestojí na okraji a kteří jsou rovnocennými partnery v debatě a jednání.

Společnost sociálních pracovníků ČR uvažuje o vzniku profesní komory sociálních pracovníků a já se s tímto návrhem zcela ztotožňuji. Pro obor sociální práce je důležité, aby existoval subjekt, který bude na profesionální úrovni hájit a odborně rozvíjet diskusi, navrhovat legislativní změny a představovat jakousi vlajkovou loď našeho oboru i před veřejností.

Abych se vrátil zpět k vaší otázce, myslím si, že tento projekt vzdělávání může napomoci i k získání profesní hrdosti a respektu. Je důležité, aby si lidé uvědomili, že aktivity sociálních pracovníků jsou pro společnost velmi významné a mají nenahraditelnou roli.

To ale mimo jiné souvisí také s prokazatelností efektivity práce.

Ano, je opravdu těžké prokázat efektivitu naší práce. Neexistují žádné tabulky ze statistického úřadu, které by dokazovaly, že prevence, o kterou usiluje sociální pracovník, je mnohonásobně výhodnější než represivní přístupy. Člověk by měl vědět, že je zodpovědný sám za sebe a že právě on může svoji situaci ovlivnit. Pokud to vezmu z pohledu našeho klienta, musí vědět: „Udělal jsem něco špatně, přijmu trest, vrátím se zpět do normálního života.“ Naši klienti však vidí, že po návratu z výkonu trestu nejsou nikde přijímáni, což vede k recidivě a způsobu života, který není podle většinové společnosti považován za normální.

Což svým způsobem není deprimující jen pro klienty, ale ve výsledku i pro sociální pracovníky, kteří se jim věnují.

Nemám konkrétní zdroj, ale existuje výzkum, který dokazuje, že sociální pracovníci patří k lidem s velkým rizikem ohrožení syndromem vyhoření

a někteří mají sklony ukončit život sebevraždou. Každý z nás si nejspíš prošel mesiášským komplexem. Je ale nezbytné si včas uvědomit, že s našimi klienty z části nesu jejich úděl, ale nemohu překročit stín svých možností. Syndrom vyhoření je samozřejmě velkou hrozbou pro všechny, kteří pracují s lidmi. Pro nás je to nebezpečné zvláště v tom, že paradoxně můžeme, byť nechtěně, ubližovat lidem, kterým pomáháme.

Vzděláváním proto směřujeme k tomu, abychom se my jako kurátoři dokázali zorientovat v systému sociálních služeb a uvědomili si, že jsme odborníci nejen na papíře, ale i opravdu v praxi. V tom je vzdělávání nepostradatelné.

Uznáváte tedy důležitost teoretického základu pro výkon praktické sociální práce?

Přiznám se, že i já jsem se kdysi krátce domníval, že teorie není potřebná, že stačí jen praxe. Ale v okamžiku, kdy se člověk vyprofiluje v oblasti, kde působí, si uvědomí, že to tak není. Z člověka se stane odborník, který má dobrý přístup ke klientům i k profesi, ale uvědomí si, že mu chybí propojenost s dalšími obory, protože o nich mnohdy ani neví. Vzdělávání, teorie a praxe se tak logicky stávají neoddělitelnými součástmi sociální práce.

Jana Kopřivová

Metóda sebaobhajovania smeruje k inklúzii ľudí s mentálnym postihnutím

Projekt s názvom Spoločne proti diskriminácii ľudí s mentálnym postihnutím je najnovšou aktivitou Združenia na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v Slovenskej republike. Okrem tohto projektu realizuje množstvo ďalších činností pre svoju cieľovú skupinu – vráťaní podporovaného bývania, osobnej asistencie, prevádzkovania informačnej databázy. Ako vnímajú dôležitosť teórie pre prax, hovorí riaditeľka republikovej centrály združenia Mgr. **Iveta Mišová**, sociálna pedagogička Bc. **Miroslava Vávrová** a sociálna pracovníčka Mgr. **Miroslava Petrovičová**.

Čo všetko by mala mať v repertoári poznatkov, získaných v teórii a metodológii sociálnej práce, sociálna pracovníčka s mentálne postihnutými?

Vzhľadom na mentálne postihnutie je práca sociálneho pracovníka istým spôsobom špecifická, preto je dôležité, aby mal teoretické poznatky o ľuďoch s mentálnym postihnutím.

Dôležitým osobnostným predpokladom je etický prístup vo vzťahu k ľuďom s mentálnym postihnutím. Sociálny pracovník by sa mal vedieť orientovať v zákonoch, vo všeobecne záväzných právnych predpisoch a nariadeniach, nevyhnutných v sociálnej oblasti, ale aj v oblasti vzdelávania, zamestnávania, v oblasti sociálnej a právnej ochrany. Využitie poznatkov závisí vo veľkej miere na tom, aký je cieľ sociálnej práce; iné poznatky využíva pri poskytovaní individuálneho špecializovaného poradenstva, iné pri práci v zariadení, iné pri obhajobe práv a záujmov, či manažovaní.

Sociálny pracovník by mal mať schopnosť analyzovať a pochopiť potreby a požiadavky človeka s mentálnym postihnutím, posúdiť stupeň postihnutia, identifikovať sociálne a pracovné schopnosti a zručnosti, schopnosť vytvoriť a realizovať individuálny rozvojový plán, schopnosť posúvať ďalej proces adaptácie, schopnosť vyhodnocovať výsledky smerom k úplnej autonómii...

Pre efektívnu a profesionálnu prácu by mal byť sociálny pracovník vybavený databázou teoretických poznatkov z mnohých spoločenských vied, ako sú napr. psychológia, (všeobecná, pedagogická, sociálna...), psychopatológia, pedagogika (všeobecná, špeciálna, sociálna...), biológia, sociológia, filozofia, právo, ekonómia, manažment. Musí poznať etické hodnoty a princípy sociálnej práce, základné teórie sociálnej práce, vzťah sociálnej práce a sociálnej politiky, metódy sociálnej práce s jednotlivcom, skupinou a komunitou.

Ako dokážete odhadnúť potenciál schopností klienta?

Tento proces je veľmi zložitý a sú potrebné nielen teoretické vedomosti, ale aj skúsenosti s prácou s ľuďmi s mentálnym postihnutím. Veľmi dôležitá je diagnos-



Mgr. **Iveta Mišová**

tika a sociálna anamnéza klienta. Informácie o klientovi, jeho rodine, sociálnej situácii sú dôležité pre zmapovanie potrieb jeho možností a schopností. Na rozvoji potenciálu klienta pracujeme spolu s ním, prípadne s jeho rodinou, širším okolím. Vytvárame individuálny rozvojový plán, v ktorom sa stanovia krátkodobé merateľné ciele. Hodnotením týchto cieľov spoločne zistíme, ktorým smerom sa ďalej uberať, čo je možné zlepšiť, prípadne čo zmeniť.

Práve klienti s mentálnym postihnutím majú niekedy problémy stanovovať si životné plány, ciele. Podporujeme ich pri uvedomovaní a formulovaní ich prianí, túžob, pričom cieľom je zlepšenie ich sociálnej situácie, vyriešenie daného problému a zlepšenie kvality ich života. Každý človek s mentálnym postihnutím je jedinečný, vyžadujúci individuálny prístup, každý má iné schopnosti. Z našej praxe môžeme potvrdiť, že potenciál ľudí s mentálnym postihnutím je vyšší, než častokrát predpokladá ich sociálne okolie.

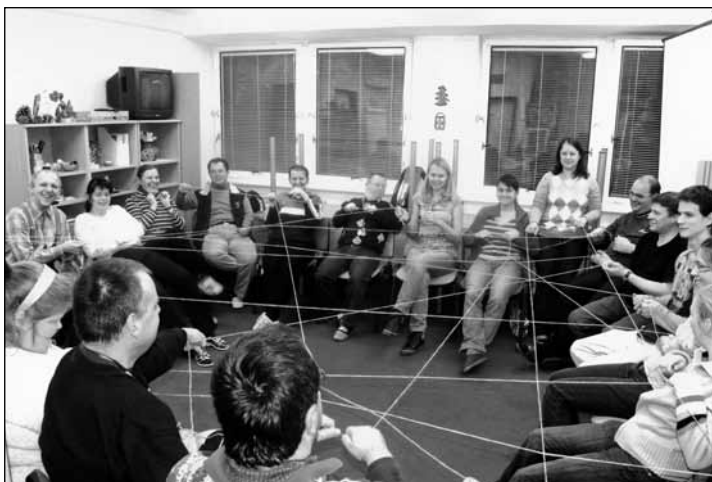
Aké používate metódy pri práci s mentálne postihnutými? Prečo práve tie a prečo nie iné?

V našom združení používame niekoľko metód sociálnej práce. Človek s mentálnym postihnu-

tím sa celý svoj život vyrovnáva s následkami vlastného postihnutia a snaží sa ich prekonávať. Vedome a mnohokrát i s námahou sa učí to, čo sa ľudia bez postihnutia učia bezprostredne. Zaberá mu to mnoho času a všetky tieto svoje nadobudnuté schopnosti a zručnosti musí neustále trénovať, precvičovať a zdokonaľovať. Znáмым faktom je, že bez tohto procesu opakovania ľudia s mentálnym postihnutím po čase prirodzene zabúdajú to, čo sa už naučili. V ne-

poslednom rade im ťažkosť spôsobuje riešenie problémov, konfliktov, asertívne správanie, prijatie sociálnych rolí náležiacich veku a ich adekvátne zvládanie. Vhodným riešením týchto opísaných problémov je *sociálna rehabilitácia*. Sociálnu rehabilitáciu realizujeme v rámci skupinovej práce.

Skupina, ako malé sociálne prostredie, má pre človeka s mentálnym postihnutím hneď niekoľko výhod: dáva mu pocit, že niekam patrí, stretáva sa s novými ľuďmi, získava nových priateľov, učí sa zo skúseností iných členov skupiny, diskutuje a rýchlejšie chápe vhodné spôsoby riešenia problémových situácií, má príležitosť rozprávať o udalostiach z vlastného života, učí sa načúvať iných, poradiť im, byť empatický. Skupina poskytuje obvykle prvú, trvalú príležitosť získať sociálne zručnosti prostredníctvom vytvárania priateľských kontaktov. V skupine sa človek s mentálnym postihnutím rýchlejšie poznáva a uvedomuje si svoje práva, je intenzívnejšie motivovaný preberať zodpovednosť za seba. Okrem spomenutých faktorov skupinové sociálno-rehabilitačné stretnutia stimulujú k sociálnej komunikácii a podporujú vyjadrovacie schopnosti. V skupine sa človek s mentálnym postihnutím učí riešiť problémy svojho každodenného života, hľadá odpovede na otázky a formuluje vlastné názory. Trénuje sa v schopnosti prispôbiť a zosúladiť vlastné záujmy so želaniami v skupine, precvičuje si rozličnými technikami sociálnu komunikáciu, schopnosť riešiť problémy, získava či upevňuje asertívne schopnosti.



Sociálni pracovníci Miroslava Petrovičová posiluje potenciál klientů.
Foto: Archív ZPMP

Pri práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím uplatňujete metódu sebaobhajovania. O čo v nej ide?

Cieľom je sprostredkovať klientom čo možno najviac informácií v im prijateľnej forme a podporovať rozvoj sociálnych a komunikačných kompetencií. Sebaobhajka sa učí byť zodpovedným sám za seba, spoznať a obhajovať svoje práva, lepšie pochopiť prežívanie a správanie seba aj iných ľudí, učí sa reagovať na svoje potreby, identifikovať a realizovať svoje sny, plány. Sebaobhajovaním sa taktiež posilňujú a upevňujú už získané schopnosti a zručnosti, neustále sa rozvíjajú ďalej, ľudia s mentálnym postihnutím si budujú potrebnú sebadôveru, schopnosti sebareprezentácie, efektívnej komunikácie. To ich postupne vedie k osamostatneniu, k sebarealizácii a k nezávislejšiemu životu. Všetky tieto spomenuté aspekty smerujú k inklúzii ľudí s mentálnym postihnutím. Pri plnení rôznych skupinových úloh je človek s mentálnym postihnutím nútený objaviť samého seba, svoj potenciál, prípadné nedostatky. Je to niečo, čo sa v jeho každodennom živote nedeje prirodzene, nakoľko väčšinou nie je nútený postarať sa sám o seba. Práca a spolupráca s tímom sú pre neho zaujímavé a dôležité.

Ďalšou metódou je poskytovanie *špecializovaného poradenstva* ľuďom s mentálnym postihnutím a ich rodinám, na ktoré máme akreditáciu. Jeho hlavným cieľom je pomôcť pri ich integrácii, podporiť ich nezávislejší život a samostatnú sociálnu inklúziu, podporiť zachovanie a stabilizáciu prirodzeného rodinného prostredia, rozvíjať potenciál a ich osobnosť, zlepšiť kvalitu života. Formy práce,

ktoré používame, sú individuálne, ďalej práca s rodinou podľa potreby a skupinová práca.

V čom vidíte najväčší prínos teoretických vedomostí vo svojej práci?

Teóriu vnímame ako nevyhnutný základ pre prax sociálneho pracovníka. Práca s klientom by bez poznania teórie, rôznych metód a postupov stávala len na akejsi intuícii pracovníka. Spoliehať sa len na „zdravý sedliacky rozum“ či „šiesty zmysel“ je však hazard. Z osobnej skúsenosti môžeme zhodnotiť, že medzi prácou kvalifikovaného pracovníka a dobrovoľníka, ktorý chce „jednoducho pomôcť“, je veľký rozdiel. Často v neprospech klienta v druhom prípade.

Kde ste nadobudli teoretické vedomosti a ako?

Teoretické vedomosti sme nadobudli počas vysokoškolského štúdia. Pravdu povediac však neboli úplne postačujúce a nepripravili nás dostatočne na prax s klientom. Drvivú väčšinu potrebných informácií sme nadobudli v rozhovoroch so skúsenejšími kolegami, supervíziou a samoštúdiom. Myslíme si ale, že práve toto je tá správna cesta – počas prednášok by sa len ťažko dali prezentovať všetky potrebné informácie, hlavne keď je sociálna oblasť tak široká.

Ako by vaša práca vyzerala, keby ste neboli teoreticky pripravení?

Ako sme už spomenuli vyššie, vidíme rozdiel medzi teoreticky pripraveným pracovníkom a „iba“ nadšeným dobrovoľníkom. V istom období života sme si otestovali na vlastnej koži obe roly a dnes vieme objektívne posúdiť, že ako dobrovoľníci bez patričného vzdelania sme svojím konaním nepomohli klientom natoľko, ako by sa nám to podarilo dnes. Aj v súčasnosti sa preto snažíme pracovať s dobrovoľníkmi tak, že im predáme aspoň tie najzákladnejšie informácie, ktoré k svojej práci budú potrebovať.

Ovplyvňuje nejaké užitie teoretických vedomostí v praxi s mentálne postihnutými reakcie spoločnosti?

Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR (ZPMP v SR) sa zameriava

nielen na priamu prácu s ľuďmi s mentálnym postihnutím, ale aj na zmenu povedomia verejnosti o nich. Významnou oblasťou je obhajoba ich práv a záujmov, aktívne sa zapájame do tvorby právnych predpisov, ktoré sa dotýkajú života ľudí s mentálnym postihnutím a ich rodín. Podarilo sa nám dosiahnuť viacero pozitívnych zmien v zákonoch, čo považujeme za úspech. Zároveň sa venujeme práci na zvýšení povedomia verejnosti o ľuďoch s mentálnym postihnutím a snažíme sa o zručanie predsudkov a negatívnych postojev voči nim.

Čo vás podľa vášho názoru odlišuje od iných združení, organizácií, ktoré sa venujú mentálne postihnutým? Inými slovami: prečo si myslíte, že ste považovaní za dobrých?

Naše združenie vzniklo pred 30 rokmi z iniciatívy malej skupinky rodičov a odborníkov. Na začiatku bola potreba zlepšovať kvalitu života ľudí s mentálnym postihnutím. Jeho členmi sú ľudia s mentálnym postihnutím, rodiny, odborníci, priatelia, sympatizanti. Úlohy, ktoré si predsavzalo splniť, sa z roka na rok menili. Najskôr vznikali len svojpomocné skupinky, neskôr prvé denné zariadenia sociálnych služieb, stacionáre, po „nežnej“ revolúcii začali vznikať prvé chránené dielne, pracoviská, nové druhy sociálnych služieb. Bolo potrebné sa profesionalizovať. Mnohí rodičia sa rozhodli študovať práve sociálnu prácu. Keď chceli pomôcť svojim deťom a deťom svojich priateľov, bola to nevyhnutnosť. Združenie sa rozrástlo a dnešná celoslovenská organizácia má 59 miestnych organizácií. Niektoré i dnes fungujú ako svojpomocné skupiny a iné sú zasa vysoko profesionalizované a poskytujú odborné služby ľuďom s mentálnym postihnutím.

Či sme považovaní za dobrých, nevieme posúdiť, jedno však je isté, naším najväčším cieľom je začlenenie ľudí s mentálnym postihnutím do spoločnosti. Chceme, aby aj v živote ľudí s mentálnym postihnutím boli samozrejmosťou základné ľudské práva: aby mohli pracovať, vzdelávať sa, oddychovať, mať rodinný život a priateľov, aby boli akceptovaní takí, akí sú.

Pavel Bajer

Teorie nedává odpovědi na všechna specifika sociální práce

To se domnívá Mgr. **Kateřina Sudrová**, vedoucí ostravské pobočky Astrid, o. p. s. Jak tato sociální pracovnice spolu se svými kolegy využívá teorie a metody sociální práce při sociální rehabilitaci, se dozvíte v následujícím rozhovoru.

Můžete, prosím, objasnit, co vše zahrnuje pojem sociální rehabilitace v pojetí vaší organizace?

Naše organizace je poskytovatelem sociální rehabilitace v několika městech – v Ostravě, v Ústí nad Labem a v Mostě. Jsem kompetentní mluvit pouze za Astrid, o. p. s. – Sociální rehabilitaci Ostrava, která je registrovanou sociální službou poskytující službu sociální rehabilitace v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 k tomuto zákonu. Sociální rehabilitace je v tomto zákoně vymezena v § 70.

Služby poskytujeme nezaměstnaným, osobám na rodičovské dovolené, pečujícím o osobu blízkou, zdravotně znevýhodněným (nevyžadujícím specializovanou péči), propuštěným z výkonu trestu odnětí svobody a osobám sociálně vyloučeným či sociálním vyloučením ohroženým ve věku 18–64 let, kterým chybějí potřebné znalosti, dovednosti a pracovní návyky k uplatnění se na trhu práce. Podporujeme uživatele v rovině sociální, osobnostní a profesní.

Jakými aktivitami vaši službu zajišťujete?

Mezi aktivity, kterými službu zajišťujeme, patří základní sociální poradenství, jako povinná součást všech sociálních služeb, jehož prostřednictvím poskytujeme osobám informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Naše práce se orientuje především na poradenství při hledání zaměstnání. Pomáháme uživateli zorientovat se na trhu práce, jak a kde si hledat práci, se sestavováním profesního životopisu nebo napsáním průvodního dopisu. Uživatelé naší služby mají možnost využít také doprovodů např. k výběrovému řízení do zaměstnání či jednání na úřadech.

Jak dále pomáháte znevýhodněným uchazečům o zaměstnání?

Poskytujeme také programy rozvoje vzdělání. Z nich mohu jmenovat Motivačně vzdělávací kurs zaměřený na získání, obnovení a posílení základních komunikačních dovedností a znalostí potřebných k efektivnímu hledání práce, např. formou nácviku rozhovoru u výběrového řízení. Uživatel zde sdílí zkušenosti s ostatními uživateli v podobné situaci a posiluje si své sebevědomí, což je pro zvládání jeho nepříznivé sociální situace důležité.

Další programy rozvoje vzdělání se zaměřují na konkrétní dovednosti, které zaměstnavatelé v současnosti od uchazečů o zaměstnání požadují. Jedná se o získání či prohloubení dovednosti práce s počítačem v programu Jak na počítač, dovednosti využívat hmatovou metodu při psaní v programu Píšeme všemi deseti nebo jazykových dovedností v programu Seznamme se s angličtinou.

Astrid v Ostravě nabízí také pracovní rehabilitační programy Tvůrčí dílna a Dřevodílna, kde si uživatelé prostřednictvím tvůrčí manuální činnosti udržují své pracovní návyky, navazují nové sociální kontakty a udržují tak kontakt se společenským prostředím.

Jaká jsou teoretická východiska pro vaši činnost?

Z hlediska sociální práce v naší službě využíváme jako typ intervence individuální sociální práci. Při vlastní práci s uživateli služby kombinujeme znalosti z více teoretických přístupů. Jedná se především o úkolově orientovaný přístup, kterému značně odpovídá i individuální plánování požadované Standardy kvality sociálních služeb. Zaměřujeme se na zplnomocňování uživatelů služby. Uživatel je pro nás osobou, která je schopna své problémy řešit. S uživatelem postupujeme po jednotlivých dohodnutých krocích, hodnotíme úspěšnost naší spolupráce.

Inspirujeme se i jinými teoretickými přístupy, jako na klienta orientovaným přístupem nebo kognitivně behaviorálními modely.

Věnuje se teorie sociální práce vaší cílové skupině dostatečně? Kde berete inspiraci pro vaši práci?

Odborné literatury, která se zabývá problematikou nezaměstnanosti ve všech jejích aspektech, je mnoho. Ne vždy se však jedná o literaturu čistě z oblasti sociální práce. Často vychází z oborů, jako je psychologie, sociologie nebo sociální politika. Je to logické vzhledem k tomu, že k problematice nezaměstnanosti je potřeba přistupovat multidisciplinárně.

Nezaměstnaní jsou podle mého názoru právoplatnou cílovou skupinou v sociální práci, ale jestli se této skupině věnuje teorie sociální práce dostatečně, nedovedu posoudit. Za zmínku určitě stojí skutečnost, že původní legislativní nastavení zákona o sociálních službách a prováděcí vyhláška měly na mysli jinou cílovou skupinu než právě nezaměstnané.

Inspiraci pro práci беру z odborné literatury a teorií sociální práce, ale i z praxe jiných našich i zahraničních organizací, které pracují s touto cílovou skupinou.

Jaké metody sociální práce jsou podle vašeho názoru vhodné pro práci s vaší cílovou skupinou? Jaké metody se vám osvědčily či osvědčují?

Pojem metoda sociální práce je dosti nejednoznačný. Pokud bychom zde jako metodu sociální práce chápali konkrétní postupy v rámci jednotlivých typů intervence a teoretických přístupů, mohu za sociální rehabilitaci jmenovat hlavně rozhovor zahrnující aktivní naslouchání, dotazování, povzbuzování, poukazování na obvyklou situaci uživatele nebo přerámování. Uživatelé mají také možnost absolvovat nácvik situace, kterou hodnotí jako problémovou.

Astrid, o. p. s.

Posláním organizace je poskytovat podporu sociálně vyloučeným osobám nebo ohroženým sociálním vyloučením a zajišťovat komplexní rozvoj osobnosti s možností znovuzačlenění do společnosti a na pracovní trh. Své služby nabízí ve městech Ostrava, Most a Ústí nad Labem. Více informací: www.astridops.cz

Vaši klienti jsou sociálně vyloučení nebo ohrožení sociálním vyloučením. Jak se liší metody používané pro práci s klienty, kteří jsou „jen“ nezaměstnaní, od metod práce s těmi vašimi, tedy těmi, kteří jsou nejen nezaměstnaní, ale současně sociálně vyloučení či ohrožení sociálním vyloučením?

Myslím si, že neexistují „jen“ nezaměstnaní. Nezaměstnanost s sebou nese vždy riziko sociálního vyloučení. Nelze tedy hovořit o tom, že je někdo „jen“ nezaměstnaný a o specifických metodách práce s ním. Metody je potřeba přizpůsobovat individuálním potřebám uživatele.

Myslíte si, že jsou teorie sociální práce využitelné pro praxi?

Teorie a praxe jsou vždy vzájemně spjaté. Teorie sociální práce jsou v praxi bezesporu využitelné. Ne však v celém jejich rozsahu. Praxe sociální práce je velmi různorodá a teorie nedává odpověď na všechna její specifika.

Přínosem teorií do praxe je podle mne možnost pracovníka se o tyto koncepty při své práci opřít a mít tak přehled o tom, co lze při práci s klientem aplikovat. Důležité je koncepty využívat s přihlédnutím k aktuálním potřebám uživatele a možnostem služby. Sociální pracovník také často využívá své teoretické znalosti eklekticky a bez uvědomění si jejich ukotvení v konkrétním teoretickém přístupu.

Jana Kopřivová

Metody sociální práce nejen v sociálně-právní ochraně dětí

Nekonvenční metody sociální práce představují těžší, ale krásnější cestu pomoci

Nekonvenční přístupy v práci s klienty využívá spolu se svými kolegy Mgr. **Marek Roháček**, sociální pracovník a předseda občanského sdružení Návrat. Tato slovenská nezisková organizace se zabývá náhradní rodinnou péčí a sanací rodin v krizi. Prosazuje a podporuje návrat opuštěných dětí z institucí do rodin. Ve svých aktivitách kladе důraz na předání kompetencí rodičům. Ti se tak stávají laickými odborníky, kteří nejlépe vědí, jak k přijatým dětem přistupovat.

Patříte k zakládajícím členům organizace Návrat. Ta je v chodu již od roku 1993.

Liší se nějak váš současný způsob práce s klienty od doby, kdy jste začínali? Jaké teorie sociální práce jste tehdy používali?

Vycházeli jsme z teorie pražské školy psychické deprivace. Spolu s kolegou jsme se tímto zabývali také v našich diplomových pracích. Pomocí ní jsme zdůvodňovali, proč je důležitý proro-dinný systém pro děti, které vyrůstají v ústavní péči.

V posledních pěti šesti letech jsme naši práci rozšířili o odborná východiska, která jsou postavená na teoriích vztahové identity. Tak jsme se dostali do kontaktu s praktickými nástroji kvaziterapeutickými, poradenskými a k nástrojům léčby psychické deprivace, a to díky americkým lektorkám, se kterými jsme v kontaktu.

Jde o teorii, která hovoří o tom stejném jako pražská škola psychické deprivace, která však problematiku rozpracovává z hlediska akademického a nabízí trochu méně praktická řešení. Američané zase umějí nabídnout nástroje, které jsou tak říkajíc „user friendly“, mohou je tedy využívat bez problémů i rodiče. Využíváme např. dotykovou terapii, což není terapie v našem slova smyslu. Metoda je postavená na tělesném kontaktu, tedy na nástrojích dostupných pro každého rodiče, každého laika. Stačí jen porozumět základním principům, které se naučíte během krátkého semináře.

A vy tento nástroj doporučujete rodičům, kteří mají děti v náhradní rodinné péči?

Ano, ale nejen těm. Poslední roky také děláme sanaci rodin v krizi, je to metoda využitelná v podstatě kdekoliv.



Mgr. Marek Roháček

Můžete jmenovat ještě nějaké další nástroje, které jsou pro využití při vaší práci zajímavé?

Začali jsme využívat kojení adoptovaného dítěte, kdy jde opět o využití fyzického kontaktu a posílení vztahu mezi dítětem a rodiči. Máme také programy připoutání v rodině, kdy probíhají sezení přímo v přirozeném prostředí rodiny u ní doma v obývacím pokoji. Všechno je to postavené neklínicky, v terénu. Mluvíme a pojmenováváme věci, které se děly v minulosti. Neprobíhá to jen s jedním dítětem, které má např. výchovné problémy, ale zapojujeme celou rodinu, protože všichni můžou být nápomocní. Vnímám to jako zkompetentňování lidí, kterých se to osobně týká.

Další nástroj jsou skupiny dětí, v nichž jsou děti přijaté i přijímané, tedy z rodiny vlastní. Pracovník se snaží vytvořit prostředí, atmosféru a klást vhodné otázky. Děti samotné si pojmenovávají

situace, které se v rodině udály, hledají se traumatická místa, aby je mohly zpracovat. Někdy, když ponecháváme sezení víc ve svých rukách, v rukách odborníků, tak do dětí vtiskneme něco, co pro ně není srozumitelné. Když jim však necháme dostatek vlastního prostoru, začnou samy věci a situace pojmenovávat. Vzniknou tak velmi zajímavé popisné momenty, protože děti používají termíny, které znají jen ony, a navzájem si mezi sebou rozumějí, ačkoliv my jim nerozumíme.

Ve své práci se zaměřujete na náhradní rodinnou péči a od roku 2006 se zabýváte také sanací rodin. V čem se liší teoretické přístupy pro tyto dva druhy práce s klienty?

Liší se to v genezi spolupráce a v míře motivace. Když pracujeme s náhradními rodinami v okamžiku přípravy, když ještě nemají svěřené děti, tak je to možná někdy trochu rozpačité. Pro rodiny nemusí být příprava před příchodem dítěte příjemná, možná by se jí raději vyhnuly, ale musí jí absolvovat.

Je pro nás důležitější zůstat v kontaktu s rodinou po přijetí dítěte, možná víc než samotná příprava, aby potom byli otevření pro přijímání následující podpory. Potom už je práce velmi příjemná – s motivovanými lidmi, kteří jsou emočně i sociálně stabilizovaní a otevření, se spolupracuje velmi dobře. Rodiny v krizi jsou spíš nemotivované anebo spolupráci jen předstírají. To se většinou týká lidí, kteří jsou zklamaní systémem a nedůvěřují odborníkům. Nakonec také řešíme jejich existenční otázky, finanční nedostatky... Kvalitativním terapeutickým postupem se dostáváme až k dalším sezením, kdy už s námi rádi pokračují. Naší hlavní snahou je s nimi pokračovat a s využitím terapeutických nástrojů pro posílení vztahu se nakonec posunout dál.

Mluvíme o teoriích a metodách sociální práce. Můžete charakterizovat, čím jsou pro vás přínosné? Jak by třeba vaše práce vypadala, kdybyste je neměli k dispozici?

Pokud bychom zmiňované přístupy neměli k dispozici, pokud bychom je neznali a nevyužívali, naše práce by byla více postavena na dialozích, poradenství a diagnostice. To by podle mého názoru vedlo k tomu, že by na nás klienti byli závislí a vázaní. Pro mne je zásadním momentem naší práce zkompetentnění rodičů. Stávají se laickými odborníky, důležitou osobou pro dítě. Myslím si, že postupy, které zkompetentňují rodiče, vý-

znamným způsobem zvyšují zohlednění zájmů dítěte.

Aktualizujete nějak přístupy, které používáte?

Naše přístupy jsou postavené na zmiňované škole. Absolvovali jsme čtyři semináře, kde je skupina, která přišla na Slovensko a vždy přinesla něco nového anebo rozšířila daný nástroj. Myslím si, že od té doby jsme více citliví a nastavení hledat nové nástroje po vlastní linii. Naším objevem byla například filiální terapie, kterou jsme nepřevzali. Využívá hru dítěte a učí vztahovou osobu netlačit na dítě, nevťiskovat mu vlastní představu, ale číst jeho potřeby a z toho vytvářet nabídku pro dítě, která ho někam posouvá. Líbí se nám na tom, že jsme vlastně vytvořili širokou paletu her a hraček, které dítě využívá.

Jak taková terapie probíhá?

Vždycky přichází vztahová osoba, nejčastěji matka, s dítětem, které je nějakým způsobem handicapované, a oni si spolu hrají a my je točíme na video a potom dění analyzujeme s rodičem. Analyzujeme jednak zprávu toho dítěte a zkoušíme číst i jeho potřeby a signály, což se dá vlastně dělat i s dítětem, které nemá rozvinutou verbalitu, což je další výhodou. Také analyzujeme přístup rodiče a vedeme rodiče k tomu, aby byl vůči dítěti neinvazivní, aby mu nevnucoval svoje věci a představy, ale aby se stal zdrojem pro rozšíření, které si dítě v dané oblasti vyžádá.

Co dalšího zajímavého je výsledkem vaší činnosti?

Nevím, zda je to nástroj nebo organizační mechanismus. Jsme v kontaktu s téměř tisícovkou rodin na Slovensku a přirozeně jsme zjistili, že mezi těmito rodinami, se kterými jsme v kontaktu, se vyprofilovali náhradní rodiče, kteří se stali přirozenou autoritou pro další rodiče, kteří se zajímali o nějaké další nástroje a stali se v podstatě našimi partnery. Tyto rodiče jsme nazvali laickými poradci a vytvořili jsme platformu, jejímž prostřednictvím se posilňuje jejich role. Někteří z nich mezitím vystudovali speciální pedagogiku a získali odborné základy. Je jich kolem třiceti a jsou rozmístěni po celém Slovensku. My se s nimi několikrát do roka setkáváme a snažíme se jim nabídnout další podporu, další zkompetentnění.

K tomu patří tzv. kluby náhradních rodin, se kterými jsme začínali již v roce 1993. V jednotlivých městech na Slovensku se setkávají

pravidelně jednou za měsíc náhradní rodiče. Tyto kluby vedou většinou dvojice, snažíme se, aby byla zastoupená odborná složka, dále složka, která má osobní zkušenosti, tedy rodič jako laický poradce.

Naznačil jste, že váš způsob práce s náhradními rodinami nepatří k těm konvenčním. Myslíte si, že je to obtížnější cesta, jak uskutečňovat pomoc v této problematice?

Pro upřesnění: používáme i konvenční cesty, např. skupiny, diagnostiky... Náš způsob práce je těžší v tom smyslu, že pohybovat se v terénu, v přirozeném prostředí těch lidí přináší jistě zátěž, především emoční. I organizačně je to trochu náročnější, dražší. Když to člověk dělá dlouhodobě, může to být vyčerpávající. Na druhé straně to, co je těžší, je vyvážené nějakými benefity, je to efektivnější, pestřejší, hlubší. Myslím si, že je to krásnější cesta pomoci, jen možná občas složitější.

Návrat

Občanské sdružení se sídlem v Bratislavě, které funguje již od roku 1993. Návrat začínal jako organizace, která si za své ústřední téma zvolila náhradní rodinnou péči. K ní se v posledních letech přidala také např. sanna rodin v krizi. Při svých aktivitách vychází z myšlenky, že děti, které nemůžou být se svými biologickými rodiči, by měly vyrůstat v náhradních rodinách, nikoliv v institucích, jako jsou dětské domovy.

Více informací na www.navrat.sk.

Jak vaše nekonvenční způsoby pomoci přijímají vaši klienti?

Myslím, že v prostředí, kde pracujeme, už dnes máme nějaké jméno, takže k nám často přicházejí rodiny na základě doporučení jiných rodin, jiných klientů. Naše služby tedy cíleně vyhledávají. V zásadě jsme v situaci, kdy nestíháme pokrýt všechny požadavky ze strany klientů.

To znamená, že je například musíte odkázat na jinou organizaci?

Ano, řekneme jim, že teď jim vyhovět nemůžeme. Často je problém se vzdáleností. Máme poradenská místa a kanceláře v sedmi městech na Slovensku a odtud nejsme schopni pokrýt celou republiku, takže jsme omezeni regionálně a časově. Snažíme se to alespoň kombinovat s nějakými víkendovými pobyty pro rodiny a nárazovou podporou.

Uvažovali jste o rozšíření poradenských míst? Je to vůbec s přihlédnutím k finančním a personálním kapacitám reálné?

V tomto okamžiku ne a není to jen otázka financí. Pro nás je důležité, abychom našli lidi, kteří do práce dobře zapadnou a kteří ji budou ochotni vykonávat s nasazením i za méně peněz. Naše práce má dlouhodobý charakter. To znamená, že když do něčeho jdeme, chceme, aby to mělo výdrž. Například když klientům něco nabídneme a oni se za rok ozvou znovu, je pro ně důležité, když u nás dostanou podporu od těch stejných lidí, vůči kterým našli důvěru před rokem.

Jana Kopřivová

Poznatky z teórie a ich implementácia do praxe sprehľadňujú celý proces sociálnej práce s klientom

Pomoc obetiam domáceho násilí a týraným a zneužívaným deťom bezesporu patrí k citlivým spoločenským témam. O tom, čím môže efektívne využívaná teória prispieť sociálnej práci v tejto problematike a aké metódy jsou využiteľné pri práci s danou cieľovou skupinou, je nasledujúci rozhovor s PaedDr. **Marianou Kováčovou** z nitranskej neziskovej organizácie Centrum Slniečko.

Môžete na úvod priblížiť poslání neziskovej organizácie Centrum Slniečko?

Centrum Slniečko je nezisková organizácia, ktorá sa zaoberá problematikou týraných, zneužívaných, zanedbávaných detí a obeťami domáceho násilí. Pôsobí v Nitrianskom samosprávnom kraji a po viac ako 10 rokov svojej existencie vytvorila komplexný systém pomoci týraným, zneužívaným deťom a obeťami domáceho násilí.

Realizujeme viacero programov na pomoc tejto cieľovej skupine, a to vo viacerých rovinách prevencie – primárnej, sekundárnej a terciárnej. Medzi najvýznamnejšie programy našej organizácie patria Krízové stredisko Centrum Slniečko pre deti a obeť domáceho násilí, Detská linka záchrany, Bezpečný dom – útluk pre obeť domáceho násilí, Centrum prevencie advokácie a poradenstva, Nizkoprahové intervenčné centrum pre deti a rodiny a multimediálne a informačné kampane.

Vaše organizácie se tedy ve svých aktivitách zaměřuje na pomoc týraným, zneužívaným dětem a současně také obětem domácího násilí. Liší se výrazně metodika pro tyto cílové skupiny?

V práci s cieľovou skupinou uplatňujeme eklectický prístup, v rámci ktorého sociálni pracovníci, ale aj ostatní odborníci pracujúci v jednotlivých programoch selektívne využívajú rôzne prístupy, metódy a formy sociálnej práce v snahe čo najefektívnejšie pomôcť klientovi prekonať nepriaznivú sociálnu situáciu – následky týrania, sexuálneho zneužívania, domáceho násilí ap.

Každý z realizovaných programov má spracovanú svoju špecifickú metodiku práce s cieľovou skupinou. Iná metodika sociálnej práce sa uplatňuje v rámci krízového strediska s deťmi, iná v práci s obeťami domáceho násilí, iná pre



PaedDr. Mariana Kováčová

program telefonickú krízovú intervenciu a iné metodiky sa používajú v rámci preventívnych programov či so skupinou rizikových rodín a rizikových detí v nizkoprahovom intervenčnom centre.

Môžete, prosím, upresniť, z jakých teórií sociálnej práce v týchto metodikách vychádzate?

V rámci sociálnej práce a pri spracovávaní metodík pre jednotlivé programy sme vychádzali z eklectického prístupu, v rámci ktorého v práci s obeťami domáceho násilí, týranými, zneužívanými a zanedbávanými deťmi uplatňujeme poznatky predovšetkým z teórie a prístupu orientovaného na klienta, kognitívno-behaviorálnej teórie, systémovej teórie a systémového prístupu, prístupu orientovaného na úlohy, psychosociálneho prístupu, ale aj sociálno-ekologického rámca. V rámci jednotlivých metodík uplatňujeme aj poznatky z transakčnej analýzy, psychoanalýzy,

existenciálnej analýzy a logoterapie a postupne rozširujeme teoretický rámec o nové poznatky.

Všetky uvádzané teoretické rámce platia i pre činnosti a odborníkov z iných odborov vstupujúcich do riešenia problematiky týraných, zneužívaných detí a obetí domáceho násillia v rámci programov Centra Slniečko.

Jaké metody vaši sociální pracovníci využívají?

Medzi najvýznamnejšie metódy sociálnej práce, ktoré uplatňujeme v jednotlivých programoch s cieľovou skupinou, patria pozorovanie, analýza materiálov, štandardizovaná diagnostika, činnosť diagnostika, diagnostika pomocou vecí, informácia, interview, distribúcia, klarifikácia, ventilácia, povzbudenie, interpretácia, tréning, relaxačné techniky, modelovanie, hranie rolí, metóda incidentu, reflexia, abreakcia, persúázia, podmieňovanie a kognitívno-behaviorálne techniky – paradoxná intencia apod.

To je opravdu úctyhodný výčet. Pro děti v krizové životní situaci provozujete Dětskou linku záchrany (DLZ). Jaké teoretické přístupy uplatňujete při této činnosti?

Detská linka záchrany je významnou depistážnou metódou detí s rôznymi problémami. Najmä detí, ktoré sa ocitli v krízových životných situáciách. Cieľom DLZ je predovšetkým stať sa dobrým, aj keď anonymným priateľom detí, ktorý dokáže za každých okolností vypočuť, nájsť spolu s dieťaťom optimálne riešenie, a ak dieťa potrebuje niekoho, kto ho dokáže ochrániť od týrania, zneužívania, stať sa jeho ochrancom.

Filozofiou detskej linky záchrany je predovšetkým akceptácia každého dieťaťa, ktoré sa na Detskú linku dovoľá, schopnosť počúvať, dôvernosť a anonymita, zabezpečenie bezplatnej odbornej krízovej intervencie a uvedomenie si vysokej ľudskej a odbornej zodpovednosti za poskytované služby.

Z cieľov a filozofie Detskej linky záchrany vyplývajú aj teoretické prístupy, ktoré sú na nej uplatňované. Ide predovšetkým o prístup zameraný na klienta s tým, že využívame i metódy krízovej intervencie, kognitívno-behaviorálneho prístupu a systemického prístupu.

V mnoha aktivitách Centra Slniečko jsou zapojeni kromě zaměstnanců také

dobrovolníci. S deseti tisíci odpracovanými hodinami ročně představují pro organizaci nezanedbatelnou pomoc. Využíváte pro práci s dobrovolníky nějaké teorie sociální práce?

Dobrovoľníctvo sa stalo v rámci našej organizácie súčasťou systému sociálnej pomoci týraným, zneužívaným deťom a obetiam domáceho násillia. Nekompetentný a neorganizovaný dobrovoľník je ako živelná pohroma. Pre prácu s dobrovoľníkmi preto máme spracovanú metodiku, v rámci ktorej sú nadefinované témy, ako napr. nábor dobrovoľníkov, komunikácia s dobrovoľníkmi, vzdelávanie dobrovoľníkov pre jednotlivé programy apod.

V rámci práce s dobrovoľníkmi využívame aj niektoré metódy sociálnej práce, ktoré sa odvíjajú najmä z humanistických teórií. Orientujeme sa aj na oblasť motivácie, pričom využívame okrem pedagogických metód pre oblasť vzdelávania aj metódy z oblasti riadenia.

Pomáhají teoretické vědomosti vám a vašemu týmu v tom, abyste svoji práci mohli dělat kvalitně?

Teoretické zázemie pre prácu sociálneho pracovníka, ktorého odbornosť zásahov často ovplyvňuje životy sociálnych klientov, je nevyhnutnosťou. Sociálny pracovník, pracovník pracujúci s deťmi a dospelými či vo funkcii vychovávateľa, alebo psychológa, bez kompaktného teoretického rámca, bez presného porozumenia procesov a bez znalosti metodických postupov a ich indikátorov môže závažným spôsobom ohrozovať klientov a v konečnom dôsledku aj seba.

Poznatky z teórie a ich implementácia do praxe a naopak sprehľadňujú celý proces sociálnej práce s klientom a umožňujú poskytovať kvalitné sociálne služby, poradenstvo, teda pomoc pri riešení krízových sociálnych situácií.

Z toho, co říkáte, chápu, že jsou teoretické poznatky pro vaši činnost velmi důležité. Jak by vaše práce vypadala, pokud byste nebyli teoreticky připraveni?

To si neviem ani dosť dobre predstaviť... Keď sa tak nad tým zamýšľam, tak v popredí by bola asi emocionálna podpora klientov obmedzená len na uspokojenie najzákladnejších potrieb ľudí v núdzi – zabezpečenie miesta, kde je možné „zložiť hlavu“, zabezpečenie stravy a informovanie

klienta, aký odborník by mu mohol pomôcť s riešením jeho problému.

K iným činnostiam bez teoretických poznatkov napr. toho, ako komunikovať s klientom, ako klásť otázky, aby sme mu neublížili, ako poskytnúť krízovú intervenciu, ako sa môže prejavovať obeť domáceho násillia, týrané, sexuálne zneužívané dieťa a akou formou je mu možné pomôcť, by som sa ja konkrétne neodvážila.

Jakým spôsobom zamestnanci Centra Slniečko teoretické vedomosti získali?

Predovšetkým zamestnanci organizácie, ktorí pracujú v sociálnych službách, v sociálnom poradenstve, vo výchove a realizujú opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, majú ukončenú vysokú školu II. stupňa. Takže odtiaľ pochádza úplne základný teoretický rámec.

V predchádzajúcich dvoch rokoch sa mohli zamestnanci vďaka grantu z Európskeho sociálneho fondu vzdelávať a rozširovať si svoje teoretické, ale aj praktické poznatky.

Zamestnanci sa v rámci tohto projektu zúčastňovali dlhodobých tréningov v oblasti sociálnej práce s rizikovými rodinami, obeťami domáceho násillia, týranými, zneužívanými deťmi, získali kompetencie v hrovej terapii, filiálnej terapii, zúčastňovali sa dlhodobého výcviku v systematickej terapii a rozvíjali si vo viacerých kurzoch špecifické zručnosti.

V rámci tejto podpory sa nám podarilo nastaviť základné podmienky v oblasti teoretických vedomostí, ktoré musí spĺňať pracovník pracujúci s klientmi v jednotlivých programoch. Niektoré z týchto programov sme pripravili pre každého nového zamestnanca a pre

Centrum Slniečko, n. o.

Nezisková organizácia, ktorá poskytuje všeobecne prospešné služby týraným, zneužívaným a zanedbávaným deťom, obeť domáceho násillia, obeť šikanovania, sexuálnych útoků a znásillnení. Kromě služeb zmíněným cílovým skupinám se snaží také napomáhat účinnému a komplexnímu řešení této problematiky ve smyslu zabezpečení a ochrany lidských práv a svobod. Organizace sídlí v Nitrě, na Slovensku.

Více informací: www.centrumslniecko.sk

dobrovoľníkov i formou e-learningových vzdelávacích programov.

Majú stávajúci zamestnanci možnosť ďalšieho vzdelávania? Využívajú ji?

Centrum Slniečko má v rámci štandardov kvality a vo svojich vnútroorganizačných smerniciach nastavený systém podpory ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Systém ďalšieho vzdelávania zamestnancov a dobrovoľníkov je zložený z troch stupňov, ktoré pre jednotlivé programy zadávajú povinné, odporúčané a nepovinné vzdelávanie.

Zamestnanci môžu využiť aj výhody plateného voľna, najviac desať dní počas roka, pre oblasť povinného a odporúčaného vzdelávania. Majú takisto možnosť využiť zdarma aj služby externého supervízora. Tieto možnosti sú zamestnancami naplno využívané, nakoľko zabezpečujú ich odborný rast, rozvoj a zvyšovanie profesionálnych kompetencií.

Jana Kopřivová

Praxe nás nutí vytvářet metodiky šité na míru konkrétnímu problému

Proces metodické přípravy a využití teorií a metod sociální práce při tvorbě metodiky pro terénní sociální práci ostravských orgánů sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) vám představí Bc. **Radek Šoustal**, referent pro sociálně-právní ochranu dětí, odbor sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.

Co vše musíte mít jako metodik na zřeteli? Co by měla metodika odrážet?

Metodika by vždy měla vyjadřovat popis pracovního postupu při řešení konkrétní problematiky. Důležité při její tvorbě je nalézt dostatečnou míru zveřejnění zvoleného postupu pro podobné situace, přitom však neupadnout do všeobecných a nejednoznačných vyjádření, která občas nalézáme v legislativě.

Z čeho při tvorbě metodik vycházíte? Kde se inspiřujete?

Vytvářená metodika většinou vychází z konkrétních problémů nebo dotazů, které obecní úřady směřují na krajský úřad jako na svůj metodický orgán, nebo z potřeby jednotné aplikace nově přijaté legislativy. Pokud je předložený problém vyhodnocen jako opakující se a závažný, který je třeba řešit na krajské úrovni, začne se zvolený postup jeho řešení přetvářet do obecnější roviny. V rámci tohoto procesu probíhá zjišťování, jaký je zavedený postup na jiných obecních úřadech, zda mají zpracovanou metodiku v jiných krajích. Při samotné práci na vytváření metodiky pak vycházíme z právních předpisů nebo z metodických doporučení Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. V případě nejasností se pak obracíme na MPSV s žádostí o odborné posouzení námi navrhovaného postupu.

V čem je metodika pro terénní sociální práci OSPOD specifická? V čem se liší od metodik v jiných oblastech sociální práce?

Specifikum metodiky pro terénní sociální práci OSPOD spočívá v tom, že mnohem více než v jiných oblastech sociální práce vychází přímo z praxe – z každodenní práce sociálních pracovníků a tím i z četných problémů, které jsou s touto prací spojené. Tak jak je mnohotvárný život, tak jsou občas překvapivá i témata, se kterými se OSPOD na krajský úřad obrací. Často je též vydávání nových pracovních po-

stupů spojeno s přijetím nové legislativy anebo s výskytem nových, společensko-ekonomicky podmíněných jevů.

Z jakých teorií/teoretických přístupů ve své práci vycházíte?

Není naší prioritou podřídit metodickou práci konkrétní teoretické škole. Vzhledem k silné svázanosti s každodenní praxí jsou vytvářené metodiky, dalo by se říci, „šité na míru“ konkrétnímu problému. Nevycházejí ze standardizovaných teorií, ale snaží se o co možná nejpřístupnější vyřešení daného problému za pomoci stávající legislativy. Zvolený postup lze samozřejmě vždy podřadit pod některou z teorií sociální práce.

Přesto, že nevyužíváte konkrétní teorie sociální práce, pro práci s klienty nejspíš používáte vybrané metody. Jaké to jsou? Jaké se vám osvědčily a které naopak zklamaly?

V současné době se k sociální práci přistupuje spíše obecně, bez konkrétního lpění na jedné zvolené metodě. V praxi to znamená, že důležitý je, jako ve všech oborech sociální práce, vstřícný přístup ke klientovi. Zvláště v otázkách náhradní rodinné péče, citlivé oblasti pro mnohé manželské páry i jednotlivce, je třeba najít vhodný způsob komunikace s klienty. K řešení aktuálně vzniklých závažných problémů jsou čím dál častěji využívány případové konference za účasti subjektů zainteresovaných v daném případě.

Při procesu individuální práce s rodinou je pak potřeba nejen pomáhat, ale naučit klienty samostatnosti, aby mohli převzít zodpovědnost za svou rodinu. Zde se postupuje po malých krůčcích, od realizování jednoho cíle ke druhému. V posledním roce jsme se soustředili – a to i finančně formou dotačního titulu vyhlášeného v rámci programu rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji – na rozvoj činnosti multidisciplinárních týmů, neboť si uvědomujeme, jak důležitá je

při řešení konkrétních případů spolupráce odborníků z více oborů.

Jaká je zpětná vazba od pracovníků, kteří metodiky ve své každodenní praxi využívají?

Zpětná vazba od pracovníků z obecních úřadů se odvíjí několika způsoby. Jednak reagují – ať již souhlasně, nebo nesouhlasně – na vydané metodiky a informují se na jejich využití v praxi. Druhá, pro nás důležitější odezva se odehrává

přímo v praxi, kdy – ať již při pravidelných kontrolách, nebo v rámci běžné činnosti – zjišťujeme, jak se ten který obecní úřad vypořádal s řešením problému postupem upraveným vydanou metodikou. Často člověka potěší, když vidí, že z počátku občas ne vždy kladně přijímaný „pokyn z kraje“ následně urychlí a zlepší celý proces sociální práce jak pro sociálního pracovníka, tak hlavně pro klienta.

Jana Kopřivová

Odvrácená tvář sociální práce

Selhala skutečně sociální práce jako obor?

Před rokem vyšel v časopise Sociální práce/Sociálna práca (3/2009) dosti provokativní rozhovor s Honzou Syrovým, inspektorem kvality poskytování sociálních služeb. Rozhovor byl zveřejněn pod neméně provokativním názvem „Česká sociální práce jako obor naprosto selhala“. Hlavním terčem kritiky bylo vzdělávání, které podle Honzy Syrového neodpovídá potřebám praxe. I když s řadou věcí, které byly v rozhovoru řečeny, nesouhlasím, byla jsem ráda, že se tento článek dočkal zveřejnění. Znamená pro mne důkaz, že jediný profesní časopis sociální práce s působností v České republice a na Slovensku je časopisem všech sociálních pracovníků a pracovníků, časopisem praktiků i teoretiků, a to i těch, kteří chtějí psát o nepříjemných a kontroverzních tématech.

Po zveřejnění rozhovoru jsem se těšila na bouřlivou reakci, kterou vyvolá, jak ze strany akademiků, tak praktiků (i když nemám toto rozlišování na akademický a praktický svět ráda, protože podle mého názoru řada vyučujících sociální práce sociální práci v praxi dělá a stejně tak školy využívají velmi často praktiky jako své externí vyučující). Říkala jsem si, že konečně započne diskuse o vzdělávání a poslání sociální práce napříč oborem, jak z hlediska dílčích oblastí činnosti, tak různých úrovní výkonu sociální práce. Jenže bouřlivá reakce nepřišla, nepřišla dokonce vůbec žádná reakce. Nepřišla ani na stránkách tištěného časopisu, ani na jeho webu, kde ovšem přijít nemohla, protože diskusní web nefunguje.

Kladu si otázku, jak lze tuto chybějící diskusi interpretovat. Nemá vlastně Honza Syrový pravdu, když tvrdí, že česká sociální práce selhává? Problémem je, že termín „sociální práce“ používá ve dvou rozdílných významech. Za prvé v závěru svého rozhovoru v širokém slova smyslu jako celého oboru (osobně preferuji slovo „profese“) a za druhé v užším významu jako „aktivity související s vysokoškolským vzdělá-

váním“. Ve své reakci považují za nezbytné obě tyto roviny odlišit.

Co můžeme na vzdělávání zlepšit

Lze souhlasit s tím, že sociální práce jako celý obor selhala? Netroufnu si formulovat své tvrzení tak kategoricky jako Honza Syrový, protože se domnívám, že sociální práce dokáže lidem pomáhat. Domnívám se také, že dokáže pomáhat při prosazování principů lidských práv a sociální spravedlnosti. Jedna věc ovšem je, že to dokáže, druhá, že tak ne vždy činí. Tím narážím na tendence sociálních pracovníků a pracovníků redukovat sociální práci na práci s jedincem, namísto aby pracovali, tam kde je to potřebné, i s jejich prostředím. Ne vždy jsme dostatečně aktivní a vytrvalí při potřebě měnit špatné zákony, škodlivá politická rozhodnutí či diskriminační klima ve společnosti. Milan Šveřepa to na svém webu Sociální revue výstižně charakterizuje jako „mlčení sociálních pracovníků a pracovníků“.

Stejně tak souhlasím s tím, že špatný stav oboru sociální práce vystihuje chybějící „representativní profesní asociace“ a vymezení odborné způsobilosti takovým způsobem, že sociální práci může vykonávat člověk, který vystudoval právo, i když je taková kritika překvapivá od někoho, kdo haní vzdělávání v našem oboru tak, jako právě Honza Syrový. Osobně bych zašla v kritice vymezení odborné způsobilosti ještě dál. Pripadá mi absurdní, že jsme vytvořili Minimální standard vzdělávání v sociální práci, který vymezuje obsah studia sociální práce, ale do praxe mají přístup lidé ze zákonem uznaných oborů, kteří tyto klíčové znalosti a dovednosti nezískali. Piši to s vědomím, že znám velmi

Radka Janebová (1972) vystudovala obor sociologie na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity a obor sociální práce a sociální politika na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové, kde působí jako asistentka na katedře sociální práce a sociální politiky. Zabývá se především metodami sociální práce a genderovými aspekty sociální práce. Pracuje jako sociální pracovníce v oblasti sanace rodiny ve službě Triangl Občanského sdružení Salinger.

mnoho sociálních pracovníků a pracovníků, kteří pracují velmi profesionálně, aniž by vzdělání v sociální práci měli. Problém je, že jejich profesionalita je důsledkem jejich individuální píce a nikoliv systémovou záležitostí. Kvalita výkonu sociální práce by podle mého názoru měla být zajištěna systémem povinného profesního vzdělávání výhradně v oboru sociální práce.

Právě vzdělávání v sociální práci je hlavním terčem kritiky Honzy Syrového. Argumentuje tím, že se v oblasti sociálních služeb jako inspektor nesetkal s využitím teorií a metod sociální práce. Z toho vyvozuje, že výuka sociální práce „nenabízí nic lidem z praxe“ a stává se pouze „zdrojem obživy vysokoškolských pedagogů“. Tato tvrzení považují jako vyučující sociální práce i jako sociální pracovníci za diskutabilní.

Za prvé jsou velmi subjektivní. Může zkušenost jediného inspektora vést k „objektivnějšímu“ zhodnocení stavu vzdělávání v Česku? Jak Honza Syrový zjišťoval, jak jsou teorie a metody sociální práce převáděny do praxe? Jak se na to pracovníci a pracovníci ptal a při jakých příležitostech? Lze z toho, že zápasí s převáděním standardů k individuálnímu plánování do metodik zařízení, takto kategoricky lámat hůl nad vzděláváním v české sociální práci? Navíc se jedná o dílčí zkušenost pouze ze sociálních služeb, která je ovšem zobecňována na celou sociální práci, tedy i na oblast veřejné správy. I já bych zde mohla kategoricky tvrdit, jak ve své praxi využívám teorie a metody, které učím na vysoké škole, a zobecňovat, že školy na praxi připravují škvele. Takové zobecnění by ale nebylo korektní.

Asi více užitečné by bylo započít společnou diskusi o tom, co můžeme na vzdělávání zlepšit. Jako vysokoškolská vyučující vím, že naše vzdělávání není dokonalé. Nikoliv v obsahu, ale spíše ve formě, kterou vzděláváme. Subjektivně za největší slabinu vzdělávání považuji to, že neumíme studentkám a studentům vysvětlit, jak lze námi sdělované informace využít v praxi. To se týká i Honzou Syrovým zmiňovaného postmoderního přístupu, který považuje v praxi za neužitečný. Které jiné téma než téma moci, přinesené tímto přístupem, by mělo být užitečné v dnešní době, kdy sociální práce bojuje o přežití? Kdo se v praxi nesetkal s tlaky politickými a ekonomickými, které ho tlačily jednat proti zájmu klientů? Kdo z nás coby zpravodla příslušníků střední třídy neměl někdy tendenci moralizovat nad klienty? Podobných užitečných

otázek přinesených postmoderním přístupem by se našla celá řada.

Jako vyučující bychom se měli zamyslet, jak učit teorie lépe, aby studentky a studenti pochopili možnosti jejich využití v praxi. Neboli „užitečné“ teorie je třeba „užitečně“ také učit. Zde si dovoluji rýpnout do studentek a studentů sociální práce, stejně jako do zaměstnavatelů a profesních asociací v sociální práci, kteří se příliš nehrnou do poskytování zpětné vazby vyučujícím, školám, ani Asociaci vzdělavatelů v sociální práci, která vytváří standardy vzdělávání.

Sociální práce se nemá chovat tržně

V rozhovoru se několikrát objevuje otázka, co přináší stávající vzdělávání pečovatelkám, se kterými se Honza Syrový velmi často setkává. Pečovatelky zpravidla nejsou sociální pracovníci, ale pracují jako pracovníci v sociálních službách. To znamená, že nemají odborné vzdělání v sociální práci, a tudíž nepřišly do kontaktu s vyššími odbornými ani vysokými školami. Argument, že neznají teorie a metody sociální práce, je tedy poněkud nelogický, protože neprošli odbornými školami. Jinou otázkou je, jak jsou v sociální práci vzdělávány v rámci celoživotního vzdělávání.

Honza Syrový také píše, že „sociální práce se stala vysokoškolskou disciplínou pouze omylem“ a měla by se „chovat tržně“. To znamená „nabízet prodejné a použitelné produkty“. „Poskytovatelé sociálních služeb i stát by měli platit pouze užitečné věci.“ S těmito tvrzeními výrazně nesouhlasím. Zredukovat výuku sociální práce na systém kompetencí využitelných v praxi, a navíc podřizovat výčet těchto kompetencí požadavkům zaměstnavatelů a státu by mohlo ohrozit poslání sociální práce.

Co chtějí od svých pracovníků zaměstnavatelé a stát především? Pravděpodobně loajalitu. Chtějí poslušné pracovníce a pracovníky, kteří budou plnit jejich úkoly. Jenže posláním sociální práce není loajalita, ale prosazování lidských práv a sociální spravedlnosti. „Koupil“ by nějaký zaměstnavatel „produkt“ (myšleno teorií), který může vést k neposlušnosti zaměstnance? Součástí vzdělávání v sociální práci ale přece jsou a měla by být taková témata, jako možná dilemata mezi zájmy organizace a zájmy klienta, dilemata mezi právem a etikou, či mezi zájmy politiků a zájmy klientů. Součástí vzdělávání v sociální práci je upozorňovat prakticky

a praktiky na to, že někdy může být profesionální a etické jednat protiprávně či proti politickým rozhodnutím. Zkrátka zakázka zaměstnavatelů a státu může být v rozporu s posláním sociální práce, takže pokud by se vzdělávání začalo „chovat tržně“, pravděpodobně bychom ztratili možnost naplňovat cíle sociální práce.

Vzdělávání by mělo umožnit praktickým a praktikům získat nejenom praktické kompetence spojené s individuální prací (včetně schopnosti „zašpinit se při práci s klientem“), ale i schopnost promýšlet souvislosti jejich „případů“ v širších kontextech. Naučit je klást si otázky, jak například aktuální jevy jako ekonomická krize, globalizace, vývoj politiky či nový manažerismus ovlivňují jejich možnosti pomáhat klientům. Eventuálně hledat cesty, jak se jim postavit či jak nejlépe dělat za těchto tlaků dobrou sociální práci. Tomu napomáhají předměty jako sociologie, filozofie, ekonomie či politologie, jejichž výuka je často kritizována jako zbytečná. Tomu mohou napomáhat i Honzou Syrovým kritizované odborné konference. Jako příklad mohu zmínit VII. hradecké dny sociální práce, které se v letošním roce věnují právě „Rizikům sociální práce“ (a je skvělé, že Honza Syrový na nich přislíbil svou účast, byť konference tohoto typu příliš neuznává).

Pokud je za cíl sociální práce považována podpora sociálního fungování klientů, měli by být pomáhající schopni nalézat bariéry sociálního fungování nejen na straně klientů, ale i jejich prostředí (např. politiky, zákonů, diskriminace). A to by šlo bez širokého celospolečenského vzdělání asi jen velmi špatně. Zároveň si neumím představit, jak jsou tyto vědomosti a schopnosti myšlení učeny jinde než v rámci vysokoškolského, respektive vyššího odborného vzdělávání. Jediné, v čem si troufnu opakovat, je vyjádřit pochybnost, je to, zda jako vyučující umíme dobře vysvětlovat užitečnost námi vykládaných teorií pro praxi.

Optimismus na závěr

Na závěr své reakce bych chtěla být poněkud optimističtější než Honza Syrový. Domnívám se, že je skvělé, že tento provokativní rozhovor byl zveřejněn. To, že text vyšel v časopise vydávaném Asociací vzdělavatelů v sociální práci a vysokou školou (Zdravotně sociální fakultou JU v Českých Budějovicích), ukazuje, že akademici si zase tak úplně nechtějí hrát jen na svém vlastním písčátku a jsou připraveni o propojenosti praxe a vzdělávání diskutovat. Jen jsem trochu skeptická, zda vůbec nějaká diskuse začne.

Radka Janebová

Rozpory v charakteru pomáhání v pomáhajících profesích

Proces pomáhání znamená pomoc, kterou poskytuje jeden člověk druhému člověku nebo skupině osob, přičemž může jít o pomoc finanční, materiální nebo psychickou. Motivem takové činnosti je potřeba prospět druhým, vynaložit určitou energii, předat něco ze svého osobního bohatství a tím odstranit nebo zmírnit nepříznivou situaci, v níž se druhý nachází. Hlavním předpokladem je zde potřeba a touha člověka prospět, jako to vidíme nejčastěji v charitativní činnosti, kdy poskytovatelé této pomoci nemusí být odborníky v žádném typu poradenství.

Klíčová věta, na které se poradci shodují, zní: „*Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.*“ Jinými slovy lze říci, že pomáhat lidem znamená určit a objasnit problém tak, aby se člověk mohl sám rozhodnout, co s ním udělá. Pomáhání je tedy jednou z cest, jak pomáhat lidem překonat jejich problémy, jak objasňovat jejich osobní cíle a jak jich dosahovat.

Diferenciace pomáhajících profesí

Pomáhající profese patří k oborům, které potřebují dovednosti a poznatky o modelech pomoci.

V průběhu vývoje se upevnilo přesvědčení, že za vhodných okolností jsou někteří lidé schopni pomáhat druhým a zvládnout úkoly, které před ně život klade. Toto přesvědčení bylo posléze institucionalizováno jako *pomáhající na prvním stupni* v mnoha pomáhajících profesích.

Od poradců, psychiatrů, psychologů, sociálních pracovníků se očekává, že jsou schopni pomáhat lidem zvládat jejich sociální a emoční problémy.

Zatímco dříve lidé v nesnázích jako první vyhledávali kněze a duchovní, dnes existuje celý sbor profesionálů (*pomáhajících na druhém stupni*), kteří často jednají s klienty prožívajícími krizi. Jsou to nejen duchovní, ale také lékaři, zdravotní sestry, policisté, probační úředníci, učitelé, lektori, konzultanti a mnoho dalších. Všichni jsou specialisty ve svých profesích, a proto by již při výcviku měli počítat s tím, že budou svým klientům pomáhat zvládat sociální a emocionální rozměry jejich problémových situací.

V nejlepším případě pomáhají klientům zvládat problémy a krize holisticky. Například dobrý lékař léčí somatické choroby pacienta a současně mu pomáhá zvládat strach z bolestivého chirurgického zákroku. Učitel učí jednotlivé předměty a současně dbá o tělesný, intelektuální, emocionální i sociální rozvoj svých studentů, a tudíž bojuje s jednotlivými úkoly a krizemi

provázejícími dané věkové období. Pomáhá je přímo i nepřímo odhalovat, chápat a zvládat. K obdobným specialistům patří také rodiče.

Cowen (1982) je přesvědčen, že existují ještě *pomáhající na třetím stupni*. K nim patří takové profese, jako jsou manažeři, supervizoři, dokonce holiči a kadeřníci, barmani apod. Mnozí z nich cítí, že mají i roli interpersonálních poradců a školených pomocníků. I oni se často setkávají s lidmi v krizi. Mohou pozorně naslouchat jejich vyprávění, vyjádřit jim podporu, dát jim radu a celkově jim, s větší nebo menší uvážlivostí, pomáhat zvládnout problém.

V roli *pomáhajícího na čtvrtém stupni* se nachází každý, kdo se snaží pomoci příbuznému, příteli, známému nebo i neznámé osobě řešit nějaký problém.

Dalo by se říci, že svět je plný *neformálních pomáhajících* a jen malá část z nich patří mezi specialisty na prvním stupni. Druhý, třetí a čtvrtý stupeň obvykle nemá žádný zvláštní výcvik v interpersonálním pomáhání. Množství a kvalita výcviku jsou však i na prvním stupni velmi rozmanité.

Rozpory v charakteru pomáhání

V literatuře pro poradenskou činnost Kagan (1973) tvrdí, že *v oceňování pomáhání nehraje roli validita, tedy to, zda pomáhání skutečně pomáhá nebo ne, ale reliability, tedy to, zda poradce s klientem dosáhnou toho, čeho dosáhnout chtějí.*

V ošetrovatelské péči stále přetrvává způsob *suplování sebekpěče*. Ošetrovatelský personál věnuje více času suplovanému uspokojování potřeb nemocných (hygienická péče, podávání stravy a krmení klientů, vyprazdňování na lůžku apod.), než nácviku jejich vlastní sebekpěče.

Nemocní se tak stávají zcela odkázaní na pomoc druhého člověka. Tento stav může dojít tak daleko, že se z mobilních pacientů stávají

imobilní. Důvodem jednání ošetřovatelů je nejen nedostatek času z provozních důvodů, ale i zjednodušení si své vlastní práce.

Pokud je ošetřovatelským cílem aktivizace nemocného a jeho samostatnost při uspokojování vlastních základních potřeb, nespočívá pomoc v *suplování*, ale v *nácviku*. Pomáhající musí být, jak říká Carkhuff, funkční. Právě on rozděluje pomáhající na *funkční*, tj. *ty, kteří mají dovednosti nutné pro pomáhání*, a *nefunkční*, tj. *ty, kterým tyto dovednosti chybějí*.

Funkčnost ošetřovatele není v tom, že za krátký čas nakrmí rekordní počet imobilních nemocných. Funkčnost spočívá v nácviku sebeobsluhy a v motivaci nemocného mít o sebe zájem a být soběstačný.

Žádoucí modely řešení problémů, dovednosti a techniky nejsou důležité jen pro pomáhající profesionály, ale pro každého, kdo žije běžný život. Podstatou je naučit lidi, aby byli schopni přemýšlet o tom, jak řešit a zvládat vlastní problémy.

S tím souvisí i problematika zkresleného vnímání druhých, která velice ovlivňuje práci pomáhajících, zejména jejich chápání skutečnosti a s tím související postoje při řešení problémů některých klientů.

Projev zkresleného vnímání druhých použil Sullivan* pojem **parataxická distorze**, což je překroucení obrazu o současné realitě na základě analogie z minulosti. Dílčí podobnost je považována za kauzální spojitost a vede k nesprávné generalizaci. Na základě takové nesprávné generalizace se jedinec chová k druhému člověku nepřiměřeně.

Příkladem nesprávné generalizace je následující kasuistika:

- Zdravotní sestra se chová odmítavě a chladně ke staršímu pacientovi, který je k ní přátelský a vstřícný. Něčím jí však připomíná otce, s nímž žila a stále žije v konfliktním vztahu.
- Ošetřovatel odmítal hygienickou péči u starších žen, které byly imobilní. Pokud byl k této činnosti spolupracovníky „donucen“, jednal rychle a s averzí. Jeho postoj si ostatní členové ošetřovatelského týmu vysvětlovali tak, že je pohodlný a vyhýbá se náročné fyzické i psychické práci. Při neformálním setkání na oslavu konce roku se ve slabé chvíli svěřil, že byl v dětství sexuálně zneužíván svou matkou.

*Harry Stack Sullivan se zabýval zejména psychoterapeutickou problematikou z hlediska interpersonálních vlivů na osobnost. Podle Sullivana dítě prožívá neustále tenzi, jejíž intenzita se pohybuje mezi euforií a stavem hrůzy. Zdrojem tenze může být nedostatečná satisfakce dětských fyziologických potřeb nebo úzkostný stav, který indikuje úzkostná matka. Takzvaný self-systém je podle něj produktem zkušeností s lidmi a umožňuje vyhnout se extrémně nepříjemné úzkosti. Právě negativní zkušenosti pocházející ze vztahů v dětství způsobují zkreslené vidění i vztahů v dospělosti.

Na základě nesprávné generalizace a následného neadekvátního chování může člověk očekávat odpovídající reakci svého okolí. Ovlivněn svým očekáváním se pak chová tak, že sklídí reakci, kterou předpokládal, která je však logickou odezvou. Tento mechanismus cirkulární kauzality je nazýván „*sebenaplňující proroctví*“. Pro takové přenášení zkušeností z jedné interpersonální situace do druhé se také užívá termín *přenos*.

Ošetřovatel svým postojem a chováním ke starším ženám vyvolal jejich nepřátelství vůči sobě. Pacientky si neustále stěžovaly na jeho neochotu primární oddělení, některé ho naopak chtěly donutit tzv. k „práci“ a vyžadovaly právě jeho při hygienické péči či podávání jídla. Přestože se později snažil být vstřícný, nálepka „lenocha a budičkničemu“ mu zůstala. I ostatní, nově hospitalizované pacientky byly již předem informovány těmi „zkušenými“ o jeho neochotě a kopírovaly negativistické chování vůči němu, přestože s ním negativní zkušenost neměly.

Z toho plyne, že pokud pomáhající dokážou přehodnotit své postoje ke klientům a naučí se identifikovat a zvládat své předsudky i osobní problémy, lépe se podílejí na zvládání problému u klientů.

Subjekty, obsah a cíle pomáhání jako procesu sociální intervence

Proces pomáhání je určitým typem sociální intervence. Má své subjekty, obsah a cíle. Sociální intervence, jako dynamický proces výměny informací či poskytování a přijímání pomoci, se odehrává uvnitř interakce pomáhajícího s klientem, ale i mimo ni. Pro role odborníka i klienta existují vymezená pravidla. Sociální kontext,

ve kterém proces pomáhání probíhá, formuje jeho celý průběh.

Tento typ interakcí, jejichž předmětem je osvětová a preventivní péče mezi odborníky a klienty s cílem posilovat lidský rozvoj, je třeba upřednostňovat.

Odpůrce poradenské činnosti Illich zpochybnil vliv existence poradců a terapeutů na lidský rozvoj. Tvrdí, že jakkoli klienti považují poradenský vztah za volný, existují v něm síly, které jsou podezřelé. Illich zastává názor, že:

- pomáhající reagují na své vlastní potřeby a vědomě či nevědomě utvrzují klienty v závislosti nebo nepřiměřenosti,
- pomáhat může znamenat spíš znemožňovat než umožňovat, protože pomáhání často podporuje závislost.

Oba názory jsou velmi zajímavé a odpovídají realitě, kterou lze vidět v některých zdravotnických a sociálních zařízeních při ošetřování imobilních klientů nebo pacientů.

→ *Pacient je umyt ošetřovatelem jenom proto, že jeho vlastní aktivita není dostatečně rychlá a efektivní. Nemocný je krměn mletou stravou, protože nemá v ústech svou zubní protézu, která je v šuplíku nočního stolku, a dlouho by trvalo, kdyby jedl sám.*

Pomáhající by měli proto analyzovat své vlastní cíle, metody a motivy. Mohou začít tím, že se budou sami sebe ptát:

- Jak intenzivně probíhá proces pomáhání ve stadiu krize či během problému, který klienti mají?
- Jak mnoho investuji do poskytování prevence spíš než do léčby nebo nápravy?

Postoje a role pomáhajících

Pomáhající profese je výjimečná. Takzvaný lidský faktor hraje hlavní roli, a to ještě ve vzájemné součinnosti.

Kromě existenciálního – životního očekávání je důležitý postoj ke klientovi obecně. Nyní tedy nemluvíme o konkrétním člověku, k němuž je vztah pomáhajícího vždy ještě tvořen jeho osobnostními charakteristikami, ale jako o jeho partnerovi či více partnerech v díle, které na poli sociální práce společně konají.

S tím souvisí i následující otázky, které se k pomáhajícím vztahují:

Mají pomáhající své vlastní představy, jež musí klient splňovat?

Srovnávají ho s jinými, nebo je v jejich očích autonomní bytost?

Vysvětlují si klientovy projevy po svém, nebo hledají a ujišťují se, že dobře rozumějí i projevům, které se jim zdají jasné?

Prosazují svůj způsob pomoci, nebo čekají na výzvu a pokyn klienta?

S tím souvisí, i jakou roli ve vztahu ke klientovi přijali:

Jako profesionálové, kteří vědí víc?

Ti, kteří čekají na pokyny a do ničeho se nepletou, nebo usilují o integritu – rovnocenné partnerství, vyváženost a o spolupráci?

Zajímá je protějšek jako případ, nebo jako člověk, individualita?

Pokud si dokážou na všechny tyto otázky odpovědět a vyhodnotit je, zejména zda se srovnávají s cíli a prostředky sociální práce, zda by oni sami chtěli být svými vlastními klienty, můžou definovat také své vztahy s jednotlivými uživateli poskytnuté péče a pomoci.

Teorie motivačního jednání

Vnitřní dialog má spoustu výhod, z nichž nejpodstatnější je vlastní upřímnost. To, že probíhá jen vnitřně, nikterak nebrání přísně porovnávat zvnějšku daná kritéria (viz Etický kodex sociálního pracovníka, Etický kodex zdravotnického pracovníka) s tím, co si o sobě pomáhající myslí a co prožívají.

Franklova teorie existencionální frustrace

První ze všeho je motivace a hledání smyslu života. Proč si zvolili pomáhající profesionálové právě tuto činnost, která obvykle není finančně ani společensky uznávána?

Zakladatel logoterapie Frankl považuje hledání smyslu života za základní lidskou motivaci. Frankl postavil vedle Freudovy „*touhy po slasti*“ a Adlerovy „*touhy po moci*“ třetí, základní lidskou potřebu, kterou označil jako „*touhu po smyslu*“. Nenaplnění této touhy nazývá existenciální frustrací. **Existenciální frustrace** vzniká tehdy, když člověk pochybuje o smyslu své existence, když se smysl bytí stává sporným, dosavadní smysl ztratil své odůvodnění a člověk neví, co dál. Tento jev se může za určitých okolností stát

nenormálním a může vést k neuróze či depresi (existenciální neuróza). Její zvláštní formou je víkendová deprese, která se objevuje po skončení shonu pracovních dnů, jakmile člověku začnou do vědomí pronikat myšlenky o prázdnotě a nesmyslnosti jeho života.

Smysl práce je jedním ze základních kamenů smyslu života. Podle Frankla může být pro někoho motivací k práci mzda, sociální postavení, uznání, získání věcí, které jsou symboly sociálního postavení. Práce může sloužit jen jako prostředek k dosažení životního stylu. Člověk může být až otrokem dosaženého životního standardu. Pro jiného je práce opravdu smyslem života a zdrojem motivace k další práci.

Schmidbauerova teorie moci

Existují motivy, které ohrožují klienta, pomáhajícího i účel pomáhání. Patří k nim touha uplatnit svou moc nad potenciálně bezbrannými lidmi a touha po vděčnosti. Podle Schmidbauera jde o „*hlad po vděčnosti a obdivné lásce těch, jimž se pomáhá, nemá hranic a je nenasytný*“.

Pracovníci pomáhajících profesí jsou nezřídka přesvědčeni o tom, nebo to tak vysvětlují sobě i jiným, že se své práci věnují z altruismu, z účastného a účinného soucitu anebo že se identifikovali s rolí, kterou získali náhodou. Jedním ze zajímavých názorů je ten, že stejně tak, jako člověk v nouzi potřebuje toho, kdo mu pomůže, tak pomáhající potřebuje člověka v nouzi.

Když je nemocnému nebo klientovi pomůže na o on se spokojeně vrátí do života, pak „*nenasytná touha*“ pomáhajícího nutí nejen k dalšímu osobnímu angažmá ve prospěch druhého člověka, ale vede ho také do stavu rozladění, vzteku, lítosti a deprese. Případný rozvoj syndromu vyhoření, o kterém se Schmidbauer zmiňuje jen okrajově, je pak „řešen“, „lécen“ anebo heroicky překonáván.

Schmidbauerova teorie poukazuje na „autisticky nedisciplinované myšlení“ pomáhajících profesionálů a především na fakt, že svým profesním úsilím především „zdoňávají nedostatek vlastního sebecitu“. Pravdivá jsou i slova o autoritářském přístupu k druhým (resp. k těm, ke kterým směřuje pomoc pomáhajících). „*Ten, kdo vystupuje autoritářsky, požaduje bez disku-*

se, aby jeho moc byla bez reptání uznána.“ Každý náznak diskuse je interpretován jako útok na autoritu a časté jsou i projevy odmítavého, uraženého chování, někdy spojeného dokonce i s protiagresí. Schmidbauer konstatuje: „*Kořeny autoritářského chování leží v pocitu nemilovanosti a nedostatku bezpečí, z něhož vyvstává kruh koluze.*“ Stručně řečeno: „*Protože mě nemilujete, musím vás ovládat – protože nás chceš ovládat, nemůžeme tě milovat!*“

Pocity nedocenění jsou u lidí v pomáhajících profesích časté. Většinou bývají interpretovány tak, že „nevědění“ pacienti ani netuší, kolik pozornosti, péče a námahy jim ošetřovatelé věnovali. Tuto nespravedlnost vnímají jako realitu. Schmidbauer nás v průběhu celého svého sdělení nutí zamýšlet se nad tím, zda právě tato specifická kategorie profesionálů nemá na celkovém vyznění svého ocenění resp. neocenění také svou vinu.

To, co je však nejen málo známé, ale současně i intenzivně vytěšňované, je tajemství základní vazby mezi pomáhajícím a klientem, jejíž podstatou je uspokojování vlastních potřeb pomáhajícího. Možná, že i to je důvod, proč např. řada zdravotnických i sociálních pracovníků zůstává na svých problematicky finančně honorovaných postech.

Ivona Buryová

Literatura:

- GUGGENBÜHL-CRAIG, A.: **Nebezpečí moci v pomáhajících profesích**. Praha: Portál, 2007.
- HARTL, P.: **Andragogické poradenství**. Praha: Skriptum distančního kursu Andragogika a personální řízení, 2001.
- JANKOVSKÝ, J.: **Etika pro pomáhající profesie**. Praha: Triton, 2003.
- KOPŘIVA, K.: **Lidský vztah jako součást profese**. Praha: Portál, 1997.
- SCHMIDBAUER, W.: **Psychická úskalí pomáhajících profesí**. Praha: Portál 2000.
- ÚLEHLA, I.: **Umění pomáhat**. Písek: Renaissance, Institut pro systematickou zkušenost, Praha, 1996.
- YALOM, I.: **Existenciální psychoterapie**. Praha: Portál, 2006.

INSPIRACE PRO PRAXI

Sociální realita je velmi pestrá, vždy je co objevovat

Bohaté zkušenosti jak z teorie, tak z praxe sociální práce má Mgr. **Hana Žurovcová**. Pozice pracovnice o. s. Vzájemné soužití jí přinesla zajímavé praktické poznatky, které zúročila při výuce studentů na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Přestože je nyní, jak sama říká, matkou na plný úvazek, zůstává i nadále se sociální prací v těsném kontaktu. Následující rozhovor se snaží najít souvislosti vztahu teorie a praxe při výzkumu sociálních jevů.

Proč jste přesvědčena, že je důležité pro úspěšné zkoumání sociálních jevů propojovat teorii i praxi?

Sociální jevy jsou již svou podstatou velice těžko objektivně uchopitelné a prozkoumatelné. Týkájí se totiž lidské činnosti a vše související s člověkem je samozřejmě spleť, spojené s velkou mírou subjektivity a nepředvídatelnosti. Sociální práce je však založena právě na práci se společenskými jevy, situacemi, obtížemi doprovázejícími lidský život. Nutně tedy potřebuje tyto jevy zkoumat, popisovat, definovat, hledat a nalézat způsoby, jak je ovlivňovat ve prospěch lidských bytostí v nesnázích.

Výzkumník, ať již je jím sociální pracovník, student sociální práce, vědecká kapacita nebo jiná osoba zabývající se sociální realitou, stojí, na rozdíl od výzkumníků v přírodních vědách, před úkolem co nejpravdivěji a nej přesněji popsat jevy, u kterých nevystačíme s jednoduchou přímou příčinou a následkem. Sociální realita je tak pestrá, že k vyčerpávajícímu popisu určitého jevu výzkumník pravděpodobně nikdy nedospěje a musí tento fakt již na počátku výzkumu pokorně přijmout. V tom však na druhé straně spočívá krása zkoumání společenských jevů. Vždy je co nového objevovat a každý výzkumník může přispět svým specifickým pohledem a zkušeností.

Abychom jako sociální pracovníci mohli zkoumat společenské situace a problémy, s nimiž se naši klienti potýkají, potřebujeme samozřejmě teoretické znalosti týkající se výzkumných teorií, strategií a postupů. Bez nich bychom nemohli získat hodnověrné poznatky hodné sdílení s profesními kolegy či zobecnění. Sociální výzkum, který se neopírá o teorii, by zůstal pouze našim čistě subjektivním pohledem na společenské jevy, sice zajímavým, avšak jedinečným a nepřenositelným.

Je potřebné, aby měl povědomí o možnostech realizace výzkumu i sociální pracovník, který se jím běžně nezabývá?

Každý sociální pracovník by podle mého názoru měl být vybaven alespoň základními výzkumnými vědomostmi a dovednostmi, aby byl schopen kvalifikovaně navrhnout a realizovat výzkum menšího rozsahu. Ten by mohl být zaměřen například na určitý sociální problém v konkrétní lokalitě a výsledky takového výzkumu by pak mohly sloužit jako argumenty pro plánování, rozvoj či utlumení určité formy sociální práce, aktivity či projektu. Sociální pracovník tak, díky teoretické přípravě, nemusí spoléhat pouze na velké výzkumy vědeckých kapacit, které málokdy zcela vyhovují jeho potřebám.

Jsem přesvědčena o tom, že právě sociální pracovník z praxe může, díky svým zkušenostem a výborné znalosti „terénu“, nejlépe navrhnout vhodný a smysluplný cíl výzkumu, výzkumné otázky i techniky. Je také nejlépe schopen ověřit a využít získané poznatky ve své práci ku prospěchu svých klientů.

Mluvíte o tom, že výzkum by měl odrážet propojení teorie a praxe. Čím je však dobré při zkoumání začít? Zmapovat si „terén“, tedy praxi, nebo nastudovat informace, tedy teorii?

Tato otázka mi připomíná klasickou otázku: Co bylo dříve? Vejce, nebo slepice? Bez dostatečné teoretické výbavy by se odpovědný sociální pracovník neměl do realizace sociálního výzkumu pouštět. Nemá-li však kontakt s praxí a zkušenosti z terénu, bude jen obtížně hledat skutečné smysluplné cíle výzkumu, který by se zaměřil na reálné problémy a potřeby klientů či sociálních pracovníků. Díky spjatosti s praxí může výzkumník vhodně formulovat výzkumné otázky, zvolit

efektivní a citlivé metody zkoumání, nahlédnout pod pokličku ožehavých jevů, získat přístup k respondentům apod.

Neexistuje tedy jeden správný postup. Z mého pohledu se jeví jako výhodnější získat nejprve teoretické znalosti a dovednosti týkající se sociálního výzkumu, seznámit se se základními teoretickými přístupy a strategiemi. V průběhu tohoto poznávacího procesu si sociální pracovník musí nezbytně osvojit základní předpoklad, se kterým je nutno k sociálnímu zkoumání přistupovat. Tím je fakt relativity a subjektivity zkoumání. Musí se smířit s tím, že ať již je jeho výzkum koncipován jakkoli ambiciózně a velkolepě, nikdy si nemůže činit nárok na absolutní popis skutečnosti a na jedinou obecně platnou pravdu. Důležité je také, aby si předem zvnitřnil etické zásady s výzkumem společenských jevů spjaté.

Dovedu si však velmi dobře představit také situaci, v níž zkušený praktik zjistí potřebu získat určité poznatky sociálním výzkumem, formuluje si určité otázky a problémy, jimiž se chce zabývat, a na základě toho pak vyhledá teoretické informace, s jejichž pomocí pak výzkum provede.

Může výzkumník vstoupit do výzkumu jen s teoretickými znalostmi, aniž by se orientoval v praxi prostředí, do kterého svým výzkumem vstupuje?

Neznalost prostředí, klientů a jejich problémů může být velkou překážkou při provádění kvalitativních výzkumů týkajících se společensky citlivého jevu, například sexuálního zneužívání dětí, závislostí, domácího násilí, kdy potřebujeme získat důvěru klientů – respondentů výzkumu či profesionálů s nimi pracujících, jinak budeme pouze „klouzat po povrchu“ a nezískáme hlubší vhled do reality a využitelné poznatky. Nedostatečná spjatost s praxí může být také na překážku při provádění výzkumu v minoritách, které jsou uzavřenější a nedůvěřivější k lidem zvenčí.

Naopak jako užitečné se mi jeví, když výzkumník není příliš spjat s praxí, v situacích, kdy se výzkum zabývá např. fungováním a kvalitou sociálních služeb, prováděním sociální práce, hodnocením nedostatků v práci institucí. Zde by se výzkumník, sám součást zkoumaného systému, mohl dostat do střetu zájmů, určité informace zkreslovat či vypouštět, apod.

Jakým způsobem přistupovat k výběru teoretických podkladů výzkumné práce? Na základě čeho je volit?

Za zlatou klasiku teorie sociálního výzkumu považuji Dismanovu knihu *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Dovolím si však vřele doporučit nedávno vydanou knihu docentky Ivany Loučkové nazvanou *Integrovaný přístup v sociálněvědním výzkumu* vydanou nakladatelstvím Slon. V současné době existuje celá řada publikací zabývajících se sociálním či pedagogickým výzkumem, takže naše první cesta by měla vést do knihovny. Sociálním pracovníkům, kteří se chystají realizovat výzkum, bych si také dovolila doporučit, aby kontaktovali univerzitu ve svém okolí, na které existuje katedra sociální práce. Jsem přesvědčena o tom, že zde budou mít bohaté zkušenosti s realizací výzkumů a rádi kolegům z praxe poradí.

Čeho je dobré se podle vaší zkušenosti při výzkumu vyvarovat?

Největším rizikem je podle mého názoru případná přílišná rigidita výzkumníka a slepé spoléhání se pouze na teoretické poučky a doporučené postupy. Žádná výzkumná teorie nemůže fungovat vždy a za všech okolností. Výzkumník musí být schopen přiznat si, že určitá výzkumná technika či strategie nefunguje, a flexibilně ji přehodnotit.

Jste národní koordinátorka mezinárodního výzkumu Nottinghamské univerzity zaměřeného na opuštěné děti. Můžete srovnat hlavní rozdíly mezi pojetím výzkumu sociálních jevů v ČR a ve Velké Británii?

Od března 2010 se zabývám výzkumem týkajícím se opuštěných dětí v Evropě. Autory tohoto projektu jsou vědečtí pracovníci Nottinghamské univerzity, Velká Británie. Hodnotit tedy mohu pouze tento konkrétní výzkum. Přesto si dovoluji prezentovat jednu zkušenost. Tento i další výzkumy financované Evropskou unií jsou zaměřeny převážně kvantitativně. Jsou založeny na popisu sociálních jevů v číslech. Situace opuštění dítěte je zkoumána pomocí dotazníku s předem přesně formulovanými otázkami i způsoby odpovědí. Výstupem projektu budou číselné, statistické údaje. Při realizaci tohoto výzkumu v naší zemi však narážím na nemožnost podchytit tak složitý jev pouze statisticky, na neexistenci národních statistik a na nemožnost získat přesná data. Prostě u nás nemáme zatím pro jev opuštění dítěte tabulky. Jako daleko vhodnější by se mi jevila kombinace

kvantitativních a kvalitativních postupů. To však, vzhledem k nutnosti porovnávat data ze všech zemí Evropské unie, není možné.

V minulých letech jste působila také jako vyučující na univerzitě. Často slyším od studentů – nezávisle na tom, na jaké škole studují – stížnosti na přemíru teoretických informací a absenci těch praktických. Přesto si pak mnozí z nich, kteří nastoupí do praxe, pochvalují, že je dobré mít teoretické základy. Není to tedy spíš o tom, najít zdravý poměr teoretických a praktických informací ve výuce?

Teorie v sociální práci je podle mého názoru důležitá zejména pro získání základního „světonázoru“, tedy obecného postoje a životní filozofie přístupu k lidem s problémy. Studium sociální práce by mělo studenty vybavit vírou v to, že klient je vždy schopen změnit k lepšímu svou životní situaci, že i přes své obtíže a nedostatky není méně hodnotnou osobou, než je sociální pracovník. Student si musí uvědomit, že klient – až na výjimečné situace – **disponuje svobodnou vůlí a právem tuto vůli uplatňovat**, i když tím narušuje profesionální pomoc. Student by si měl zvnitřnit zásadní etické principy sociální práce a naučit se užitečným postupům, dovednostem, technikám, které mu pomohou pracovat s klientem.

Nechci nijak snižovat význam teoretických předmětů, avšak ze své zkušenosti pedagoga Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity mohu říct, že studenti velmi oceňují, když mají kontakt s člověkem z praxe a teoretická výuka je prokládána praktickými úkoly, stážemi v sociálních orga-

nizacích či ještě lépe vlastní zkušeností při práci s klienty. Univerzity a fakulty připravující sociální pracovníky by měly být více otevřeny spolupráci s terénem, cíleně zapojovat zkušené praktiky sociální práce do výuky a dbát na to, aby studenti při praktických stážích pouze neseděli v kanceláři a nečíslovali spisy.

Podle mých zkušeností klientům při řešení jejich problémů nejvíce pomáhá osobní angažovanost sociálního pracovníka, jeho lidské kvality a přístup, jeho vlastní dobrý příklad. Použitý teoretický přístup a techniky jsou až na druhém místě, mohou naši práci s klientem podpořit, dát jí bezpečný rámec, ale nikdy nefungují samy o sobě, pokud sociálnímu pracovníkovi na klientovi nezáleží, neumí se vcítit do jeho situace a provádí naučené postupy formálně nebo rigidně.

Pedagogů, kteří dovedou studenty osobnostně rozvíjet a nadchnout k sociální práci, není v teoretické výuce nikdy dost.

Napadá mě, zda studenti umějí aplikovat teorie sociální práce prakticky. Co u této dovednosti obecně hraje roli?

Schopnost aplikovat teorie sociální práce je velmi individuální. Velkou roli hraje to, aby student měl možnost si použití různých teorií a technik vyzkoušet v praxi a pak v bezpečném prostředí školy mohl reflektovat úspěchy i nezdary. Proces učení jde v kruhu, od teorie do praxe a zase zpět k reflexi a teorii. Důležité je být otevřený novým věcem, flexibilní a mít na paměti, že teorie a techniky nejsou samoúčelné, ale musí vždy sloužit prospěchu klienta.

Jana Kopřivová

Má to zmysel, ale chce to svoj čas ... opodstatnenosť dlhodobej odbornej práce s ohrozenou rodinou

Prijatím zákona o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele (č. 305/2005 Z. z.) sa na Slovensku vytvoril priestor na nové služby pre ohrozené deti a ich rodiny: sanáciu rodinného prostredia. Piaty rok poskytujeme tieto služby pre ohrozené rodiny. Bechyňová (2008: 18) definuje sanáciu rodiny ako „súbor opatrení ukladaných prevažne rodičom dieťaťa a dieťaťu..., s cieľom predchádzať, zmierniť alebo eliminovať príčiny ohrozenia dieťaťa a poskytnúť rodičom i dieťaťu pomoc a podporu k zachovaniu rodiny ako celku“.

Predkladáme kazuistiku, v ktorej sa pokúsime priblížiť tieto služby pre rodinu s deťmi ohrozenými zanedbávaním starostlivosti zo strany rodičov v kontexte podmienok na Slovensku. S rodinou sme pracovali formou terénnej sociálnej práce s využitím eklektického prístupu s prvkami na človeka orientovaného prístupu, systematického prístupu, metódy motivačných rozhovorov a ideového konceptu empowermentu.

Anamnestické údaje

Rodinu tvorí manželský pár Jarmila a Peter a štyri deti: Richard (16), Erik (15), Janka (13) a Jožko (2). Nad tromi z nich bola pred piatimi rokmi nariadená ústavná starostlivosť a u najmladšieho existovalo podozrenie zo zanedbávania a hrozilo jeho odňatie z rodiny. Dôvodom výberu rodiny bol údajný alkoholizmus matky a s tým súvisiace riziko ohrozenia zdravého vývinu najmladšieho dieťaťa. Cieľom intervencií malo byť, podľa zadania sociálneho pracovníka Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, oddelenia sociálnoprávnej ochrany (ďalej UPSVaR, odd. SPO), zlepšenie ich celkovej situácie tak, aby k odňatiu Jožka (podľa zákona č. 305/2005 Z. z.) nemuselo dôjsť a prípadne umožniť bezpečný návrat ďalších troch súrodencov z detského domova k rodičom.

Pani Jarmila je ženou v domácnosti a stará sa o najmladšieho syna Jožka. Predstavuje to pre ňu značnú záťaž a cíti sa v tom sama, vzhľadom na fakt, že jej muž sa kvôli pracovným záväzkom doma vyskytuje len zriedka. Ich manželský vzťah neplní uspokojivo svoje základné funkcie. Vzájomné väzby medzi rodičmi a deťmi sa javia ako silné a intenzívne. Ďalší problémy pôsobiť pitie alkoholu, ku ktorému sa pani Jarmila vyjadruje otvorene. Pomenováva, že máva „fah“, kedy požíva alkohol vo zvýšenej

miere, avšak je presvedčená, že to má pod kontrolou a závislá od alkoholu nie je. Otec sa v tejto súvislosti vyjadruje veľmi emotívne. Otvorene pomenováva manželkine pitie ako dôvod ťažkostí. Svoj podiel na existencii problémov v rodine nepriznáva. V tom čase ako najväčšiu prekážku návratu detí z ústavnej starostlivosti rodičia uvádzajú ich aktuálnu finančnú situáciu, ktorá im „nedovoľuje“ prevzatie detí do osobnej starostlivosti.

Interpretácia anamnestických údajov

Rodina je ohrozená viacerými faktormi. Obaja rodičia, vzhľadom na dlhodobosť vyňatia detí z rodiny (porovnaj Bechyňová, Konvičková, 2008), sú rezignovaní na hľadanie riešení situácie detí a s redukciou svojich rodičovských práv a povinností sú zmierení. Deti neveria tomu, že by sa mohlo niečo zmeniť tak, aby sa mohli vrátiť domov.

Otec náročnú rodinnú situáciu rieši únikmi, prípadne agresívnymi útokmi voči manželke.

Matka prežíva sociálnu izoláciu, je bez podpory okolia. Jej nastavenie riešiť pomenované problematické pitie je charakteristické ambivalenciou a nemá dôveru o tejto téme s kýmkoľvek otvorene hovoriť (porovnaj Miller, Rollnick, 2004).

Problém s alkoholom u matky vnímame ako ukazovateľ poruchy rodiny ako systému. „*Symptóm je chápaný skôr ako signál, ako volanie o pomoc za celú rodinu – preto sa pacient väčšinou pomenováva ako „označený pacient“, aby sa tým vyjadrila jeho rola „ukazovateľa stavu“ v systéme.*“ (Schlippe, Schweitzer, 2006: 67.)

Sanácia rodinného prostredia

Rodine sme ponúkli služby, oboznámili sme ich s našou rolou, možnosťami a tak isto aj s našimi

očakávaniami voči nim, predovšetkým ich aktívnej participácie (porovnaj Úlehla, 2009). Keďže rodina ponuku prijala, uzavreli sme dohodu o spolupráci.

Intervencie v rodine sme realizovali v intenzite jedno hodinové stretnutie týždenne (porovnaj Bechyňová, Konvičková, 2008). V kontakte sme boli hlavne s matkou, nakoľko otec bol zvyčajne pracovne mimo domova. Získané anamnestické údaje a postup práce s rodinou sme pravidelne konzultovali a naše intervencie zjednocovali s ďalšími zainteresovanými subjektmi – hlavne s pracovníkom Úradu pre sociálne veci a rodinu (ÚPSVaR), oddelenie sociálnoprávnej ochrany detí (SPO) (porovnaj Bechyňová, Konvičková, 2008).

Pre úspešnosť plánovaných intervencií sme od začiatku kladli dôraz na priebežné budovanie spolupracujúceho vzťahu s oboma rodičmi i deťmi založeného na empatickom porozumení a rešpekte (porovnaj Rogers, 2000).

Vychádzajúc z toho, čo rodina pred nami dokázala priznať ako problém, sme si stanovili ako hlavný cieľ poskytnúť rodine podporu tak, aby zvládali starostlivosť o dieťa, ktoré majú doma, a posilnili kontakt s deťmi umiestnenými v detskom domove. Zároveň sme sa zamerali na hlbšiu diagnostiku príčin alkoholizmu matky. Vzhľadom na silné obranné mechanizmy pani Jarmily pri otvaraní tejto témy sme sa zamerali na vybudovanie bezpečnej atmosféry pri našich stretnutiach. *„Prvé a základné, čo vytvára bezpečie klienta, je to, že o tom, o čom sa mu doposiaľ nedarilo s ostatnými hovoriť, môže hovoriť ako o iných obyčajných veciach ... bez toho aby bol klient zavrhnutý ako osoba.“* (Úlehla, 2009: 65.) Rozhodli sme sa tiež viac venovať aktuálnym potrebám rodiny, ktoré chcela riešiť. Aj týmto sme si postupne budovali u rodičov dôveru, že sa na nás môžu obrátiť a spoľahnúť sa, že podporu, poradenstvo, či aspoň porozumenie vždy dostanú.

Po pol roku našej spolupráce s rodinou nás pani Jarmila krízovo kontaktovala: manžel ju vraj fyzicky napadol. Chcela rozvod. Nemala však reálnu predstavu, ako by po rozvoze fungovali. K rozchodu manželov nedošlo. U pani Jarmily sa však objavili výraznejšie problémy s alkoholom, na čo upozorňovalo aj ich okolie. Bolo zvolané stretnutie zainteresovaných (porovnaj Bechyňová, Konvičková, 2008: 89), na ktorom pracovník ÚPSVaR, odd. SPO upo-

zornil rodičov, že ak matka nepôjde na liečenie a otec sa nezdrží fyzických útokov voči manželke, pristúpiť k odňatiu dieťaťa. Na základe tohto podnetu pani Jarmila nastúpila na substitučnú liečbu a rovnako mala záujem využiť aj ponuku podpornej skupiny AA klubu. Slabinou tejto intervencie bol fakt, že rozhodnutie pani Jarmily pramenilo z tlaku okolia, než z jej vlastného presvedčenia, preto nebola schopná toto rozhodnutie v danom čase ustáť a obe formy predčasne ukončila (porovnaj Miller, Rollnick, 2004). Aj napriek tomuto neúspechu sme s rodinou pokračovali v spolupráci. „Pošmyknutia a relapsy sú normálne a očakávané udalosti, ak sa človek snaží zmeniť dlhodobý návyk.“ (Miller, Rollnick, 2004: 17.)

Aj napriek tomu, že matka nezvládala abstiniovať, dieťa v rodine zostalo. Naše intervencie sme zamerali na podporu matky a jej fungovania pre dieťa. „Terapeut by sa mal v túto chvíľu pokúsiť zabrániť strate odvahy a demoralizácii, napomáhať uvažovaniu o zmene, obnoviť zámer a rozhodnutie, podporiť akciu a udržiavať jej výsledky.“ (Miller, Rollnick, 2004: 17.)

Vzhľadom na riziká plynúce z pokračujúceho nadmerného požívania alkoholu sme realizovali opatrenia na zaistenie bezpečia pre dieťa. Spolu sme oslovili miestnu materskú škôlku so žiadosťou o poskytovanie obedov, čím sme sledovali zabezpečenie pravidelnej adekvátnej stravy pre dieťa, posilnenie kontaktu s okolím, keďže obaja rodičia pôsobili značne izolovane, a zabezpečenie zvýšeného dohľadu a kontroly nad rodinou (porovnaj Bechyňová, Konvičková, 2008).

S pani Jarmilou sme pokračovali v motivačných rozhovoroch a náš prístup sme citlivo prispôbovali tomu, v akej fáze zmeny bola (porovnaj Miller, Rollnick, 2004). Z jej strany sme vnímali snahu a takú dôveru, že bola schopná na túto tému s nami hovoriť, a tak sa nám začalo dariť postupne odokryvať obranné mechanizmy jej závislosti. Pani Jarmila „popíjala“, bola si však vedomá možných konzekvencií a komplikácií. Snažila sa dávať si pozor na riziká s tým spojené a usilovala sa minimalizovať ohrozenie Jožka, napr. ak išla do krčmy, zabezpečila si stráženie dieťaťa.

„V systemickom myslení sa zaujímame o to, ako sa problémy rodia a udržiavajú vzájomným pôsobením.“ (Gjuričová, Kubička, 2003: 20.) Preto sme otázku požívania alkoholu a s tým

súvisiace riziká otvárali aj s pánom Petrom, on sa však od osobnej zodpovednosti dištancoval. Vyžadoval, aby manželka s pitím prestala, potrebnú podporu, ktorú od neho očakávala, jej však neposkytoval. Využíval skôr mechanizmy radikálnej kontroly, donucovacích prostriedkov, až fyzických atakov, ktoré do veľkej miery samotnú pani Jarmilu znepokojovali a upevňovali ju v bludnom kruhu, z ktorého sa nevedela vymaniť. Zo strany pána Petra sme však toto konanie nevnímali ako zámerne ubližujúce, ale skôr ako prejav jeho osobnej genézy a naučených mechanizmov zvládania strachu, sám prežil časť svojho detstva v ústavnej starostlivosti. Vzhľadom na dlhodobosť pretrvávania situácie nebol schopný nadhľadu a ani optimálnejšieho postupu, i keď v tomto smere vyvíjal intenzívne snahy o sebakontrolu a zdržanlivosť, čo sme pri jednotlivých spoločných stretnutiach aj tematizovali. „*Podstatnou súčasťou poradenského procesu je identifikovať osoby a komunikáciu, podieľajúce sa na vzniku ‚problémového stavu‘, a zahrnúť ich do procesu riešenia – fyzicky alebo aspoň v myšlienkach.*“ (Schlippe, Schweitzer, 2006: 74.)

Kroky nielen k abstinencii

Pri jednej z ďalších návštev v rodine nikto nebol doma. Matku sme telefonicky kontaktovali, zjavne bola pod vplyvom alkoholu. Dohodli sme sa, že nás navštívi v našej kancelárii. Na osobnom stretnutí sme ju konfrontovali, ale zároveň ju neoznačili ako alkoholičku, ale ako človeka, ktorý má problém s nadmerným pitím, ktorý sa však dá riešiť. „*Užitočnou a účinnou metaforou v rámci naratívneho prístupu je externalizácia, v ktorej ide o oddelenie človeka a jeho problému. Možno ju chápať ako dekonštrukciu dominantných predstáv o intrapsychickej povahe problémov.*“ (Gjuričová, Kubička, 2003: 40.) Jarmila potvrdila, že bola pod vplyvom alkoholu, priznala, že to nezvláda. V rozhovore vyjadrila, že je ochotná podstúpiť liečbu. „*Ak v tejto dobe človek pokročí smerom k činom, proces zmeny pokračuje. Ak nie, človek sa vracia naspäť do fázy uvažovania. Úloha poradcu vo chvíli, kedy došlo k rozhodnutiu, teda plne nespočíva v motivovaní, ale skôr vo vyhľadani konkrétneho postupu pre klienta tak, aby bol prijateľný, dostupný, správny a efektívny.*“ (Miller, Rollnick, 2004: 21.) Odporučili sme jej o tomto rozhodnutí informovať pracovníka ÚPSVaR, odd. SPO, kde do-

šlo k dohode o hospitalizácii a absolvovaní gynekologických vyšetrení vzhľadom na aktuálne tehotenstvo.

Podpora, ktorú sme rodine následne poskytli, obnášala hlavne odstraňovanie prekážok realizovania jej rozhodnutia a posilňovanie jej odhodlania abstinovať (porovnaj Miller, Rollnick, 2004). Keďže otec nechcel prísť o prácu a pravidelný príjem, nemohol prevziať celodennú starostlivosť o Jožka počas hospitalizácie jeho manželky. Krátko na to bol predbežným opatrením Jožko umiestnený do detského domova. So sociálnou pracovníčkou detského domova sme konzultovali možnosť kontaktu matky so synom počas jej liečby. Následne sme matku sprevádzali pri samotnom nástupe na protialkoholické liečenie.

S príslušným pracovníkom ÚPSVaR, odd. SPO sme aktualizovali zameranie práce s rodinou po ukončení hospitalizácie pani Jarmily, ktorá trvala tri mesiace, vzhľadom na to, že bude potrebné intervencie venovať podpore matky v ďalšom abstínovaní. „*Pomôžte klientovi nájsť a použiť metódy, ktoré zabránia relapsu.*“ (Miller, Rollnick, 2004: 22.) Priebežným kontaktom s liečebňou sme sa informovali o postupe liečby a prognóze. Konzultovali sme tiež prípravu matky na resocializáciu.

Partner môže byť dôležitým zdrojom podpory zmeny – abstinencie (Miller, Rollnick, 2004), preto sme počas liečby pani Jarmily realizovali intervencie aj voči jej manželovi Petrovi a rozoberali sme s ním jeho prípravu na návrat manželky, aby jej bol oporou. Podporovali sme aj udržiavanie jeho kontaktu s deťmi (porovnaj Bechyňová, Konvičková, 2008).

Po príchode matky s dcérkou Zuzkou z novorodeneckého oddelenia sme realizovali monitoring a podporu so zameraním na zdravé materstvo a pozitívne prijatie dieťaťa aj matky rodinným prostredím a rozvoj bezpečnej vzťahovej väzby (porovnaj Hašto, 2005). V rozhovoroch sme sa venovali aj hľadaniu deštruktívnych zvládacích stratégií matky, ktoré ju v minulosti viedli k pitiu, a ich následnej pozitívnej transformácie (porovnaj Gjuričová, Kubička, 2003: 40).

Tri mesiace po návrate matky domov a primeranom fungovaní v danom čase sa otvorila otázka možného návratu detí z ústavnej starostlivosti. Zorganizovali sme stretnutie zainteresovaných, kde bola zhodnotená situácia

rodiny, intenzita a kvalita kontaktu rodičov s deťmi a pripravenosť rodičov prevziať plnú starostlivosť o deti. Dva a pol roka po začatí sanácie rodičia podali návrh na zrušenie ústavnej starostlivosti. Po návrate detí domov sme s rodinou ambulantne v kontakte. „*Neoddeliteľnou súčasťou sanácie rodiny sú činnosti podporujúce udržateľnosť kvalitatívnych zmien v rodine dieťaťa po jeho návrate zo zariadenia pre výkon ústavnej výchovy.*“ (Bechyňová 2008: 18.)

Pani Jarmila abstínuje, v náročnejších situáciách využíva naše služby a rovnako podporu vyhľadáva v rámci AA klubu, vzhľadom na možné riziká opätovného zlyhania.

Zhrnutie

Rodine boli poskytované služby sanácie nepretržite v rozsahu 35 mesiacov. Zlomovým bodom bolo, keď si matka pripustila, že má problém s alkoholom, a rozhodla sa to riešiť. Toto sa udialo po roku intenzívnej práce s rodinou. Obnova rodinného prostredia a jeho stabilizácia sa udiala vďaka tomu, že:

- sa nám podarilo získať nadhľad a porozumenie rodinnej situácie
- sa nám podarilo s matkou si vytvoriť dôverný vzťah
- sme vytvorili bezpečný priestor na komunikáciu aj o ťažkých veciach
- sme si s rodinou stanovili spoločný cieľ
- na riešení situácie rodiny sme zaangažovali všetkých jej členov
- naše služby boli pre rodinu dostupné

Princípy, ktorými sme sa riadili počas celého procesu sanácie, vychádzali z konceptu empowermentu (Sozialpädagogische Familienhilfe in der Bundesrepublik Deutschland, 1997), a to hlavne:

- nepreberania zodpovednosti za klienta,
- podpora „zvládania“ – stanovovanie primeraných požiadaviek,
- podpora a rozvoj silných stránok, zdrojov, zdravého fungovania,
- vedenie k svojpomoci.

Záver

V odborných kruhoch na Slovensku bežia diskusie o optimálnom čase trvania sanácie. Vychádzajúc z presvedčenia, že efektivita vynaloženého úsilia rastie, ak sa s rodinou pracuje kontinuálne tak dlho, ako to vyžadujú individuálne potreby klientov, ak chceme ohrozeným deťom a ich rodinám poskytnúť skutočnú pomoc a podporu, nemôžeme sa riadiť umelým limitovaním dĺžky práce s rodinou. Sanácia má zmysel, ale chce svoj čas...

„...keď sa mi darí aktívne sa podieľať na práci, ktorú robí klient v mojej prítomnosti a s mojou podporou, účasťou sa zázraku.“ (Úlehla, 2009: 103.)

Mgr. Lenka Hollá, Mgr. Alena Molčanová,
zdrúženie Návrat

Zoznam bibliografických odkazov:

- BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M.: **Sanace rodiny**. Portál, Praha, 2008.
- GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J.: **Rodinná terapie. Systemické a naratívni prístupy**. Grada publishing, Praha, 2003.
- HAŠTO, J.: **Vztahová väzba. Ku koreňom lásky a úzkosti**. Vydavateľstvo F, Trenčín, 2005.
- KOLEKTÍV AUTOROV: **Sozialpädagogische Familienhilfe in der Bundesrepublik Deutschland**. Deutsches Jugendinstitut e. V., Berlín, 1997.
- MILLER, W. R., ROLLNICK, S.: **Motivační rozhovory. Příprava lidí ke změně závislého chování**. Sdružení SCAN, Tišnov, 2004.
- ROGERS, C.: **Klientom centrovaná terapia**. Persona, Modra, 2000.
- SCHLIPPE, A., SCHWEITZER, J.: **Systemická terapie a poradenství**. Cesta, Brno, 2006.
- ÚLEHLA, I.: **Umění pomáhat**. SLON, Praha, 2009.
- Zákon č. 305/2005 Z. z., o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako vyplýva zo zmien a doplnení vykonaných zákonom 330/2007 Z. z., zákonom č. 643/2007 Z. z., zákonom č. 215/2007 a zákonom č. 466/2008 Z. z.**

Rodičovské kompetence a možnosti jejich posílení – příklad Kursů efektivního rodičovství

Dnešní mladí rodiče se mnohdy obtížně vyrovnávají s propastným rozdílem mezi svými představami o výchově dítěte a každodenní realitou, kterou prožívají. Rodiče bývají připraveni na porod dítěte, jeho fyziologické zajištění po narození, mají přehled o nejmodernějších praktických pomůckách použitelných pro péči o dítě, o zdravé výživě, dětské kosmetice apod. Nejsou ale připraveni na příchod dítěte po sociální stránce. Jejich představy bývají idealistické a neodpovídají skutečnému životu s malým dítětem a jeho vývojovým potřebám.

Mnozí rodiče, se kterými se v naší organizaci (Centrum pro rodinu a sociální péči v Brně, dále jen CRSP) setkáváme, mají snahu být dobrým rodičem, vychovávat své děti laskavě, trpělivě, bez zbytečného napětí, ale současně pevně, jednoznačně, s vytyčením jasných hranic. Často se u nich ale projevuje velká nejistota a bezmoc, když se jim daná předsevzetí nedaří z různých důvodů naplňovat. To potom vede k sebeobviňování i ke vzájemnému obviňování mezi rodiči, případně prarodiči, k prohlubování stereotypních výchovných postupů a ke zhoršení celkového stavu v rodině. V budoucnosti jsou takové postoje jednou z příčin nevhodného chování dětí mimo rodinu, které v mnoha případech vyžaduje již dlouhodobou terapeutickou práci s celou rodinou.

Matoušek (2005, 2003) uvádí, že rodiče nezvládající výchovu svých dětí bývají ovlivněni více faktory, které spočívají v jejich osobnostním nastavení, v nedostatku dovedností, v neschopnosti pracovat se stresem a agresí. Jako další příčinu uvádí nezvládání výchovné role, neznalost vhodných výchovných postupů, které by mohli uplatňovat, nejednoznačnost, přehnané nároky, které mají na své děti, uplatňování kritiky a odmítání a současně časté, nereálné požadavky na sebe i své děti a nepředvídatelné změny těchto požadavků. U řady rodičů lze pozorovat nerovnováhu mezi jejich zdroji (schopnostmi, znalostmi, dovednostmi, podpůrnou sítí) a požadavky jejich okolí (ze strany dětí na jejich péči, pozornost, pevné vedení a ze strany společnosti na to, aby zvládali výchovu svých dětí). Broulíková, Kuchařová (2002) zdůrazňují, že sociální práce s rodinami, zaměřená na prevenci narušené výchovy a závadného chování dětí, se orientuje primárně na pomoc dětem, ale poněkud stranou nechává rodiče. Naopak v zahraničí je skupinová sociální práce s rodiči rozšířená, včetně řady

evaluačních studií, které se zaměřují na zjišťování její efektivnosti. Např. Fenell, Fishel, 1993, Nešporová, Svobodová, 2008.

Rodičovské dovednosti, pokud je na straně rodičů zájem a ochota měnit zaběhané stereotypy, jsou naučitelné. Je třeba mít ale na paměti, že rodiče potřebují nejen získat informace o výchovných postupech a vhodných technikách, které mohou ve výchově uplatňovat, ale také podporu, povzbuzení a nadhled, aby dokázali porozumět svým dětem, snížit svá, často nerealistická očekávání vůči nim i vůči sobě. Současně je pro ně mnohem potřebnější praktický nácvik rodičovských dovedností než teoretické informace a poučky. Proto je pro tento typ sociální práce výhodné využití skupinové sociální práce, která umožňuje dosažení změny, nacvičení dovedností a získání pocitu jistoty. Navrátil (2001) zdůrazňuje velkou sílu skupiny, která dává jednotlivci příležitost a bezpečný prostor ke změně chování, pocitů i postojů a také příležitost k učení. Některé dovednosti mohou být velmi dobře nacvičeny nejprve v bezpečí skupiny. Z interakcí mezi jednotlivými členy i mezi členy a vedoucím skupiny mohou vyvstat různé podněty, které napomáhají rozvoji jednotlivce. A skutečně se potvrzuje, že skupinová sociální práce je velmi vhodná pro tento typ pomoci rodičům. Přitom se zdá, že je při práci s rodinami, ve kterých není z různých důvodů výchovná funkce dostatečně naplňována, využívána jen výjimečně. Podle Matouška (2007) se v našich podmínkách při práci s rodiči, kteří nezvládají svoji výchovnou roli, téměř nepoužívá.

CRSP začalo od roku 2006 realizovat nový program – efektivní rodičovství, který získalo transferem know-how ze zahraničí a rodičům ho nabízí ve formě Kursů efektivního rodičovství. Program, vytvořený psychologem Donem Dinkmeyerem a Garym D. McKayem, je rozšířený především v USA a v Kanadě, kde je poskytován

různým skupinám rodičů, včetně minorit, nezletilých matek a rodičů pod soudním dohledem (Gibson, 1999). Vedle organizací v USA a Kanadě existuje od roku 2004 i švýcarská asociace STEP, která organizuje Kurzy efektivního rodičovství ve Švýcarsku, Francii a Itálii, a německá asociace, která se zaměřuje na oblast Německa a Rakouska. V některých anglicky mluvících zemích jsou využívány jako nástroj sociální sanace rodin – rodiče absolvují tento kurs např. na základě rozhodnutí soudu (Gentry in Coleman, 2004). Kurs vychází z teorie individuální psychologie, rozvíjené Alfredem Adlerem (1870–1937) a jeho žákem Rudolfem Dreikursem (1897–1972). Adler (1999) tvrdí, že výchovné problémy s dětmi není možné ovlivnit ani trestáním, ani poučováním, ale pouze pochopením osobnosti dítěte. Každý jedinec – i dítě usiluje o určitý konkrétní cíl, kterým je touha někam patřit a být právoplatným, uznávaným členem. Čím dříve dítě získá zkušenost se spoluprací, s uznáním a oceněním, tím snadněji si vytvoří pocit sounáležitosti se skupinou – rodinou a chuť přispívat k jejímu dobrému fungování. Výjimečnost programu spočívá ve využití skupinové práce s uzavřenou skupinou rodičů vedené odborným lektorem, díky které rodiče nacházejí bezpečný prostor pro vyjádření svých nejistot a obav, získávají sebejistotu díky konfrontaci svých názorů s ostatními a postupnému osvojování potřebných dovedností, navazují sociální kontakt s lidmi ve stejné situaci, mohou bez obav vyjadřovat své, někdy velmi negativní pocity spojené s výchovou dítěte. Nedostatek vzorů, zkušeností a sebevědomí rodičů se projevuje např. v tom, že se účastníci programu často ptají: „*Tak dělám to dobře?*“, mají sklon dožadovat se konkrétních rad a postupů, které by jim jasně řekly, co mají dělat, aby neudělali chybu.

Kurs efektivního rodičovství spočívá v devíti dvouhodinových setkáních (alternativou jsou tři celodenní sobotní semináře). V lekcích jsou probírány základní principy výchovy založené na vzájemném respektu a úctě a jejich aplikace do praktického rodinného života. Je koncipován pro skupinu zhruba 12 rodičů bez dětí. Je veden zážitkově, rodiče se aktivně podílejí na programu, dostávají pracovní listy a náměty pro domácí procvičování, díky kterým mají možnost se k probranému vracet i později. Důležitou součástí kursu je vzájemné sdílení, diskuse nad konkrétními rodinnými situacemi, nácvik modelových situací. Podobný program primární

prevence zaměřený na posilování rodičovských kompetencí v celé jejich šíři je v našich podmínkách ojedinělý.

Hlavní motivací rodičů, kteří se do kursu hlásí, je snaha být ještě lepší rodič, lépe vychovávat své dítě, nedělat chyby ve výchově. Jako nejčastější důvod k přihlášení se do kursu rodiče uvádějí snahu zlepšit se jako rodič, preventivně získávat informace, inspiraci: „*Abych byla lepším rodičem a věděla, jak mám lépe vychovat svoji dceru.*“ Přestože na počátku se rodiče většinou zaměřují především na to, co dělat, aby se jejich dítě dobře chovalo, poslouchalo, po skončení považují za nejvýznamnější techniky zaměřené na podporu dítěte a posílení vztahu.

Na základě evaluace programu formou hloubkových rozhovorů s absolventy skupiny po roce od jejího skončení se podle Vondráčkové (2007) ukázalo, že se rodiče stali jistější, ztratili svoji úzkostlivost. Rodičovská skupina jim nahradila přirozené sociální prostředí, našli zde možnost sdílet se, poznat, jak určité situace řeší v jiných rodinách. Potvrdila to např. výpověď rodičů: „*Potřebovala jsem [...] podělit se o zkušenosti.*“ Některé konflikty s dětmi díky tomu ustoupily samovolně, jiné se rodičům dařilo snáze řešit: „*Méně se rozčiluji a více sděluji.*“ Zároveň někteří rodiče získali odvahu nebo chuť postavit dětem tolik potřebné hranice, „*netrpět to, co mi velmi u dětí vadí.*“ Zlepšil se i celkový stav v rodině, „*hlavně se zlepšil celý vztah a myslím si, že to přineslo i víc lásky.*“ Základní verze kursu tedy spíše nastartovala určité změny ve vztahu, ve výchovném přístupu. Někteří rodiče jako by během kursu objevili nový rozměr vztahů s dětmi i obecně s lidmi; pro některé účastníky byl totiž nabízený výchovný přístup něco zcela nového. Techniky, které se v jednotlivých lekcích učili, rozšiřovaly nejen jejich rodičovské kompetence, ale i schopnost jednat s partnerem, s lidmi v jejich okolí, v práci, v širší rodině. Protože rodiče získali větší jistotu a důvěru sami v sebe, dokázali snáze připustit, že nejsou dokonalí, neomylní. Považovali zkušenost z kursu za osvobozující v tom smyslu, že nyní nepocítují tak silný pocit viny, pokud udělají „něco špatně“. „*Já myslím, že člověk by se měl mít rád a dovolit si tu chybu a já jsem to potřebovala v tom kursu slyšet.*“ (Vondráčková, 2007.)

V našich podmínkách je program velmi dobře využitelný při sociální práci s rodinou,

a to jak v oblasti primární prevence, tak i v případech, kdy v rodině již k některým negativním jevům ve vztahu rodič–dítě došlo. Skupinová sociální práce ale, ač by měla podle Matouška (2008) patřit mezi základní dovednosti sociálního pracovníka, není v našich podmínkách – na rozdíl od zahraničí – příliš uplatňovaná. Vyžaduje širokou škálu dovedností a schopností, které by měl pracovník zvládat a které je potřeba získat např. ve výcviku skupinové práce, v ideálním případě zaměřeném na zvolenou cílovou skupinu.

Z toho důvodu usiluje CRSP o dostatečné školení nových lektorů programu, o jeho rozšíření v rámci ČR. V roce 2006 Valerie Wágnerová, lektorka rodičovského vzdělávání vyškolená společností Saskatoon Adlerian Society v Saskatoonu v Kanadě, připravila pro CRSP českou verzi manuálu pro lektory rodičovského vzdělávání a vyškolila první skupinu lektorů z řad psychologů, pedagogů a rodinných pracovníků. V současnosti CRSP program zaštiťuje v ČR, vede kurzy pro rodiče, školí lektory programu z celé republiky, poskytuje jim supervizi a další vzdělávání.

Použitá literatura:

- ADLER, A. **Porozumění životu**. Aurora, Praha 1999.
- BROULÍKOVÁ, J., KUCHAROVÁ, V. **Opatření sociální politiky k problémovým typům rodin**. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Praha 2002.
- FENNELL P., FISHEL P. **Parent Education. Evaluation of STEP on Abusive Parents' Perceptions and Abuse Potential**, *Journal of Child Adolescent Psychiatric Nursing*, 1998, Jul.–Sep. 11 (3): 107–125.
- GENTRY, D. B.: **Contemporary Family Life Education**. In COLEMAN M., GANONG, L. H.: **Handbook of contemporary Families: considering the past, contemplating the future**. Thousand Oaks–London–New Delhi: Sage Publications, 2004.
- DINKMEYER, D., MCKAY, G. **STEP: Efektivní výchova krok za krokem**. Portál, Praha 1996.
- GIBSON, D. G. **A monograph: Summary of the research related to the use and efficacy of the systematic training for effective parenting (STEP) program 1976–1999**. American Guidance Services, Inc. 1999.
- MATOUŠEK, O. **Rodina jako instituce a vztahová síť**. SLON, Praha, 2003.
- MATOUŠEK, O. **Sociální práce v praxi**. Portál, Praha, 2005.
- MATOUŠEK, O. **Sociální služby**. Portál, Praha, 2007.
- NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce**. Marek Zeman, Brno 2001.
- NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K. **Nestátní sektor v oblasti podpory péče o rodinu a služeb pro rodiny**. VÚPS, Praha 2008.
- VONDRÁČKOVÁ, E.: **Hodnocení Kursu efektivního rodičovství pohledem rodičů, kteří ho absolvovali**. Bakalářská práce. FSS MU, Brno 2007.

Odborné poradenství poskytované nezaměstnaným na úřadu práce

Poradenství na úřadech práce (ÚP) nemá v rámci České republiky jednotnou koncepci. Odlišnost v nabízených poradenských službách vyplývá ze specifických organizačních struktur úřadů práce, které jsou dány jednak počtem registrovaných uchazečů o zaměstnání, ale i mírou nezaměstnanosti v regionu. Poradenství ÚP je obecně veřejností vnímáno pouze jako informační a poradenská služba – IPS. Ta však ve skutečnosti tvoří jen část poradenské činnosti.

Celá řada ÚP provozuje speciální poradenství, které nabízí širokou škálu služeb, formou pedagogicko-sociálně-psychologického poradenství. Význam uvedené činnosti je však stále málo docenován, jak ze strany státních organizací, tak i od nadřízených orgánů. Přitom jediné přímá individuální péče může vést k aktivizaci osobnostního i profesního potenciálu a tím k integraci klienta do pracovních struktur, což v konečné fázi může snížit vysoké procento dlouhodobě nezaměstnaných, které patří v ČR mezi čtyři nejvyšší v rámci EU. Následující kasuistika je jen dokladem toho, že speciální poradenství poskytované na ÚP si zaslouží respektování a vyšší prestiž, než které mu je v současnosti přisuzováno. A možná i výstižnější název, například kariérové poradenství.

Muž mladších let, inženýr, řekněme mu třeba Jan, svobodný, žije s otcem a matkou. Po vysoké škole krátce podnikal, ale nebyl úspěšný. Od té doby nepracuje, téměř nevychází z domu, na povinných státních odvodech dluží desetitisíce korun. S několika přerušeními je evidován na ÚP asi sedm let.

Jak podpořit klienta Jana

Na první schůzku Jan došel doprovázen svou sestrou. Zakázku, poskytování informací ohledně vhodnosti opětovné registrace na ÚP, jsem vlastně sjednávala se sestrou, Jan totiž téměř nemluvil.

Na druhou schůzku došel se zpožděním. Snažila jsem se o navazování důvěry a také o zjišťování anamnestických údajů, což se podařilo částečně. Jan byl zamlklý, odpovídal pouze na vybrané otázky, jinak opět mlčel. Přesto mám o Janovi základní obraz. Do jeho vojny vše docela fungovalo, na vysoké škole se začaly objevovat první potíže v komunikaci s ostatními spolužáky, přibral 40 kilogramů. Po vysoké škole chvíli podnikal, ale nedařilo se mu. Přestal vycházet z domu, nepracoval. Zkusil na-

vštívit dietoložku, ale po krátkém čase hubnutí zanechal. Nyní je pořád doma, sedí u počítače, chodí ven jen v noci se psem, stydí se za sebe. Snažím se pomoci v určení cíle, který by si Jan stanovil, což není tak jednoduché, o sobě vypráví se zřejmou nechutí, pookřeje jen při povídání o synovcovi a psovi. Díky tomu se tak poprvé objevuje prostor a téma, prostřednictvím kterého lze s Janem komunikovat. Zkusím se ještě dotázat na záliby. Dlouho přemýšlel, pak prohlásil, že kromě počítače je to architektura, marketing, reklama, ale vše pasívně. Největším problémem Jana je jeho veliká obezita a s tím spojená úplná ztráta sebedůvěry a absence sociálních kontaktů. Zakázka, která tedy vyvstala, znamená podpořit klienta v době diety, posilovat sebevědomí a podporovat jeho aktivity jako zdroj budování sociálních kontaktů. Ptám se Jana, co může udělat pro to, aby váhu snížil. Jelikož mlčel, nabídl jsem možnosti. Co takhle navštívit opět dietoložku, chodit častěji ven s pejskem, pravidelný režim, evidovat si denní aktivity, ale také třeba začít navštěvovat kursy cizího jazyka? Ptám se také na zdroje, kdo by Jana podpořil. Otec, byla odpověď. Potvrdil se mi tak předpoklad, že otec je pro klienta důležitý, důvěřuje mu.

Zlepšení sebehodnocení klienta Jana

Na třetí konzultaci Jan přišel, ale zase se zpožděním, tentokrát asi o 12 minut. Omlouval se, prý mu dělá problém zvládat „timing“. Vyzvala jsem Jana, aby se posadil. I přes jeho nedochvilnost jsem se snažila o povzbuzení a ocenění. „Ze zkušeností vím, že existují lidé, kteří mají problémy s dochvilností. Někteří to řeší tak, že si cestu dopředu projedou a tím zjistí, kolik doby budou na dopravu potřebovat,“ uvedla jsem příklad. Dále jsem se zajímala, zdali něco podnikl od doby, kdy jsme se neviděli. Začal povídat, ale spíš jsem vnímala jeho mluvu jako „zpověď“. Zhubl téměř o 20 kilogramů, ale dietoložku nenavštívil, čerpal z minulých zkušeností s dietou. V ledničce

má oddělenou stravu jen pro sebe a otce, který drží dietu společně s ním. „*To je dobře, že máte doma podporu*“, podotkla jsem a pomyslela jsem si, jak skvělý zdroj má. Na otázku, zdali má více pohybu, jsem se dozvěděla, že chodí třikrát týdně do posilovny. A také chodí do kursu angličtiny. Poplatek za kurs mu uhradil otec. Zjišťovala jsem, které z návrhů, jež padly na minulé schůzce, „převzal“. Téměř všechny, dokonce si vede i deník aktivit. Snažím se tedy zjistit, jak proběhly klientovy Vánoce. Strávil je pouze doma, prý se ještě nechce ukazovat. Ani dárky nenakupoval, nechtěl jít do obchodů, kde by ho zahlédl někdo z dřívějších známých. Držím se zakázky, získat zaměstnání není v současné době jejím předmětem. Na závěr setkání dávám klientovi otázku, jestli si myslí, že by se měl odměnit za jeho snahu na sobě pracovat, co by ho potěšilo. Moc mi nerozuměl, jako by nevěděl, o čem mluvím. A tak jsem mu pomohla objasnit, na co se ptám – na sebehodnocení. Dlouho mlčel, pak sdělil, že by mohl jít se synovcem do zoo. Navrhla jsem mu, aby zkusil popřemýšlet o odměně pouze pro sebe. Zvažuji, kdy začít s pomocí, a ne jenom provádět kontrolu. Ale ještě není vhodná doba, Jan vyžaduje trpělivý přístup.

Čtvrtá schůzka byla sjednána na 14. hodinu, ale Jan v určeném čase nedošel. Ve dveřích se objevil až v 14.45. Omluvil se, že má problémy s časem, nezvládá timing. Jana jsem přesto přijala a věnovala jsem se mu. Dočasně působím na detašované pracovišti ÚP. I když jsem Jana o změně místa schůzky předem informovala, dojet na jiné místo včas bylo asi nad Janovy možnosti. Na úvod schůzky jsem se zeptala: „Bylo pro vás obtížné se dopravit na naše detašované pracoviště?“ Chtěla jsem získat informaci o tom, jak se cítil při cestování přes celé Brno a jak vnímal společenství. Tvrdil, že dopravu zvládl docela dobře. A že si nemyslí, že by na něho všichni divně koukali, což byl posun dopředu, ještě před rokem vlastně vůbec nevycházel z domu. Moje další otázka zněla, co může udělat pro to, aby zvládal chodit včas. Jan mlčel. „Nic vás nenapadá?“ „Ne,“ zněla odpověď. Chvilí jsem čekala a pak položila další otázku. Co takhle doma natáhnout si budík, mobil, tak hodinu před odchodem z domu. Opakuji, co jsme řešili již minule. Prý by to šlo, byla jeho odpověď. Pak se Jan rozpovídal o tom, co se přihodilo od doby, kdy jsme se neviděli. Na rozdíl od ostatních schůzek byl komunikativní, vyjad-

řoval se ve větách, sám inicioval některá témata. Měl potřebu se pochlubit, už prý zhubl 36 kilogramů, do posilovny chodí každý den. Velice jsem ho ocenila za jeho vůli a sdělila mu, že změna ve váze je vidět na první pohled. Podobná situace je i s docházkou do kursu anglického jazyka. Jan tvrdí, že se mezi frekventanty kursu cítí již lépe, pomalu ztrácí ostych. Ptám se, zdali navštívil lékaře psychiatra. Ano, bere i léky, již třetí, a teprve po nich je mu lépe. Předal mi i výsledek psychologického vyšetření s tím, že si ho mám očit. Co si myslíte, že si o všem, jak na sobě pracujete, myslí vaše matka, váš otec? O matce řekl jen hmm, o otci, že má asi velkou radost. Zřejmě vztah k matce bude komplikovanější, ale v současné době se jím nebudu zabývat. Pro další schůzku nabízím Janovi náměty k zamýšlení – brigáda, rekvalifikační kurs.

Rekvalifikace klienta Jana

Pátá schůzka – kontakt byl sjednaný na 13.15 již na mém stálém pracovišti. Bylo přesně 13.15, když někdo zaklepal. Otevřela jsem dveře a za nimi stál Jan. Ocenila jsem ho za přesnost. Jan navštěvuje i nadále kursy angličtiny, každý den pravidelně cvičí ve fitness centru. Dokonce se přihlásil i na spinning. Na mé otázky odpověděl, že se jedná o skupinu 12 osob, kde on je jediný muž. A dámská společnost mu, jak mi sdělil, nevadí. Myšlenka, že by si mohl připadat jako princ, kterého si ženy hýčkají, se nebránil. Dokonce bych mohla říci, že mu byla příjemná. Ocenila jsem u něho posun v navazování kontaktů. Probírali jsme také jeho hmotnost, chce se dostat na kvótu 90 kg. Ale co se pak stane, až Jan dosáhne na vysněnou váhovou metu, nevěděl. Ani nevymyslel, jak by se měl odměnit. „*A co takhle o těchto věcech popřemýšlet v kľidu, doma?*“ pobídla jsem Jana. Když jsme ale zavadili na téma brigáda, se sklopenou hlavou přiznal, že v tomto směru neprojevil žádnou aktivitu. A když si zatím netroufnete ani na brigádu, co takhle rekvalifikace? Přiznám se, že jsem byla překvapena jeho odpovědí, která zněla ANO. Z nabídky, kterou jsem mu předložila, si vybral „odborného pracovníka v personalistice“, což jsem mu doporučila, po personalistech se znalostí angličtiny a strojním vzděláním je na trhu práce pořád poptávka. Vyprávěl i o Velikonocích, ty Jan strávil doma, bez příbuzných. Měl obavy tentokrát ne ze společnosti blízkých, ale hlavně z množství jídla, které by na chatě

na něho čekalo. Zajímalo mě, co Janovi přináší setkání se mnou. Tak jako vždy, když se ho optám na jeho vnitřní pocity, zavládlo mlčení. Povzbudila jsem ho doplňující otázkou, jak se cítí v mé kanceláři. Nakonec odpověděl, že vnímá schůzky jako povinnost, což je v pořádku, trénujeme zde i dodržování pravidel. Poté ještě potichu přidal, že sezení se mnou mu posílilo sebedůvěru. Jan byl najednou otevřený, sdílný a upřímný. „*V určitém životním okamžiku jste potřeboval pomoc a podporu z více stran, od nás (myšleno úřadu práce), od psychiatra, členů ambulantní skupiny, rodiny,*“ reaguji. Na závěr schůzky provádím rekapitulaci a zdůrazním, že jeden „úkol“ již zvládl, a to timing.

Šestá schůzka – doba zahájení schůzky je určena na 14. hodin. Přesně v uvedenou dobu někdo zaklepe na dveře, jdu otevřít. Málem jsem Jana nepoznala, má společenský oděv, je ostříhaný a oholený, má vzhled modela z pánských časopisů. Pochválila jsem ho za jeho novou image a také jsem mu sdělila, že jsem ho zpočátku vůbec nepoznala. Jan si byl vědom překvapení, které svým vzezřením u mne vyvolal. Přišel se „mi ukázat muž“. Přiznám se, že jsem v daném okamžiku byla trochu zaskočena, i když pokud se teď dívám zpět, vlastně nepojmenovanou součástí zakázky bylo posílení sebedůvěry, tedy i klientovy mužské role, což je velmi dobře. Jan se „pochlubil“ svým úspěchem u bývalých spolužáků ze střední školy,

se kterými se sešel, nikdo ho nemohl poznat, jak nyní výborně vypadal. A také se účastnil rodinné oslavy. Ocenila jsem další úspěchy, kterých dosáhl. Bavíme se ještě o rekvalifikaci, s účastí v kurzu opravdu souhlasí.

Sedmý kontakt proběhl po absolvování rekvalifikace. Jan se pochlubil osvědčením. Co je ale mnohem důležitější, firma, ve které probíhala praktická část vzdělávání, nabídla Janovi další spolupráci, i když do konce roku zatím jen na zkrácený úvazek.

Každý jsme expert na vyřešení svých problémů

Již při prvním setkání s Janem mi bylo zřejmé, že se bude jednat o obtížný případ. Byla jsem si vědoma hlubokých problémů, do kterých se klient vnořil, a věděla jsem, že není jen v mých silách Jana integrovat do běžného společenského systému. Proto jsem se zaměřila především na sociální oblast klienta a také na pomoc a podporu při snižování jeho váhy. Další pomoc, kterou Jan naštěstí přijal, zajišťuje psychiatr. Na příběhu Jana vidíme, že pokud člověk opravdu chce, dokáže převzít zodpovědnost za svůj život, je expert na vyřešení svých problémů. I když v určitém životním okamžiku potřebuje ukázat cesty, po kterých se může vydat.

Mgr. Dagmar Navrátilová, speciální poradenství ÚP Brno-město

ANKETA

Otazníky praktického užití teorie v sociální práci

Do ankety v tomto čísle jsme oslovili studenty a absolventy oboru sociální práce s touto otázkou:
Jak využíváte teorie, metody, přístupy pro práci s klienty, které jste se učili ve škole, v praxi?

Bc. Pavol Sabela, student Katedry sociálnej práce Pedagogickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave

Čo sa týka mojej priamej práce s klientom, som terénnym sociálnym pracovníkom združenia Proti prúdu, pracujúceho s ľuďmi bez domova. V tejto sfére využívam rôzne kombinácie poznatkov. Nakoľko sa špecializujem na predchádzanie rizikových situácií v teréne, aktívne využívam alternatívne riešenie konfliktov a efektívnu komunikáciu (na katedre sa tomu venuje prednáška Teória konfliktov, Teória komunikácie, Sociálne psychologický výcvik zameraný na alternatívne zvládanie konfliktov). Na to, aby som niečo takéto mohol vykonávať, musím mať dobre spracované svoje vlastné prežívanie a vnímanie svojich pocitov, taktiež aj pocitov svojich klientov ako individuí, ale aj ako súčasti sociálnej skupiny, komunity... Dôležitou súčasťou sú vedomosti z psychológie osobnosti, ale taktiež zo sociálnej psychológie. Škola ma naučila pracovať s rôznymi predsudkami a predstavami, ktoré sú nám rôznymi formami podávané a často krát spoločensky prijímané. Týmto nehodnotiacim prístupom dokážem vnímať klienta ako individualitu, ktorá má potenciál zlepšiť kvalitu svojho života sama. Vnímam a viem, že nie ja robím rozhodnutia za klienta, ale on ich musí urobiť sám. Mojou úlohou je motivovanie a podpora, prípadne ponúkание možností alebo foriem, ako to môže dosiahnuť. Taktiež vnímam ako pozitívum pochopenie, že nemusím vždy dokázať pomôcť/poradiť/naplniť klientove niekedy prehnané očakávania, a dokážem povedať „nie“ bez toho, aby som mal z toho negatívne pocity, alebo aby mal negatívne pocity klient. Ako dôležitú a potrebnú vnímam vedomosť zákonov, aj keď v tejto oblasti je to komplikovanejšie, nakoľko zákony sú premenlivé a treba sledovať tieto zmeny, čiže naučené sa môže ešte aj v priebehu štúdia zmeniť. Dôležité poznanie je, nerobiť rozhodnutia k manipulovaniu človeka, aby naplnil potreby moje, prípadne aby potvrdzoval to, čo od neho očaká-

vam. Som si aj vedomý toho, že je tu riziko vyhorenia, a preto vnímam potrebu pravidelných supervízií. Taktiež som si vedomý svojich možností a v rámci toho, že sociálna práca je veľmi široko-záberový smer, uvedomujem si, že nie s každou klientskou skupinou môžem pracovať rovnako a nie s každou klientskou skupinou dokážem pracovať.

Z rôznych prístupov som zástancom Payneho „kritickej sociálnej práce“ a z tejto pozície aj vystupujem. Taktiež som zástancom nenáboženskosti a apolitickosti sociálnej práce v prístupe ku klientom.

Bc. Michaela Janáková, studentka Katedry sociálnej práce Pedagogickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave

Využívanie teoretických poznatkov, ale aj praktických zručností, ktoré získavame počas štúdia v škole, sú pre mňa neoddeliteľnou súčasťou práce v praxi. Cieľovou skupinou, s ktorou pracujem, sú najmä ľudia bez domova, ktorí majú svoje špecifické potreby a vyžadujú individuálny prístup. Pracujem s klientmi a klientkami prostredníctvom metódy terénnej sociálnej práce. Snažím sa v plnej miere využiť zdroje klientov a klientok a prepojiť ich s využitím sociálneho systému v prospech zvyšovania kvality ich života.

Na to, aby bola naša práca efektívna, by sme sa nezaobišli bez poznania sociálnej politiky nášho štátu a najmä systému sociálneho zabezpečenia. Často našim klientom a klientkam poskytujeme poradenstvo najmä v oblasti sociálnych dávok, vybavovania potrebných dokladov, možnostiach zdravotnej starostlivosti ale aj mnoho ďalších. Pri mojej práci je dôležité aj poznanie a dodržiavanie štandardov kvalitnej sociálnej služby. Pre mňa to v praxi znamená vedieť adresne poskytnúť službu, ktorú si daný klient vyžiada. Nevnučovať mu riešenia, ktoré sa zdajú najvhodnejšie mne, ale hľadať spolu s ním najvhodnejšie riešenia pre neho.

Kateřina Kolářová, absolventka katedry sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity

Pracuji jako vedoucí a zároveň sociální pracovnice v azylovém domě, kde cílovou skupinou jsou muži po výkonu trestu odnětí svobody. Prioritně tedy využívám metodu práce s jednotlivcem. To, co mě při studiu oslovilo pro praxi nejvíce, jsou výstupy ze semináře s Michaellem Wrightem, který jsem absolvovala při studiu před zhruba patnácti lety. Snažím se vnímat klienta jako zákazníka; směřovat službu ke kratší spolupráci,

aby nevznikla závislost; využívat systém klienta, jehož je součástí; definovat reálné cíle a naplňovat skutečné potřeby a tomu přizpůsobit společnou práci; využívat schopností a možností klienta; být při spolupráci s klientem aktivní, ale zároveň mu v podílu společné práce přenechat větší polovinu; vnímat lidský rozměr služby.

Co považuji za nejobtížnější v současné době, v podmínkách trhu práce, bytové politiky, přístupu veřejnosti, je pěstování optimistického postoje – existuje naděje na řešení – v sobě samé.

Připravil Pavel Bajer

inzerce



**Vzdělávací centrum I.E.S., Sdružení Podané ruce, o.s.
vás zve na vzdělávací akce podzim 2010**

- V pasti dluhů – pomoc klientovi v dluhích 12. 10.
- Krizová intervence 13. - 14. 10.
- Poradenské dovednosti I - OLOMOUC 20. 10.
- Krizová intervence v praxi 21. - 22. 10.
- Poradenské dovednosti III + IV 21. - 22. 10.
- Manažerská komunikace pro vedoucí pracovníky NNO I 25. 10.
- Trénink paměti 1. - 2. 11.
- Co prozradí lidská neverbální komunikace a jak toho využít v sociální práci 4. 11.
- Komunikační dovednosti a zvládání psychické zátěže v krizových okamžicích klienta 5. 11.
- Krizová intervence - OLOMOUC 8. - 9. 11.
- Arteterapie – využití artefaktu v pomáhajících profesích 11. - 13. 11.
- Výcvik psychosociálních dovedností v poradenském procesu - OLOMOUC 15. - 16. 11.
- Rodinné poradenství 23. 11.
- Zvládání agrese 25. - 26. 11.
- Metody sociální práce se seniory a jejich využití v praxi 2. - 3. 12.
- Motivační rozhovory a práce s klientem – BASIC 5. - 8. 12.
- Krizová intervence v praxi 7. - 8. 12.
- Kontrakt a individuální plánování 8. - 9. 12.
- Manažerská komunikace pro vedoucí pracovníky NNO II 9. 12.
- Prevence vyhoření - OLOMOUC 9. - 10. 12.
- Zvládání agrese – OLOMOUC 14. - 15. 12.

Nabízíme také vytvoření kurzů „na klíč“ podle potřeb Vaší organizace.

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

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

**www.ies.podaneruce.cz
facebook.com/ies.podaneruce**

FAKTA, VYHLÁŠKY...

Výňatky ze zákona o sociálních službách, č. 108/2006 Sb., a zákona o sociálně-právní ochraně dětí, č. 359/1999 Sb.

Zákon o sociálních službách, č. 108/2006 Sb.**§ 33****Formy poskytování sociálních služeb**

(1) Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

(2) Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.

(3) Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.

(4) Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, č. 359/1999 Sb.**§ 10**

(1) Obecní úřad je povinen

- a) vyhledávat děti uvedené v § 6 odst. 1,
- b) působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti,
- c) projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte,
- d) projednat s dítětem nedostatky v jeho chování,
- e) sledovat, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující,
- f) poskytnout nebo zprostředkovat rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte podle zvláštních právních předpisů,
- g) oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6 odst. 1.

§ 11**Poradenská činnost**

- (1) Obecní úřad obce s rozšířenou působností
- a) pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě,
- b) poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené,
- c) pořádá v rámci poradenské činnosti přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných,

sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou,

- d) poskytuje osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména v otázkách výchovy dítěte,
- e) poskytuje pomoc při uplatňování nároku dítěte na výživné a při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti, včetně pomoci při podávání návrhu soudu; přitom spolupracuje zejména s orgány pomoci v hmotné nouzi, povinnými osobami, orgány činnými v trestním řízení a soudy.

§ 14

(1) Obecní úřad obce s rozšířenou působností podává za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem

- a) na rozhodnutí o splnění podmínky osvojení spočívající v tom, že rodiče neprojevují zájem o své dítě,
- b) na omezení nebo zbavení rodičovské zodpovědnosti nebo pozastavení jejího výkonu,
- c) na nařízení ústavní výchovy,
- d) na prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy,
- e) na svěřením dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, na prodloužení doby trvání tohoto svěřením a na zrušení rozhodnutí o svěřením dítěte do tohoto zařízení.

§ 28

Po právní moci rozhodnutí soudu o nařízení ústavní výchovy obecní úřad obce s rozšířenou působností sjedná dobu a místo přijetí dítěte do příslušného zařízení pro výkon ústavní výchovy; přitom vyzve rodiče nebo jiné fyzické osoby odpovědné za výchovu dítěte, aby dítě ve stanoveném termínu předali určenému zařízení, popřípadě s jejich souhlasem může zabezpečit umístění sám. Nepodrobí-li se rodiče nebo jiné fyzické osoby odpovědné za výchovu dítěte rozhodnutí soudu, podá obecní úřad obce s rozšířenou působností soudu návrh na výkon rozhodnutí.

§ 51

Povinnosti orgánů sociálně-právní ochrany při sdělování údajů

(1) Orgány sociálně-právní ochrany, komise a poradní sbory jsou povinny sdělovat si navzájem údaje z evidence a spisové dokumentace, které vedou, a to v rozsahu nezbytném pro potřeby těchto orgánů.

(2) Orgán sociálně-právní ochrany, který zprostředkovává osvojení nebo pěstounskou péči, vede evidenci dětí a evidenci žadatelů i v elektronické podobě způsobem umožňujícím dálkový přístup ostatním orgánům sociálně-právní ochrany zprostředkujícím osvojení nebo pěstounskou péči podle tohoto zákona.

(3) Obecní úřad na vyžádání

- a) podává soudu zprávy o poměrech dítěte, u něhož rozhodl soud o výchovném opatření,
- b) doporučuje soudu osobu vhodnou stát se poručníkem a toto své doporučení oznamuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností,
- c) podává obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností zprávy o poměrech dítěte,
- d) podává státnímu zastupitelství zprávy o poměrech dítěte, u něhož soud na návrh státního zastupitelství v občanskoprávním řízení uložil ochrannou výchovu podle zvláštního právního předpisu.

(4) Obecní úřad obce s rozšířenou působností na vyžádání

- a) podává soudu zprávy o poměrech dítěte, u něhož rozhodl soud o výchovném opatření,
- b) podává státnímu zastupitelství zprávy o poměrech dítěte, pokud státní zastupitelství vede podle zvláštního právního předpisu,
- c) poskytuje krajskému úřadu a ministerstvu spisovou dokumentaci vedenou o dětech a zobecněné informace a souhrnné údaje, které získá při své činnosti, s výjimkou jmenovaných údajů,
- d) může poskytovat pověřené osobě údaje potřebné pro zajištění její činnosti.

POHLEDY NA VĚC

Do tohoto čísla jsme pro vás připravili tři různé pohledy na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, nakolik omezují sociální práci z hlediska teorií a metod. Nejprve komentuje některá ustanovením těchto zákonů z neteoretické pozice právníka Mgr. **Kateřina Čilečková**, která externě pracuje pro Fond ohrožených dětí. O vyjádření ke komentovaným paragrafům zákona jsme požádali i zástupce státní správy. Své stanovisko nám poskytla Mgr. **Jaroslava Rovňáková**, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Ostravy. Zamyšlení nejen nad tím, co přinesly oba zmínované zákony, nabízí ve svém příspěvku Mgr. **Daniel Rychlík**, vedoucí sociálního odboru Krajského úřadu v Ostravě. V této rubrice najdete i příspěvek ze Slovenska. Nad tím, zda a jak zákony o rodině, sociálně-právní ochraně dětí a sociální kuratele umožňují užití metod a metodiky v sociální práci, se zamýšlejí koordinátorka sociálních kurátorů na Úřadě práce v Bratislavě, oddělení sociálně-právní ochrany dětí Mgr. **Vladimíra Labudová** a sociální pracovnice v rodinné poradně Asociace supervizorů a sociálních poradců Mgr. **Kristína Baťová**.

Ustanovení zákona ilustrují ambivalentní pozici sociálních pracovníků

Rozhodně nechci kritizovat práci sociálních pracovníků OSPOD, kteří v mnoha případech, s nimiž jsem se setkala, pracují výborně a s naprostým nasazením pro své klienty, říká **Kateřina Čilečková**, odborná asistentka na katedře sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity.

Co si myslíte o zákonu o sociálně-právní ochraně dětí z hlediska užití teorií a metod sociální práce?

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí je terminologicky poplatný době svého vzniku. Je jistě možné vytknout mu už samotný název a celkové zaměření, v němž je preferována ochrana a zájmy dětí, nikoli zájmy celé rodiny. Ovšem některá ustanovení zákona, např. § 1 odst. 1 písmeno c, § 12, případně i § 29 odstavec 2 písmeno b) hovoří o rodině či rodičích, pro sociální pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) je tedy otevřená cesta i pro sanaci rodiny jako celku. Mám za to, že stávající znění zákona neklade sociálním pracovníkům OSPOD překážky v používání metod sociální práce podle jejich výběru. Některá ustanovení zákona (typicky § 10) sice svým slovníkem nabádají k použití direktivní metody vůči klientovi, ale jsou zde ustanovení další (např. § 11), velmi otevřená pro použití jiných nedirektivních metod.

Jaké tedy vidíte hlavní problémy v ustanoveních zákona o sociálně-právní ochraně dětí?

Především je to nedůvěra sociálních pracovníků OSPOD vůči sociálním pracovníkům neziskových organizací, které jsou pověřeny výkonem sociálně-právní ochrany (viz § 48). K tomu, aby

nezisková organizace toto pověření získala, musí splnit podmínky dané zákonem (viz § 49, § 49a), pověření může být ze zákonných důvodů odňato (viz § 50). Tato nedůvěra a v některých případech až nespolupráce je zbytečná a kontraproduktivní pro společného klienta.

Za další problém považuji podcenění práce s rodinou jako celkem, setrvávání v modelu odtržení dítěte od původní „špatné“ rodiny. Podceňování schopnosti rodin (matek) pečovat o své děti, nastavení „standardu“, který rodina není schopna dodržovat bez pomoci zvnějšku.

Podle mého názoru má také problematickou pozici sociálního pracovníka OSPOD, který vůči klientovi zastává zároveň úlohu poradenskou i represivní.

Můžete uvést konkrétní příklady, kdy sociální pracovník zastává vůči klientovi poradenskou i represivní úlohu?

Paragrafy 11, 14 a 28 v ustanovení zákona ve vzájemné souvislosti dobře ilustrují ambivalentní pozici sociálních pracovníků OSPOD. Podle § 11 zákona za použití nejrozličnějších metod pomáhají rodině při její konsolidaci a zároveň podle § 14 zákona podávají návrhy, které bývají rodinou chápány jako represivní; obdobný je i postup podle § 28 zákona, tj. podání návrhu na výkon rozhodnutí.

Zákon také svým změním zejména § 10, odstavec 1 písmena c) a d) nutí k direktivnímu přístupu sociálního pracovníka ke klientovi. Sociální pracovník by měl mít možnost zvolit vhodný přístup – direktivní/nedirektivní – s ohledem na cílovou skupinu, na kterou je sociální služba zaměřena, s ohledem na konkrétní problém a urgenci jeho řešení, s ohledem na klienta a ochranu jeho zdraví a života, atd. V konkrétní situaci je nutno brát zřetel na různé okolnosti a tím i přizpůsobit přístup sociálního pracovníka ke klientovi.

Jaké máte zkušenosti s poskytováním údajů OSPOD pověřené k zajištění její činnosti, viz § 51 odstavec 4 písmeno d)?

Osoby pověřené výkonem sociálně-právní ochrany nejsou pro orgány sociálně-právní ochrany rovnocenným partnerem; v zákoně není stanovena povinnost spolupráce pro obě strany. V praxi dochází i k situaci, kdy namísto spolupráce a využití společných možností, např. pro sanaci rodiny, nastává při práci s jedním klientem soupeření mezi orgánem sociálně-právní ochrany a pověřenou osobou (typicky neziskovou organizací). V zákoně tedy ustanovení o povinnosti spolupráce chybí, vztah nerovnováhy při spolupráci podtrhuje právě ustanovení § 51 odst. 4 písmeno d).

Přejdeme k zákonu o sociálních službách.

Jaké problémy se objevují u poskytování různých forem sociálních služeb, viz § 33?

Zákonné definice jednotlivých typů služeb a nutnost registrace v určitých situacích ztěžují praktické poskytování služeb, tedy i použití aktuálně vhodné metody sociální práce, např. v případě občanské poradny, která poskytuje své služby ambulantně a je tak i registrována. V ojedinělých případech je ale nutné vyjít za klientem do terénu. Jde pouze o ojedinělé případy, takže občanská poradna si nechce zaregistrovat i terénní službu, protože by ji fakticky nevykonávala.

Podle mé kolegyně Marie Špiláčkové se v praxi sociální práce užívají tři nejrozšířenější metody sociální práce – individuální sociální práce, sociální práce se skupinou a sociální práce s komunitou. V současnosti se dává přednost spíše označení „typy intervence“ než „metody sociální práce“. Odrážejí postupy vázané na cílový subjekt. Každá z metod má svůj historický vývoj a teoretické ukotvení. Jednotlivé metody sociální práce se vzájemně prolínají a v práci sociálního pracovníka mohou tvořit celek. Z tohoto důvodu je logické, aby i sociální služby reagovaly na proměnlivost aplikací jednotlivých metod sociální práce.

Připravil Pavel Bajer

Zákon nelimituje ve výběru metod sociální práce

S názory na zákon o sociálně-právní ochraně dětí v předchozím rozhovoru nesouhlasí **Jaroslava Rovňáková**, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Ostravy.

Jaký je tedy váš názor na povinnosti obecního úřadu, viz § 10?

Zákon je právní norma, která v daném případě zcela taxativně určuje, jaké kompetence, povinnosti má obecní úřad. Tyto své povinnosti realizuje prostřednictvím orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Nikdo jiný tyto povinnosti nemá. Nejde tudíž o sociální službu ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění, ale o výkon státní správy v přenesené působnosti. Jaký způsob nebo metody práce odborný pracovník zvolí, je na něm a musí to odpovídat konkrétní situaci klientů.

Nedomníváme se, že by v uváděných písmenech c) a d) paragrafu 10 mělo docházet k limitování výběru metod sociální práce. Respondent

vychází z jednostranného pochopení výrazu „projednat“, který vnímá pouze jako úřední výraz – provést záznam, sepsat protokol na půdě úřadu. Sociální pracovník může zvolit metodu řízeného i neřízeného rozhovoru, také skupinového rozhovoru, a to jak v přirozeném prostředí rodiny, tak na akci, např. víkendový pobyt, která je s tímto záměrem realizována. „Projednání“ může být provedeno pouze ústně a sociální pracovník o něm udělá pouze záznam do spisu nebo může být proveden záznam se souhlasem rodiče či dítěte.

Zároveň ale má sociální pracovník možnost opravdu projednat danou věc na velmi oficiální úrovni a sepsat o tomto projednání protokol, pokud takovou věc vyžaduje situace.

Co si myslíte o názoru, že obecní úřad podává návrhy, které bývají rodinou chápány jako represivní, viz § 14?

Podání návrhu soudu je jednoznačné a neodiskutovatelné. Jedná se o přesný úkon. Jakým způsobem práce získal sociální pracovník podklady pro podání návrhu, je věcí odborného vedení a dokumentace daného případu. Může však uplatnit více metod práce s rodinou či klientem.

Mají podle vás sociální pracovníci SPOD ambivalentní pozici vůči klientovi?

Nesouhlasíme s „rozporem v zákoně“ např. v § 11 a § 28. Oba paragrafy hovoří o jiné situaci a jiném postavení klienta. Práce s klientem je dlouhodobá, závislá na hloubce a závažnosti řešeného problému, při využití a kombinaci dostupných metod sociální práce. Nepřijme-li a nepřipustí klient pomoc, potom musí, v zájmu ochrany dítěte, dojít k represivním opatřením. Klient musí vždy a za každých okolností dostat dostatek informací pro to, aby se mohl samostatně rozhodnout a zvolit si vlastní cestu za podpory sociálního pracovníka a v zájmu ochrany nezletilého. Pokud je tato cesta neslučitelná se zajištěním např. řádné péče o dítě, je povinností SPOD provést zákonné opatření na ochranu dítěte.

Jak je to tedy s úlohou osoby pověřené výkonem sociálně-právní ochrany?

Osoba pověřená výkonem SPOD je pověřena pouze pro určitou činnost a oblast. Proto nemůže být rovnocenným partnerem SPOD při výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Její činnost směřuje a je vykonávána jen v určité dané oblasti na rozdíl od orgánu SPOD, který je ze zákona odpovědný za správné a komplexní vedení celého případu. Efektivita a účel působení osoby pověřené výkonem sociálně-právní ochrany by však nebyla nikterak účinná, pokud spolu s orgánem SPOD nespolupracují. Proto považujeme za nadmíru důležité, aby docházelo k osobní-

mu kontaktu a „dolaďování“ společné strategie a práce s klientem.

Jaké máte zkušenosti se spoluprací mezi zaměstnanci SPOD a pověřenými osobami?

Pokud zaměstnanci jak SPOD, tak pověřených osob společně nekomunikují, neumějí vzájemně využívat svůj potenciál a nerespektují se, potom se jedná o sociální pracovníky, kteří nejsou vhodní k výkonu své práce.

Zastavme se ještě u zákona o sociálních službách. Jak rozumíte znění zákona ohledně registrace různých forem poskytování sociálních služeb, viz § 33?

Formulace v zákoně se nám nejeví jako zatěžující pro praktické využití a při registraci služby, ani používání různých metod sociální práce nevyvolává nutnost registrace nové služby. Metody sociální práce se při konkrétní práci s klientem, či cílovou skupinou, používají variabilně a dají se kombinovat v návaznosti na řešenou situaci. Nic nebrání tomu, aby při poradenství zaměstnanci docházeli, v případě potřeby klienta, do jeho přirozeného prostředí. Toto tvrzení opíráme o základní premisu zákona o soc. službách, kdy je při poskytování služeb nutno vycházet z individuálních potřeb klienta (§ 2, odstavec 2). Ze základních činností odborného sociálního poradenství vyplývá, že služba poskytuje i zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a také pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarání osobních záležitostí, což jsou činnosti, které jsou ve většině případů vykonávány v terénu.

Pouze v případě, že terénní forma služby převažuje a je takto vnímána, domníváme se, že registrace terénní služby je nutná (viz § 33, odstavec 4).

Je docela možné, že Krajský úřad Moravskoslezského kraje, jako registrující orgán, má jiný názor.

Připravil Pavel Bajer

Výkon sociální práce v kontextu vybrané sociální legislativy

Sociální práce se v České republice jako samostatný obor znovu svobodně, svébytně a dynamicky rozvíjí od počátku devadesátých let minulého století a navazuje tak na rozvoj této aplikované společensko-vědní disciplíny rozvíjené v prvorepublikových humanitních vědách, s daleko širším než jen „českým“ významem. Prvních deset let je jednoznačně možné spojit s velkým růstem rozvoje v českém prostředí nových metod i forem sociální práce. Zákodárce nově se utvářejícího svobodného státu měl však po dlouhých deset let jiné celospolečenské priority než se zabývat legislativou upravující téma sociální práce.

Reformní zákony přinesly změny

Zásadní změnu v této oblasti přinesly svou podstatou reformní zákony č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, následované v roce 2006 zákony č. 106, o sociálních službách, a č. 111, o pomoci osobám v hmotné nouzi (podobné prvky pracující s tematikou metod sociální práce se pak nacházejí i např. v předpisech aktivní politiky zaměstnanosti). Za jeden ze společných jmenovatelů všech zmiňovaných předpisů je možné považovat fakt, že legislativně ukotvují předpoklady a následně i určitým způsobem metody a formy sociální práce. Tato skutečnost sociální práci vytváří na jedné straně ohromnou příležitost, kdy získává svůj zákonný podklad, jednoznačnou formu a společenskou důležitost. Na straně druhé je ovšem potřeba konstatovat, že zákonná norma se téměř obratem stává limitem či překážkou, jednoduše proto, že nejen v sociální práci, ale v celém lidském bytí existují natolik jedinečné a specifické situace, že jejich celá šíře není zachytitelná specifickým právním předpisem.

Všechny zmíněné právní předpisy upravují jednak oblast výkonu státní správy (velmi dominantně postupy úředníků vykonávajících sociální práci v úřadech obcí a krajů), tak i oblast soukromoprávních osob působících na poli sociálních služeb či sociálně-právní ochrany dětí.

Nevyjasněný zápas mezi podporou a striktními pravidly

Poměrně paradoxní je v řadě případů zákonná úprava výkonu sociální práce v oblasti činnosti úřadů. Z předpisů je zcela zřetelný nevyjasněný zápas, kdy na jedné straně stojí snaha uplatnit moderní přístupy sociální práce, na straně druhé pak nezbytné uplatnění striktní státní moci. Na úřednicích vykonávajících státní moc je tak na jedné straně zákony vyžadováno, aby uplatňo-



Daniel Rychlík

vali metody a nástroje sociální práce podporující klienty v přijímání vlastní zodpovědnosti za svůj život (např. poskytovali sociálně právní poradenství, zajišťovali sanaci rodiny, výchovně působili na děti, rodiče i osoby žijící mimo majoritní společnosti, byli průvodci při zprostředkování nezbytné sociální pomoci a podpory) a na straně druhé jim zákon ukládá poměrně striktně uplatňovat svěřenou moc, např. odejímat či snižovat dávky hmotné nouze, poskytovat příspěvek na péči ve výši stanovené lékařem mnohdy mimo rámec vnímaný sociálním pracovníkem či zasahovat do rodinných konstelací návrhy k soudu nebo zastupováním dítěte jako nezávislého opatrovníka zejména v soudních řízeních.

V sociální práci již tak komplikované etické téma uplatňování moci je ještě dále komplikováno skutečností, že tito „státní sociální pracovníci“ jsou předpisy stavěni do postavení, kdy státem svěřenou moc musejí uplatňovat a vykonávat. Ačkoliv se tak vůči svým klientům tito odborníci

mohou se vši svou odborností a kompetencemi vztahovat jako osoby poskytující pomoc a podporu, nezřídka bývají samotnými klienty vnímání jako osoby držící a uplatňující nepříjemnou státní moc. Je tak na zvážení, zda je vhodné spojovat realizaci sociální práce formou provádění, podpory, pomoci a zkompetentňování osob spolu se zajištěním činností úředních osob realizujících mnohdy i nepopulární opatření, sankce a striktní výkon státní moci podle litery zákona. A to ještě nehovoříme o celém samostatném rozsáhlém tématu týkajícím se skutečnosti, že celý výkon sociální práce podle výše zmiňovaných předpisů je z hlediska práva úzce vázán na správní právo, kdy v zásadě veškerá činnost související s uplatňováním státní moci i v oblasti sociální pomoci musí probíhat minimálně v souladu s principy správního řádu. V tomto kontextu pak samotné metody a formy sociální práce zůstávají z hlediska možností svého uplatnění poměrně silně upozaděny.

Prostor pro moderní metody

Na druhé straně zmíněné předpisy vytvářejí široký prostor pro působení soukromoprávních osob, u nichž zákon předpokládá, že budou vyvíjet efektivní způsoby a formy pomoci vůči těm, již pomoc společnosti potřebují. Předpokladem je pak pouze registrace jako poskytovatele sociální služby či získání pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Ačkoliv předpisy stanoví požadavky, kritéria a předpoklady, které mohou být vnímány jako omezující, je prostor stále velmi široký pro to, aby pomoc a podpora mohla stát převážně na moderních metodách a přístupech sociální práce. Občasné meze předpisů jsou takového charakteru, že jsou korigovatelné buď samotnou praxí, nebo k jejich korekci dojde postupně v rámci vývoje sociální legislativy.

Oddělení rolí státu a uživatele

Logickou otázkou tak zůstává, zda by se další vývoj neměl ubírat tím směrem, že stát pro sebe sama i uživatele systému oddělí role spojené s vý-

konem, uplatňováním a vymáháním moci, dozoru a kontroly od nabízených forem pomoci, provádění, edukace a podpory. Stát by si mohl ponechat svou zcela legitimní zodpovědnost spojenou s uplatňováním moci, prostřednictvím nástrojů kontroly a dozoru. V kontextu této logiky by pak přenechal samotné poskytování pomoci a podpory, rozvoj pomocných systémů, metod a forem pomoci a podpory na subjekty k této oblasti se specializující, od nichž by měl vysoce kvalitní a profesionální služby nakupovat, ovšem při zachování jejich poměrně vysoké nezávislosti na způsobech a formách, jimiž tyto subjekty dosahují společně definovaných cílů. Pochopitelným předpokladem by byla jednoznačná definice osob, které z hlediska zájmů a potřeb státu potřebují profesionální pomoc a podporu. Jako základní předpoklad k dosažení této mety by ovšem bylo potřeba zvýšit míru povědomí o společných zájmech státní správy a poskytovatelů služeb na tom, aby uživatelé systému sociální péče a pomoci žili samostatně, zodpovědně a plně kompetentní životy, a věnovat více samotnému úsilí o rozvoj širokého spektra pomoci a podpory než irelevantní diskusi o tom, či role je významnější, když obě roviny mají svůj jedinečný a nezastupitelný význam.

Daniel Rychlík

Literatura:

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.**
Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci osobám v hmotné nouzi, v platném znění.
 MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. Portál, Praha 2003.
 RYCHLÍK, D.: *Jak se změnila činnost sociálních pracovníků v sociálně-právní ochraně dětí*. *Právo a rodina*, roč. 2008, č. 5, s. 16–18; č. 6, s. 13–17.

Metodika práce s rodinou v medziach zákona

Problematika sociálnoprávnej ochrany detí bola do roku 2005 upravená v zákone o sociálnej pomoci č. 195/1998 Z. z. V roku 2005 bol prijatý nový zákon o rodine a zákon o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele. Účelom bola snaha o zjednotenie legislatívy v oblasti starostlivosti o rodinu a dieťa. Docieľiť sa mala nielen nadväznosť zákona o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele na zákon o rodine, ale aj ich vzájomné prepojenie vzhľadom na krátky časový úsek, v ktorom oba zákony nadobudli účinnosť.

Zákon č. 305/2005 Z. z., o sociálnoprávnej ochrane a sociálnej kuratele, bol prijatý s účinnosťou od septembra 2005. S jeho účinnosťou boli zároveň zrušené ustanovenia zákona o sociálnej pomoci, týkajúce sa sociálnoprávnej ochrany. Zákon vymedzuje úpravu opatrení na zabezpečenie ochrany dieťaťa, jeho výchovy a vývinu v prirodzenom rodinnom prostredí a náhradnom rodinnom prostredí. V oblasti sociálnej kurately vymedzuje súbor opatrení na odstránenie, zmiernenie a zamedzenie prehlbovania a opakovania porúch psychického, fyzického a sociálneho vývinu dieťaťa a plnoletej fyzickej osoby. Subjekty, ktoré tieto opatrenia vykonávajú, sú na jednej strane štátne a verejné inštitúcie, na strane druhej akreditované subjekty, ktoré sú zväčša z prostredia mimovládneho sektora.

V zákone sú charakterizované opatrenia sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately na predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine a sociálnopatologických javov. V zmysle tohto zákona je dieťaťu a jeho rodine ponúknutá pomoc v podobe sociálneho poradenstva, v účasti na programoch zameraných na podporu plnenia rodičovských práv a povinností, plnenia funkcií rodiny, na utváranie a upevňovanie vzťahov medzi členmi rodiny, rozvoja schopnosti riešiť problémové situácie a adaptovať sa na nové situácie.

Zákonom definované metódy

V zákone nie sú nikde presne špecifikované metódy práce s rodinou. Metodiku práce zákon upravuje vo veľmi všeobecnej rovine. Zákonom definované metódy sú napríklad: ponúknutie pomoci rodine pri riešení výchovných alebo rodinných problémov, sledovanie negatívnych vplyvov pôsobiach na dieťa a rodinu, zisťovanie príčin ich vzniku a vykonávanie opatrení na ich obmedzenie, organizovanie alebo sprostredkovanie účasti na rôznych programoch zameraných na riešenie výchovných, sociálnych a vzťahových problémov v rodine. Veľmi významnou metódou je sociálne poradenstvo a poskytova-

nie psychologické pomoci. V novelizácii zákona boli vyšpecifikované ďalšie odborné činnosti, opäť vo veľmi všeobecnej podobe. Pridanými metódami novelizovaného zákona sú: mediácia ako odborná metóda na ulahčenie riešenia konfliktných situácií, odborné metódy práce na prispôbienie sa novej situácii v prostredí v prirodzenom a náhradnom rodinnom prostredí, odborné metódy práce na pomoc deťom alebo plnoletým fyzickým osobám, ktoré boli obeťami obchodovania alebo poradensko-psychologická pomoc rodinám so špecifickým problémom a pri krízových situáciách.

Ako už bolo spomenuté, sociálnoprávnou ochranu a sociálnu kuratelu realizujú predovšetkým úrady práce, sociálnych vecí a rodiny (ÚPSVaR) a akreditované subjekty. Veľmi všeobecná charakteristika metód zo zákona umožňuje vytvorenie vlastného systému práce s rodinami. Výber jednotlivých metód závisí od subjektu, ktorý poskytuje pomoc, a potrieb konkrétneho klienta.

Z pohľadu oddelenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately pri ÚPSVaR je prvotnou činnosťou vyhľadávanie rodín v krízových životných situáciách – upozornenia na rôzne patológie v rodine prichádzajú predovšetkým od polície, lekárov, škôl a ľudí zo sociálneho prostredia klientskej rodiny. Rodinám je poskytované prvotné poradenstvo na základe zistených problémov. V závislosti od typu problému sú klienti distribuovaní k pomáhajúcim odborníkom a subjektom. Rodiny sú ďalej sledované úradom a súdmi, ambulantnou a terénnou formou. V prípade potreby sú v rodinách vykonávané výchovné opatrenia, ktoré sú taktiež špecifikované v zákone o sociálnoprávnej ochrane a sociálnej kuratele a v zákone o rodine. Najčastejšie sú využívané napomenutia rodičom a dohľady nad maloletým dieťaťom. Rozhodnutím úradu môže byť dieťaťu uložená povinnosť podrobiť sa odbornej diagnostike alebo zúčastniť sa na liečbe, respektíve sociálnom alebo výchovnom programe.

Metodika v kontakte s klientom

Klienti sú často úradom distribuovaní k akreditovaným subjektom, ktoré pracujú s dysfunkčnými rodinami. Metodika ich práce zahŕňa prvý kontakt s klientom, sociálnu diagnostiku, vlastnú sociálnu terapiu, ukončenie prípadu a katamnestické sledovanie klientskej rodiny. Vzhľadom k širokému a nešpecifickému vymedzeniu metód práce v zákone spôsob práce závisí vždy od konkrétneho subjektu, ktorý si metodiku vytvára na základe vlastných skúseností. Zákon nelimituje formu práce, sanácia rodín prebieha zväčša terénnou formou, výnimočne ambulantnou. Ambíciou pri každom klientskom prípade je pracovať systémovo so všetkými členmi rodiny. Individu-

álne sa s dieťaťom pracuje len v prípade nespolu-práce ostatných členov sanovanej rodiny. Využívajú sa metódy kontrolného aj spolupracujúceho charakteru, v závislosti od typu klienta a fázy procesu práce s rodinou.

Akreditované subjekty vzhľadom na povahu svojej činnosti majú väčší časový a personálny priestor na prácu s rodinou, preto aj spektrum využívaných metód je bohatšie a ich výber je špecificky šitý na mieru konkrétnemu klientovi. Prístup úradov býva často všeobecný, paušálne využívané metódy odzrkadľujú obmedzené možnosti, ktoré sú dané najmä neúmerným počtom klientov na jedného pracovníka.

Vladimíra Labudová, Kristína Baťová

II. národní konference – Internetové poradenství 2010

Praxe a teorie současného internetového poradenství

>>> Informace o konferenci

Konference se koná pod záštitou **JUDr. Pavla Rychetského**, předsedy Ústavního soudu ČR a **doc. RNDr. Josefa Trny, CSc.**, děkana Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity.

Konferenci organizuje **Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež), o.s.** se svými partnery. Hlavním partnerem letošní konference je **Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity**.

Modrá linka konferenci organizuje jako bienále. Poprvé se uskutečnila na podzim 2008 v Jihlavě ve spolupráci s Krajským úřadem kraje Vysočina a Soukromou VOŠ sociální Jihlava. Příští ročník plánujeme na jarní měsíce roku 2012. Předpokládáme, že se uskuteční již v mezinárodním formátu. Předzvěstí toho je účast zahraničních hostů na letošní konferenci.

Národní konference Internetové poradenství je jediným setkáním tohoto druhu u nás a jejím cílem je přispět k růstu kvality a profesionalizaci internetového poradenství v českém prostředí a napomoci jeho etablování se mezi uznávané poradenské techniky v pomáhajících profesích.

>>> Konference 2010

Letošní ročník konference nese podtitul **Praxe a teorie současného internetového poradenství**. Konference tak plasticky mapuje současný stav internetového poradenství u nás, reflektuje její aktuální problémy, pozitiva, zabývá se jejím právním rámcem a dalšími tématy. Zabývá se v poradenské praxi nejrůznějšími formami práce (e-mailové poradenství, chat, poradenství per Skype, apod.) i nejrůznějšími cílovými skupinami (senioři, uživatelé drog, lidé s poruchami příjmu potravy, atd.). Na konferenci zazní několik teoretických příspěvků, stejně jako je do programu zařazeno pět programových řad seminářů, workshopů a kulatých stolů. Připravena je tak široká nabídka asi 15 programů k výběru účastníků.

Konference tak nabízí podněty pro růst jednotlivců i organizací na poli internetového poradenství i mnoho inspirací pro další rozvoj.

>>> Praktické informace

- Letošní konference se koná ve čtvrtek **21. října 2010 v Brně** na Pedagogické fakultě MU.
- Přihlásit se na konferenci je možné na adrese www.modralinka.cz/konference
- Konferenční poplatek je 300,- Kč (na místě 400,- Kč). V ceně poplatku je sborník příspěvků, který při příležitosti konference bude následně vydán.
- Podrobný program bude k dispozici na internetových stránkách konference
- Uzávěrka přihlášek je 30. září 2010; přihlaste se – prosíme – co nejdříve (počet účastníků konference je omezen)
- kontaktní e-mail: kip@modralinka.cz

AKADEMICKÉ STATĚ

Většina článků v akademické části tohoto čísla je věnována praktickému užití teorií v praxi sociální práce. Budou zde rozebírány teorie sociální práce a vybrané etické teorie. Čtenáři zde mohou nalézt i analýzu komunitního plánování, jedné z metod aplikovaných v oboru.

Aplikace teorií sociální práce na příkladu dobré praxe Salesiánského střediska mládeže – Domu dětí a mládeže České Budějovice

Application of Theories of Social Work at the Example of Good Practice of Salesian's Youth Center – Home of Children and Young in České Budějovice

David Urban, Alena Kajanová

Mgr. David Urban, Ph.D.,¹ je asistentem na katedře supervize a odborné praxe Zdravotně sociální fakulty, zároveň také asistentem na katedře praktické teologie Teologické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Předmětem jeho zájmu je sociální práce s romskou minoritou v sociálně vyloučených lokalitách. Dále se profesně zabývá také sociální prací s rodinou. V rámci praxe působí v současné době jako sociální pracovník a supervizor v Charitě Česká republika.

Mgr. Alena Kajanová, Ph.D.,² pracuje jako odborná asistentka na katedře sociální práce a sociální politiky Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Zabývá se otázkou romských komunit, subkultur a sociální antropologií. Dále pracuje jako sociální pracovníce s romskými dětmi a mládeží v Salesiánském středisku mládeže – Domě dětí a mládeže České Budějovice.

Abstrakt

Článek se zabývá aplikací teoretických východisek sociální práce v praxi. Poukazuje na některá specifika sociální práce s romskou komunitou a následně na příkladu sociální práce s romskými dětmi a mládeží v Salesiánském středisku mládeže – Domě dětí a mládeže České Budějovice reflektuje způsob využití prezentovaných teoretických východisek v praxi. Na praktických příkladech popisuje tři oblasti sociální práce: práce s jednotlivcem, rodinou a skupinou, kdy nejdříve popisuje teoretická východiska a dále pak způsoby jejich uplatnění v praxi. Autoři poukazují také na nutnost propojení obou složek sociální práce (teoretické a praktické) pro dodržení kvalitního přístupu ke klientovi a jeho adekvátní podpory a hledají i různé způsoby tohoto propojení. V neposlední řadě reflektují vybraná specifika sociální práce s romskou menšinou, především terénní sociální práce, a poukazují na chyby, které mohou nastat jako důsledek neznalosti právě teoretických východisek pro práci s touto minoritou.

Klíčová slova

romské děti, romská mládež, sociální práce, Salesiáni dona Boska, teoretická východiska

Abstrakt

The article describes the application of theoretical background in social work practice. It highlights some of the specifics of social work with the Roma community and subsequently for example social work with Roma children and youth in the Salesian's Youth Centre – Home of chil-

dren and youth in České Budejovice, reflects the methods of the use of theoretical background in practice. On the practical examples they are described three parts of social work: working with individuals, families and groups. First we present the theoretical background and then the ways of their practical application. The article also points to the need for interconnection of two components of social work (theoretical and practical) to ensure compliance with duality access to the client and the adequate support, and is looking for different ways in this connection. Finally, the article reflects the specifics of the selected social work with the Roma minority, especially field social work and refers to errors that may occur as a result of ignorance of the law theoretical basis for working with the minority.

Key words

Romany children, Romany youth, social work, Salesian's of Don Bosco, theoretical bases

Úvod

Mezi některými sociálními pracovníky v praxi se velmi často vede diskuse o tom, zda teoretické koncepty a východiska sociální práce, získané v průběhu studia sociálních oborů na vysokých školách, jsou prakticky uplatnitelné, či zda tyto teorie nepřinášejí žádný užitek a sociální pracovník si musí najít „vlastní“ způsob práce s klienty, tedy musí jednat pouze na základě vlastních domněnek či pocitů (Navrátil, 2001: 25).

V tomto článku bychom rádi pojednali o tom, jak jsou teoretické koncepty sociální práce (dále SP) využitelné v praxi, respektive popsali jejich samotnou nezbytnost. Kompetentní se k tomuto cítíme z toho důvodu, že působíme jako vysokoškolské pedagogy, kdy přednášíme předměty z oblasti sociální práce (např. Teorie a metody sociální práce, Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami, Sociální práce s cizinci, Sociální práce s rodinou aj.) a zároveň působíme v praxi jako sociální pracovníci. Máme tedy vzhled do obou popisovaných složek a zároveň také možnost zhodnotit obě roviny, tj. jak rovinu teoretickou, tak praktickou.

Využití teorií SP v praxi bychom rádi demonstrovali na příkladu sociální práce s romskými dětmi a mládeží, se kterou máme zkušenost jako sociální pracovníci v Salesiánském středisku mládeže – Domě dětí a mládeže České Budějovice (dále SaSM-DDM ČB). V přímé práci s výše uvedenou cílovou skupinou využíváme řadu teoretických konceptů, avšak mezi nejčastěji používané patří teoretická východiska SP s jednotlivcem, rodinou a skupinou. A právě na uplatňování těchto konceptů v praxi bychom rádi ukázali potřebnost teorií pro sociální práci. Toto využití demonstrovujeme tak, že vždy nejdříve popisujeme příslušná teoretická východiska a následně ukazujeme, jak tato východiska používáme v praxi.

1. Praktické využití teorií SP při práci s romskými dětmi a mládeží

V této kapitole rozebíráme teoretické koncepty pro sociální práci s jednotlivcem, rodinou a skupinou, přičemž reflektujeme jejich využití u cílové skupiny romských dětí a mládeže a zároveň poukazujeme na to, jak tyto teoretické koncepty uplatňujeme v praxi při práci v SaSM-DDM ČB. Snažíme se tím poukázat na to, že uvedené teoretické koncepty jsou nejenom v praxi použitelné, ale dokonce (jak uvádíme v závěru) si bez nich nedokážeme profesionální sociální práci v praxi představit. Navrátil (1998: 42) v tomto kontextu zmiňuje, že pomáhat lidem, aniž bychom přesně rozuměli jejich potížím a věděli, jaké kroky a z jakého důvodu máme podniknout, je nebezpečné a klienta ohrožující. S nutností mít teoretické základy pro práci sociálního pracovníka se ztotožňujeme a níže také uvádíme důvody, proč tento postoj zastáváme.

1.1 Koncept sociální práce s jednotlivcem

Koncept individuální sociální práce je označován za jeden z nejstarších a nejvíce rozpracovaných konceptů v oblasti sociální práce. Z toho důvodu je možno nalézt hned několik přístupů, které dávají teoretický rámec pro individuální práci s klientem.

Jedním z takových přístupů, který ve své práci používáme, je case work, jehož zakladatelkou je Mary Richmondová. Její pojetí klade na sociálního pracovníka požadavek, aby znal společenské souvislosti vzniku problému u klienta, aby si uvědomoval, že klient je součástí rodiny a určité společenské skupiny. Práce sociálního pracovníka by pak měla spočívat v objektivním zhodnocení potřeb klienta a na základě tohoto zhodnocení by měla být pracovníkem poskytnuta odpovídající pomoc (Social diagnosis, 1917).

Při naší práci s klientem se v duchu tohoto východiska snažíme brát v potaz společenské souvislosti vzniku problémové situace, kdy se nejčastěji jedná o situace zapříčiněné např. nezaměstnaností rodičů, sociálně patologickými jevy vyskytujícími se v rodině, člen rodiny ve výkonu trestu, nízkou mírou vzdělání aj. K reflexi těchto souvislostí nám napomáhá to, že v duchu systémového přístupu k rodině podle Kratochvíla (2009) nepracujeme pouze s romskými dětmi a mládeží, kteří tvoří cílovou skupinu SaSM-DDM ČB, ale snahou je přistupovat ke klientovi uceleně, tzn. pracovat i s jeho rodiči, potažmo blízkým okolím (romskou širokou rodinou).

Dalším podnětem pro znalost společenských souvislostí je i nutnost dalšího vzdělávání a školení sociálních³ a pedagogických pracovníků organizace, které obsahuje jednak předávání aktuálních informací vztahujících se k cílové skupině, dále také učení se, případně opakování možných teoretických přístupů a konceptů (např. antiopresivní přístup). Pracovníci tak získávají další teoretická východiska pro práci s romskými dětmi a mládeží.

Díky zmiňované znalosti situace v rodině můžeme poté přistupovat ke klientům individuálně a je možné reflektovat jejich situaci pod širším úhlem pohledu – se znalostí více informací a faktů. Služby pak můžeme nabízet „přesně šité na míru“ tak, aby co nejefektivněji řešily vzniklou situaci či stav. Jako konkrétní příklad bychom mohli uvést následující: „*Uživatel Aleš⁴ (10 let) se sociální pracovníci svěřil s problémy ve škole. Poslední měsíc nosil pětky z testů a zkoušení, ale také poznámky za nevypracované domácí úkoly, což pracovníci překvapilo, neboť v minulosti se s tímto problémem nesetkávala, klient dokonce poměrně pravidelně docházel na program doučování, kde si domácí úkoly vypracovával a patřil mezi nadprůměrné a zodpovědné žáky. Díky programu s názvem „Návštěva rodin“⁵ jsme zkontaktovali matku a během rozhovoru zjistili, že rodina se potýká s vážnými rodinnými problémy, kdy hrozí odchod otce od rodiny. Aleše se tato situace dotýkala nejen psychicky, ale také proto, že otec byl ten, kdo dohlížel na jeho školní výsledky a vypracování úkolů, v případě potřeby se s ním i doma učil. Se svolením matky a klienta kontaktoval sociální pracovník třídní učitelku Aleše, objasnil závažnost situace (tento krok byl důležitý, neboť rodiče by, podle svých slov, školu nekontaktovali) a domluvil konkrétní kroky k řeše-*

ní situace. Byl sepsán individuální plán klienta, který zahrnoval intenzivní individuální práci při doučování. S učitelkou byly zkonzultovány úkoly, které bylo nutno doplnit, a dohodnuty priority doučování, aby před vysvědčením bylo možno ještě „zachránit“ známky tak, aby klient nemusel ročník opakovat.“

Díky znalosti teoretických východisek, která kladou požadavek pracovat s klientem uceleným přístupem (tzn. pracovat s celou rodinou a spolupracovat případně s dalšími institucemi), a na základě objektivního zhodnocení potřeb klienta bylo možné poskytnout ve výše uvedeném příkladu potřebnou a odpovídající pomoc.

Teorie dále popisuje, že pro práci s romskou cílovou skupinou je bezpodmínečně nutné znát nejenom společenské souvislosti vzniku problému, ale sociální pracovník by se měl navíc orientovat i v historických a kulturních souvislostech Romů (www.tspweb.cz). V tom je v SaSM-DDM ČB ponejvíce nápomocen romský asistent, jehož jednou z úloh, podle Urbana (2009: 106), je být „prostředníkem“ mezi klienty Střediska a sociálním pracovníkem (potažmo ostatními zaměstnanci). Romský asistent pomáhá objasňovat chování uživatelů vycházející z romských tradic a zprostředkovávat kontakt mezi zařízením a rodiči klientů. Díky tomu, že „rozumí“ romskému chování a případným problémům, dokáže „vycítit“ problémy v kolektivu a může jim předcházet.

Teoretické východisko Richmondové (1917) „objektivně zhodnotit potřeby klienta a na tomto základě poskytnout odpovídající pomoc“ uplatňujeme v praxi také prostřednictvím „Individuálního plánování sociální služby“, jenž jako standard č. 5 vyhlášky č. 505/2006 Sb. je zásadním požadavkem pro realizaci sociální služby. Jeho uplatnění nám pomáhá v strukturování práce s klientem.

Pomocí v práci s jednotlivcem je také teoretický koncept jednotlivých etap individuální sociální práce, který se nám osvědčil především při řešení komplikovanějších případů s multidimenzionální determinací. Níže, v rozboru jednotlivých etap, uvádíme příklad klientky, která navštěvuje se svou dcerkou předškolního věku program „Předškoláci“⁶. S ohledem na to, že klientka je původem ze Slovenska, má dcera jazykový deficit, který by mohl být překážkou jejího přijetí na základní školu. Dále je matka v tíživé finanční situaci, hledá zaměstnání, končí ji

smlouva na bydlení a nemá vyřízené zdravotní pojištění.

Pokud bychom se přidrželi konceptu Levické (2002), který spočívá ve čtyřech etapách práce s klientem, mohli bychom dále popsat teoretická východiska tohoto konceptu a zároveň jeho použití v praxi u výše zmíněného případu:

1. etapa – Seznámení se s případem

Teoretické východisko: Základními metodami první etapy je rozhovor a pozorování. Potřebný je vhodný prostor, soukromí, vzájemné vyladění klienta a sociálního pracovníka, přičemž požadavkem na sociálního pracovníka jsou komunikační dovednosti a techniky k odstranění počátečních rozpaků a nejistot. Cílem je osobní, rodinná analýza a analýza širšího prostředí, sestavení individuálního plánu a vypracování evidence (Levická, 2002).

Praktické použití: Program „Předškoláci“ umožňuje, podle našeho názoru, ideální propojení sociální a pedagogické práce, jakožto i práce s rodiči a dětmi. Zatímco předškolákovi se věnuje pedagogický pracovník, sociální pracovník má prostor pracovat s rodičem, který dítě přivádí (obvykle matkou). Tento prostor je vymezen i jinou místností, v níž práce s klienty probíhá. Existuje tak soukromí pro obě strany, tj. pedagogického i sociálního pracovníka a jejich klienty.

Po prvotním kontaktu, během několika rozhovorů (zde se nám potvrzuje teoretické východisko, kdy na počátku je potřebné budovat oboustrannou důvěru, která napomůže v další práci), tak bylo možno společně s klientkou identifikovat stěžejní problematické oblasti u ní i u její dcery. Zároveň díky práci s dcerou byly postupně odstraněny počáteční nejistoty a komunikační bariéry a obě klientky k pracovníkům získaly důvěru.

Při páté návštěvě byl společně sestaven individuální plán pro matku i dceru. V individuálním plánu dcery byl kladen důraz na vzdělávání a odstranění jazykových bariér. Vzhledem k omezené časové dotaci programu „Předškoláci“ (2x týdně po 90 minutách) byla pedagogickou pracovnící doporučena přípravná třída (od začátku příštího školního roku) a logopedická péče, kterou ale SaSM-DDM ČB neposkytuje (zde se potvrzuje vhodnost návaznosti služeb). V plánu matky pak byla jako priorita vytyčena registrace u zdravotní pojišťovny, registrace na úřadu práce a problematika bydlení. Problematice zaměst-

nání jsme prioritu nakonec nepřiložili, neboť v časovém horizontu půl roku klientka nemohla zajistit celodenní hlídání pro dcerku a zároveň zaměstnání jako důležité sama neidentifikovala. Byla nabídnuta možnost vyhledávání práce na částečný úvazek, případně brigád na internetu, což klientka odmítla.

2. etapa – Sociální hodnocení

Teoretické východisko: Druhá etapa spočívá především v sestavení plánu práce sociálního pracovníka s klientem. Ten by měl vést k dohodě (kontraktu) o dalším společném postupu, přičemž důležitá je účast klienta na procesu změny (Levická, 2002).

Praktické použití: S ohledem na předškolní věk klientky byl její individuální plán domluven spolu s její matkou. Ona byla zároveň stanovena jako osoba, která bude zodpovědná za jeho realizaci a s níž budeme spolupracovat. Vzhledem k omezené době na registraci do nově otevírané přípravné třídy byla domluvena návštěva pedagogicko-psychologické poradny (PPP) a logopedky. Bylo rovněž dohodnuto, že pedagogická pracovníce SaSM-DDM ČB bude klientky do výše uvedených institucí doprovázet.

Co se týče matky, byla rovněž uzavřena smlouva, jejímž obsahem byl doprovod na zdravotní pojišťovnu a úřad práce. Klientce bylo také poskytnuto základní sociální poradenství. V problematice bydlení, kde klientce za měsíc měla vypršet smlouva, kterou nebylo možno prodloužit z důvodu prodeje bytu, byla nabídnuta možnost vyhledávání bydlení na internetu, doprovod do realitní kanceláře i možnost bezplatně zatelefonovat tamtéž. Kontrakt byl nakonec uzavřen na všechny tři možnosti.

U obou smluv byly jasně vymezeny termíny, v nichž se dané úkony měly realizovat.

3. etapa – Sociální intervence

Teoretické východisko: Třetí etapa je označována za „vlastní jádro“ sociální práce s klientem a spočívá v jeho vedení ke svépomoci a obnovení důvěry ve vlastní schopnosti. Potřebné je nalézat silné stránky klienta pro řešení jeho situace (Levická, 2002).

Praktické použití: Během samotné realizace individuálních plánů jsme kladli velký důraz na to, aby klientka postupovala co nejvíce možno samostatně. Tzn. i v komunikaci s úřady vystupoval doprovázející sociální pracovník spíše

v roli psychické opory, případně dovysvětloval klientce méně srozumitelné záležitosti. Zároveň na realitní kanceláře klientka telefonovala sama, po předchozím nácviku rozhovoru se sociálním pracovníkem (klientka hovořila hůře česky). Klientka pravidelně docházela i s dcerou a zodpovědně realizovala kroky dohodnuté v individuálním plánu. Osvědčila se nám „pozitivní motivace“ (v případech, kdy se klientka obávala neúspěchu, byl sociálním pracovníkem připomínán již dosažený úspěch, na základě něhož byla klientka motivována k další spolupráci), stejně jako pochvala za jednotlivé, samostatně provedené kroky.

4. etapa – Zakončení případu

Teoretické východisko: Čtvrtá etapa spočívá buď ve vyřešení případu, či jeho ukončení z důvodu, že klient dlouhodobě odmítá zodpovědně přistupovat k řešení vlastních problémů. Tato etapa má obsahovat rekapitulaci celého období spolupráce s jasným zhodnocením pozitiv i negativ (Levická, 2002).

Praktické použití: Během dvouměsíční sociální práce se podařilo postupně zrealizovat všechny cíle, které byly v individuálním plánu vytyčeny. Dcera po návštěvě PPP dostala doporučení k návštěvě přípravné třídy, kam nastoupí v dalším školním roce. Zároveň bude navštěvovat logopedku. Její matka se zaregistrovala na úřadu práce, zařídila si zdravotní pojištění. Za podpory pracovníků se jí podařilo získat vyhovující bydlení přes realitní kancelář. Mimo služby Střediska se jí dále podařilo nalézt dlouhodobou brigádu, která přispěje ke zvýšení životní úrovně rodiny.

S klientkou byla uzavřena ústní dohoda o tom, že v září může přijít konzultovat pracovní uplatnění. Zároveň byl shrnut její individuální plán, byla poskytnuta pozitivní zpětná vazba směrem ke krokům, které podnikla, a samostatnosti v jednání. Klientka poděkovala pracovníkům za materiální (možnost telefonování ze služebního telefonu, možnost využití internetu k vyhledávání) i nemateriální podporu.

Shrnutí konceptu sociální práce s jednotlivcem

Na praktickém případě jsme ukázali vhodnost použití teoretických východisek v každodenní práci sociálního pracovníka s jedním klientem. Ačkoliv přichází klienti tvořili v podstatě

rodinu (matka s dcerou), bylo v tomto případě možné a dokonce i vhodné pracovat s nimi jako s jednotlivci – s ohledem na to, že představovali významně odlišné věkové skupiny a byli nositeli různých problémů. Zároveň se však ukázala potřeba pracovat s přesahem problému jedné klientky na druhou, tzn. potřeba využití i dalších konceptů sociální práce, např. SP s rodinou, jak uvádíme v následující části.

1.2 Koncept sociální práce s rodinou

Rodina je, podle Kratochvíla (2009), systémem, v rámci kterého akce jednoho člena rodiny může vyvolat (a často i vyvolává) reakci člena jiného. Systémový přístup k práci s rodinou pak, podle Kratochvíla (2009: 40), zdůrazňuje potřebu rovnováhy či homeostázu, přičemž každý podnět, zevnitř či zvenjšku, může tuto rovnováhu systému ovlivňovat.

Sociální pracovník by si tak měl být vědom toho, že i on může být takovým podnětem, který může zmiňovaný systém ovlivňovat. Respektive pokud pracuje s jedním členem rodiny, tak jakákoliv změna u tohoto jednotlivce může ovlivnit celý systém a zapříčinit změnu. Právě z tohoto důvodu je např., podle Matouška a kol. (2003), doporučována práce s celou rodinou, v rámci které by bylo možné reflektovat situaci v širším kontextu a poskytovat služby s ohledem na rodinnou situaci.

Toto východisko je při práci s Romy obzvláště důležité, neboť romská rodina je, podle Davidové (2004) či Budilové, Jakoubka (2007), s jednotlivcem provázána natolik, že tento do velké míry pozbývá své individuality. Tradiční hierarchické rozvrstvení rodiny, kde dominantní je muž (hlava rodiny), starší osoby a žena, která má více dětí, předurčuje partnery jednání pro sociální pracovníky. Je tedy vhodné například při návštěvách rodin přicházet v páru – muž a žena, kde sociálního pracovníka – muže uživatelé respektují více, kdežto žena naopak může představovat komunikačního partnera romským ženám – matkám. Janoušková, Nedělníková (2008) uvádějí, že v sociální práci s romskou rodinou je základem komunikace vnímat romského klienta jako komunikačně rovnocenného partnera, ale zároveň klient tak musí vnímat i pracovníka.

Ačkoli SaSM-DDM ČB je jako zařízení primárně orientováno na cílovou skupinu dětí a mládeže, sociální práce s rodinou se u rom-

ských klientů ukázala být nezbytnou složkou⁷. Ta probíhá v popisované organizaci dvěma způsoby. V první řadě spočívá ve vyhledávání a kontaktování rodin klientů v jejich přirozeném prostředí prostřednictvím pravidelných návštěv v rámci programu „Návštěvy rodin“. Na základě této terénní sociální práce, získaným novým kontaktům a vybudované důvěře klientů v sociální pracovníky a potažmo i k organizaci, kdy využíváme teoretická východiska streetworku podle Matouška a kol. (2003: 169)⁸, dochází následně rodiče i se svými dětmi na program do Střediska, což umožňuje další práci s klienty. Vybudování důvěry mezi rodinou a organizací se jeví být nezbytným prvkem jakékoliv další spolupráce (Janoušková, Nedělníková, 2008). Návštěvy rodin pak mají, podle námětu výše uvedených autorek, spíše podobu přátelského posezení a „popovídání si“ v domácím prostředí rodiny, kde se kontakt nejsnáze navazuje prostřednictvím dítěte.

Je přitom nezbytné reflektovat komunikační odlišnosti Romů, stejně jako jejich zvyky a tradice, které mohou v ignoranci i zdánlivých detailů (viz např. odmítnutí kávy) zmařit i poměrně dlouhou práci s rodinou.

Práce s romskou rodinou pak v případě SaSM-DDM ČB přináší hned několik výhod. Jednak zvyšuje důvěru rodiny v práci s dětmi a mládeží, což se projevuje již tím, že rodiče děti motivují k (pravidelné) účasti na programech. Díky znalosti prostředí v rodině je možno kvalitněji pracovat s jednotlivcem (např. viz kapitola „Koncept sociální práce s jednotlivcem“). Bez podpory rodiny je jen velmi obtížné iniciovat jakoukoli změnu. Úspěšná intervence u jediné rodiny znamená zvýšení důvěryhodnosti organizace u celé komunity (Urban, 2009). Pro navázání hlubší spolupráce jsou pořádány akce určené pro rodiče s dětmi (společný výlet do zoo) i dokonce pro širší komunitu (např. Romský den).

Druhý způsob spolupráce s celou rodinou je, podle Urbana (2009), zabezpečován tím, že rodiče současných dětí byli často v dřívějších dobách sami dětmi, které navštěvovaly SaSM-DDM ČB. Díky této dlouhodobé spolupráci a návaznosti je realizována práce s celou rodinou. Ta pak napomáhá budovat pozitivní obraz Střediska u rodičů romských dětí a mládeže navštěvujících SaSM-DDM ČB, na základě kterého i samotní rodiče své děti do Střediska posílají.

Jako konkrétní příklad praktického využití tohoto teoretického konceptu v naší praxi uvádíme následující:

Do „Romského klubu“⁹ docházeli dva sourozenci Irena (13 let) a Patrik (15 let)¹⁰, kteří při jedné z návštěv zmínili, že jejich matka se pokusila o sebevraždu. Z dalšího rozhovoru se sociální pracovníci vyplynulo, že jedním z důvodů mohla být tíživá finanční situace rodiny (matka samoživitelka). Vzhledem k tomu, že taková situace může mít dopad na děti, jsme se rozhodli kontaktovat rodinu v rámci „Návštěvy rodin“.

Návštěva byla realizována po programu, kdy jsme rodinu navštívili (sociální pracovník i pracovníce) spolu s dětmi. S ohledem na to, že v rodině absentoval otec, sehrála hlavní roli sociální pracovníce jakožto žena. Vzhledem k tomu, že se jednalo o velmi citlivé téma (pokus o sebevraždu) a s matkou rodiny jsme doposud nebyli v kontaktu, sociální pracovníce konverzaci z počátku vedla směrem k dětem (tzn. jejich situaci ve škole, na Středisku, atd.). Poté matka sama začala hovořit o své tíživé situaci, která vyvrcholila pokusem o sebevraždu (kdy, jak uvedla, v afektu vypila Savo). Společně s matkou jsme identifikovali stěžejní body její současné situace: zadluženost (v rádech desítek tisíc Kč u různých institucí), s ní související nedostatek finančních prostředků na zabezpečení chodu domácnosti a problémy s výchovou dětí (matka uvedla, že sama nezvládá výchovu dvou dospívajících dětí). Na základě této návštěvy (délka prvního kontaktu byla cca 2 hodiny) jsme začali pracovat s celou rodinou.

V průběhu celého rozhovoru byly na přání matky přítomny její děti, které se do rozhovoru zapojovaly. Po dobu návštěvy byla opakovaně nabízena káva a cigarety, které především v počátku pomohly odbourat bariéru mezi sociálními pracovníky a matkou.

Shrnutí konceptu sociální práce s rodinou

Uvedený příklad demonstruje použití shora popsaných teoretických východisek v praxi. Jedná se především o respektování romských tradic a zvyklostí – neodmítat nabízené pohoštění (v našem případě káva a cigarety) a akceptovat přítomnost dětí během rozhovoru dospělých – ty se tradičně účastní i intimních rozhovorů v rodině (Davidová, 2004). Jako užitečné se dále ukázalo navazování rozhovoru prostřednictvím společného, neutrálního tématu, což

byly v našem případě děti – klienti Střediska. V neposlední řadě sehrála pozitivní roli přítomnost sociální pracovnice – ženy, v kterou měla matka s ohledem na citlivost svého problému viditelně větší důvěru.

1.3 Koncept sociální práce se skupinou

Sociální práce se skupinou znamená práci s malými sociálními skupinami, jejímž cílem je zlepšení kvality života celé skupiny nebo podpora individuálních potřeb jejích členů (Navrátil, 2001). Sociální práce se skupinou v SaSM-DDM ČB, která odpovídá podle vymezení Matouška a kol. (2003: 157) „skupině zaměřené na dosažení sociálních cílů (práce s mládeží, práce s komunitou)“, probíhá během tzv. „Tematických programů“. V rámci těchto programů jsou pořádány diskuse na různá témata, která reflektují nejenom základní problematiku sociálně patologických jevů, ale též aktuální problémy klientů (snaha o zlepšení života celé skupiny), případně dochází k podpoře individuálních potřeb členů skupiny díky tomu, že klienti mohou přicházet s návrhy vlastních témat, díky čemuž se následně řeší jejich aktuální potřeba.

Diskuse nad těmito tématy, jako jsou např. drogy, nezaměstnanost, diskriminace, lidská práva a podobně, mají zároveň funkci preventivní. Dynamika skupiny, popisovaná Navrátillem (2001), umožňuje pod vedením sociálního pracovníka předání nejen informací, ale i zkušeností, a to formou, která je cílově skupině romských dětí a mládeže bližší než například letáková forma – zde opět vycházíme z teoretických poznatků pro práci s uvedenou cílovou skupinou, prezentovaných např. Nedělníkovou a kol.

V rámci předávání informací či zkušeností tedy využíváme popisovaných výhod sociální práce se skupinou, kterými jsou, podle Navrátila (2001: 125):

- možnost sdílení (každý z účastníků dostane prostor vyjádřit se k diskutovanému tématu a může být i nositelem tématu vlastního),
- individuální posílení a růst sebeúcty (příkladem je konkrétně podpora „romství“ – „romipen“, v podobě diskusí o romské kultuře, možnosti hovořit na programech romsky, kde pracovníci disponují základní znalostí romštiny, atp.) a
- příležitost ke změně (návlek komunikace).

Díky tomu mají jedinci (v naší organizaci romské děti a mládež), kteří si podle Matouška a kol. (2003: 154) mohou připadat se svým problémem v (majoritní) společnosti osamoceni nebo z této společnosti vyloučení, možnost zjistit, že nejsou ve své situaci sami, že také někdo se potýká se stejným trápením. Toto se může týkat např. diskriminačních přístupů, které mohou romské děti a mládež pocítit ve škole, při hledání zaměstnání i v každodenních interakcích s majoritním obyvatelstvem. Ve skupině, pod vedením sociálního pracovníka, pak mají možnost tento problém prezentovat a získat zpětnou vazbu od ostatních (individuální posílení, že v této situaci nejsou sami).

Při práci se skupinou romských dětí a mládeže se snažíme reflektovat teoretické požadavky na tvorbu skupiny, popsané Navrátillem (2001). Homogennost skupiny je zajišťována tím, že pracujeme odděleně se skupinou romských dětí od dětí majority¹¹. Dalším společným prvkem je i věkové rozmezí, kdy práce je rozdělena do dvou skupin – činnost v rámci „Romského oratoře“ (uživatelé ve věku 6 až 13 let) a „Romského klubu“ (uživatelé ve věku 13 až 18 let). Činnost „Romského oratoře“ je navíc kombinovaná s pedagogickou prací, kdežto „Romský klub“ je zaměřen na práci čistě sociální. Díky tomuto věkovému rozdělení je možné reflektovat i další teoretické východisko – společné zájmy skupiny, případně i společné problémy, což by jinak u skupiny širšího věkového vymezení nebylo možné.

Pohlaví, jak uvádí Navrátil (2001: 127), je u skupin se členy v nižším věku méně významné. Proto především v rámci práce v „Romském oratoři“ pracujeme koedukovaně, i když některé aktivity jsou navštěvovány spíše odděleně, což je dáno zájmem a vlastní preferencí, než by toto bylo utvářeno záměrně – uměle (např. fotbal navštěvují ve velké většině chlapci a keramický ateliér spíše dívky). Naopak v rámci „Romského klubu“ je u starších klientů, s vědomím uvedeného teoretického východiska, preferována práce s oddělenými skupinami podle pohlaví v případě řešení nějakého konkrétního problému. Starší romské děti a mládež navíc docházejí po skupinkách – v partách, které jsou pohlavně diferencované a tyto party pak samy o sobě mnohdy tvoří podklad skupiny, s níž lze pracovat. Na „Romský klub“ docházejí převážně chlapci, podle odhadu sociální pracovnice SaSM-DDM ČB asi z 90 %.

Pro dospívající romské dívky byl proto vymezen speciální program v rámci „Tematických programů“. Právě z tohoto programu vybíráme praktický příklad demonstrace teoretických východisek práce se skupinou.

Parta pěti dívek ve věku 13–15 let, nepravidelně docházejících na „Tematické programy“, oslovila sociální pracovníci s tématem těhotenství a potratu. Toto téma bylo prezentováno jako aktuální, protože jedna z dívek (13 let) vyslovila obavu, že by mohla být těhotná. Skupina začala spontánně diskutovat na toto téma, přičemž se řešily především možnosti otěhotnění. Starší dívky, z nichž jedna měla zkušenost s potratem, předávaly nositelce tématu informace, včetně příkladů a poznatků od jejich starších kamarádek. Role sociální pracovníce (pro toto téma bylo výhodné, že se jednalo o ženu) spočívala v korigování diskuse (například když některé informace byly mylné). Výstupem diskuse bylo předání požadovaných informací klientce – nositelce tématu, ale též korekce některých mylných informací ostatních klientek. Práce se skupinou měla též preventivní charakter – byly předány informace o bezpečném sexu a klientkám bylo nabídnuto zprostředkování odborné přednášky na toto téma.

Shrnutí konceptu sociální práce se skupinou

S ohledem na to, že Romové již tradičně, podle Davidové (2004) či Balvína, Kusina (2009), preferují spíše pohyb a život ve větších skupinách, což pramení ze života v romských velkoodrodinách, kdy jsou Romové zvyklí na přítomnost členů rodiny a větší skupiny blízkých lidí, je skupinový model sociální práce, podle našich zkušeností, pro tuto cílovou skupinu vhodným nástrojem. V reflexi teoretických východisek a se znalostí základních teorií pro formování skupiny a práci s ní se může tento nástroj sociální práce stát i velmi účinným, jak demonstruje příklad výše.

Skupina, kterou v příkladu popisujeme, byla předem formovaná s ohledem na homogenitu pohlaví a věku. Pozitivní se jevila přítomnost sociální pracovníce coby ženy (srovnej kapitulu „Koncept sociální práce s rodinou“) v dívčí skupině s ohledem na diskutovaný problém. Příklad též ukazuje obě roviny sociální práce se skupinou – tedy řešení problému jedince i předání informací celé skupině.

Závěr

Z výše uvedeného popisu vyplývá, že teoretické náměty pro sociální práci jsou v praxi uplatnitelné. Dokonce se domníváme, že bez jejich znalostí a používání by nebyly poskytovány služby na odpovídající úrovni. Zmiňované teorie nám v naší práci napomáhají vhodně volit postupy a jednotlivé techniky, a to jak při práci s jednotlivcem, tak v práci s rodinou či skupinou. Dávají nám náměty pro vlastní práci a zabraňují tomu, abychom nevěděli, jak dál s klientem pracovat – kdybychom totiž jednali pouze na základě vlastních pocitů či zkušeností, mohlo by se stát, že by se naskytla konkrétní situace, která by nebyla řešitelná díky znalosti a zkušenosti předchozího případu. Naopak teoretická východiska podávají pracovníkovi dostatečně široký námět pro práci s klientem, který lze, transformovaně upravený na danou situaci, využít téměř v každém případě.

Jak zmiňuje Navrátil (1998: 42), teorie nám usnadňují praxi, protože udávají, co se má dělat, proč a kdy. Tyto náměty pak zvyšují pomyslný komfort práce sociálního pracovníka, protože jeho jednání je vždy odůvodnitelné – tedy v případě, kdy jedná na základě teoretických východisek.

Teoretická východiska pak Matoušek a kol. (2003: 184) vhodně přirovnává k mapě, když uvádí slova Nicholse a Schwarze (1998) a říká, že bez mapy (teoretických východisek) je člověk ztracen, utopen v případě klienta, protože mu chybí obecný plán postupu.

Námětem na úvahu je (v podání otázky: „Co bylo dříve, vejce, nebo slepice“), zda teoretické koncepty pro sociální práci v praxi jsou, či nejsou postaveny na praktických poznatcích. Podle našeho názoru by teoretická východiska měla sloužit k námětům pro praxi a praxe by na ně zpětně měla reagovat a doplňovat teoretická východiska. Tím by byl tento pomyslný kruh uzavřen a jedna složka by zároveň ovlivňovala druhou. Byl by to také model, který by již nemohl být kritizován ze strany těch, kteří dělají pomyslnou dělící čáru mezi teorií a praxí a říkají, že tyto dvě části spolu nikterak nesouvisí.

Vezmeme-li v potaz naše osobní zkušenosti z praxe, teoretické koncepty využíváme někdy cíleně, mnohdy však neuvědoměle, neboť již se natolik internalizovaly, že tvoří nedílnou součást každodenní práce s klienty. K zamyšlení pak je, zda kritici teoretických konceptů nakonec tato východiska přece jen neuplatňují, ovšem jen na neuvědomělé úrovni.

Poznámky

- 1 Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, Jírovcova 24, 370 04 České Budějovice, e-mail: durban@zsf.jcu.cz.
- 2 Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, Jírovcova 24, 370 04 České Budějovice, e-mail: ali.kajanova@email.cz.
- 3 Potřebu dalšího vzdělávání kladou na sociální pracovníky Standardy kvality sociálních služeb, konkrétně pak Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby (vyhláška č. 505/2006 Sb.).
- 4 Jméno bylo změněno.
- 5 Program „Návštěvy rodin“ je pravidelným programem, který v SaSM-DDM ČB probíhá. Sociální pracovníci docházejí do přirozeného prostředí klientů, hovoří s rodinami a snaží se reflektovat aktuální problémy nejen dítěte, ale případně i celé rodiny. V rámci tohoto programu též nabízejí sociální poradenství (pozn. autorů).
- 6 Program „Předškoláci“ je v letošním školním roce (2009–2010) pilotním programem zaměřeným na přípravu romských dětí nenávštěvující mateřskou školu na vstup do základní školy (pozn. autorů).
- 7 Během školního roku 2009/2010 proběhlo 117 návštěv v rodinách. Mezi nejčastější témata intervencí, vedle problémů zaměřených na dětské uživatele, patřila práce a bytová problematika. (Zdroj: interní dokumenty sociální pracovníce SaSM-DDM ČB.)
- 8 Tzn. na základě získaných kontaktů z terénní sociální práce orientovat klienta na docházení do organizace – v určitých případech.
- 9 „Romský klub“ je pravidelným programem, určeným pro romské děti a mládež od 13 do 18 let formou nízkoprahové služby s nabídkou volnočasových aktivit a sociálních služeb.
- 10 Jména byla změněna.
- 11 Před několika lety byly na Středisku učiněny pokusy o to, obě skupiny dětí spojit, ale ukázalo se to jako kontraproduktivní v tom smyslu, že existují naprosto odlišné způsoby práce s těmito cílovými skupinami. Postupně se tedy vymezily i specifické profily pracovníků obou sekcí (pozn. autorů).

Seznam literatury:

BALVÍN, J., KUSIN, V. *Filozofické aspekty sociální práce a edukace v romských ko-*

munitách (Vysokoškolský učebný text pre predmety sociálnej filozofie, etiky sociálnej práce, sociálno-filozofických koncepcií človeka, všeobecnej pedagogiky a základov filozofie a sociológie). Nitra: Univerzita Konstantina Filozofa v Nitre, 2009.

BUDILOVÁ, L., JAKOUBEK, M. (eds.). *Cikánská rodina a příbuzenství.* Plzeň: Dryada, 2007.

DAVIDOVÁ, E. *Romano drom – Cesty Romů 1945–1990: změny v postavení a způsobu života Romů v Čechách, na Moravě a na Slovensku.* Olomouc: Univerzita Palackého, 2004.

Interní dokumenty Salesiánského střediska mládeže – Domu dětí a mládeže České Budějovice.

JANOUSHKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků.* Ostrava: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008.

KRATOCHVÍL, S. *Manželská a párová terapie.* Praha: Portál, 2009.

LEVICKÁ, J. *Metody sociální práce.* Trnava: VeV, 2002.

MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2003.

MOŽNÝ, I. *Rodina a společnost.* Praha: Slon, 2006.

NAVRÁTIL, P. *Sociální práce jako sociální konstrukce.* *Sociologický časopis*, 1998, roč. 34, č. 1, s. 37–50.

NAVRÁTIL, P. *Úvod do teorií a metod sociální práce.* Brno: Marek Zeman, 2001.

NEDĚLNÍKOVÁ, K., a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* Dostupné z: http://www.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf.

RICHMOND, M. E. *Social diagnosis.* Russell Sage Foundation, 1917.

URBAN, D. *Motivační faktory v práci Salesiánů s romskou mládeží.* České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2009.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. www.tspweb.cz/ [online]. [18. 6. 2010]

Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce

Using Some Chosen Ethical Theories in the Social Work Practise

Mirka Nečasová, Zdeňka Dohnalová, Renáta Talašová

PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D., je odbornou asistentkou na katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU v Brně, kde vede kursy týkající se etiky sociální práce, mediace a supervize. Působí také v Mediačním centru.

Mgr. Zdeňka Dohnalová je doktorskou studentkou na katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU v Brně, kde také působí jako výzkumná pracovnice. Vyučuje kursy zaměřené na etiku v práci s lidmi a supervizi. Je rovněž ředitelkou občanského sdružení Klíč pro rodinu.

Mgr. Renáta Talašová je doktorskou studentkou na katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU v Brně. Vedle toho pracuje jako probační úředník na středisku Probační a mediační služby v Brně.

Abstrakt

Cílem tohoto příspěvku je ukázat na konkrétní kasuistice, jakým způsobem je možné využít etické teorie pro lepší pochopení problematické situace v praxi sociální práce a pro získání více možných náhledů na tuto situaci a její řešení. Při aplikaci etických teorií na daný případ nejprve autorky čtenáře seznamují s kasuistikou, kterou poté postupně rozeberou s využitím tří rozdílných etických teorií: deontologie, utilitarismu a etiky péče.

Klíčová slova

kasuistika, sociální práce, etické dilema, etický problém, deontologie, utilitarismus, etika péče

Abstract

The aim of this contribution is to show, through the chosen case study, some ways of using some ethical theories for a better understanding of the problematic situation in the practice of social work, and viewing the particular problem, as well its solution, from different angles. When applying the ethical theories to the case study, the authors are analyzing it with the use of: deontology, utilitarianism, ethics of care.

Keywords

case study, social work, ethical dilemma, ethical problem, deontology, utilitarianism, ethics of care

Úvod

Cílem tohoto příspěvku je ukázat, jakým způsobem je možné využít etické teorie pro lepší pochopení problematické situace a pro získání více možných náhledů na tuto situaci a její řešení. Etický problém a dilema vymezujeme podle Banks (2006) následujícím způsobem. Etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by sociální pracovník měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně příčí. Např. když ne-

může poskytnout potřebnou materiální pomoc, protože klient nesplňuje požadovaná kritéria pro získání dávky. Etické dilema představuje situaci, kdy si pracovník uvědomuje dvě nebo více vzájemně konfliktních možností, jak rozhodnout, přičemž tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy (např. konflikt práva klienta na sebeurčení a povinnost sociálního pracovníka chránit zdraví klienta). Není tedy jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.

Pracovník je ve svém způsobu vnímání situace ovlivněn objektivními i subjektivními faktory. Důležitá je nejen úroveň jeho morální citlivosti¹ a schopnosti reflexe situace a sebereflexe a celkově zralost jeho osobnosti, ale také zkušenosti v rozhodování v morální oblasti i úroveň jeho znalostí, dovedností a povaha jeho praxe v rámci profese i mimo ni. Jak ilustruje Banks (2006), totožná situace může pro jednoho představovat pouze technickou otázku (dodržování daných pravidel), pro jiného pak může být etickým problémem (obtížné rozhodnutí, ale přitom je zřejmé, jak by se měl rozhodnout) a dilematem pro dalšího (zdá se, že přijatelné řešení neexistuje). Při svém rozvažování mívá pracovník k dispozici jak hodnotové a etické základy, na kterých je profese založena (etický kodex a profesní hodnoty), tak i pomoc spolupracovníků a dalších pracovníků (např. supervizora). Vliv osobního přesvědčení pracovníka, étosu společnosti a právních ustanovení na přístup k problémům a dilematům je jistě také značný.

Při aplikaci etických teorií na daný případ nejdříve seznámíme čtenáře s kasuistikou a poté postupně rozebereme situaci s využitím některých prvků tří rozdílných etických teorií: deontologie, utilitarismu a etiky péče. Tyto teorie vybíráme nejen proto, že jsou v literatuře o etické dimenzi sociální práce pravděpodobně mezi klasickými teoriemi nejčastěji uváděny, ale také proto, že názorně ilustrují tři odlišné proudy v oblasti profesní etiky.

Kasuistika

Paní Anna se obrátila na internetovou poradnu občanského sdružení, jehož primárním cílem je pomoci těhotným ženám, které se v důsledku nečekaného těhotenství ocitly v obtížné životní situaci a které nemohou nebo nechťejí v současné době komunikovat s odborníkem jiným způsobem (telefonicky, tváří v tvář). Poradenství poskytované daným sdružením prostřednictvím internetu je spíše krátkodobějšího charakteru a neklade si za cíl nahradit osobní kontakt s odborníkem ani dlouhodobou léčbu či terapii. Cílem internetového poradenství je zejména předat klientům základní informace o možnostech řešení, které se jim v jejich obtížné životní situaci nabízejí, a dále pak zprostředkovat kontakty na příslušné odborníky. Jde o služby poskytované v rámci speciálního sociálního poradenství.² Poradna garantuje zaslání odpovědi

klientovi do tří dnů. Službu v současné době personálně zabezpečují tři ženy, kvalifikované sociální pracovnice.

Paní Anna v současnosti žije v Rakousku, kde je již pět let vdaná. Její první e-mail v rámci internetového poradenství vypadal čistě informativně, i když bylo znát, že paní Anna řeší náročnou situaci. Klientka píše, že je velice nešťastná, protože dala v roce 2000, kdy ještě žila v ČR, svého syna k adopci. Popisuje, že se nacházela ve složité situaci a tehdy neviděla jiné řešení. Po čase se odstěhovala do Rakouska a založila rodinu. Nyní ji s narozením jejich dvou dcer trápí, že svému synovi nemohla předtím dát to, co nyní svým současným dětem. Klientka si ale uvědomuje, že by nebylo správné synovi zasahovat do života. Jen by chtěla vědět, jak se mu daří a zda má hodné adoptivní rodiče.

Poradkyně, která na zprávu odpovídala, poskytl klientce podporu – uznání její těžké situace i toho, že se svým problémem nezůstává sama a snaží se jej řešit. Poslala jí také kontakt na organizaci, která se zabývá osvojením, kde by jí mohly být poskytnuty podrobnější informace.

Klientka se v dalším e-mailu zmiňuje o tom, že s ní její matka od doby, kdy dala svého prvorozeného syna k adopci, nemluví. Dále popisuje své vzpomínky na syna. Vzpomínky ji pronásledují při běžných činnostech, například tehdy, když svým současným dětem kupuje nějaké drobnosti a cítí vinu, že toto svému synovi nemohla dopřát. Poradkyně klientce poradila, aby vyhledala odbornou psychologickou pomoc. Ta to však odmítá s odůvodněním, že v Rakousku záleží psychologům pouze na tom, aby z lidí vytáhli peníze. Dále píše, že nechce, aby o jejích problémech věděla současná rodina, která o jejím prvním těhotenství nemá tušení. Na závěr uvádí, že by ráda poslala finanční dar sdružení, protože si je jistá, že kdyby jí byla tenkrát poskytnuta taková pomoc, jakou sdružení poskytuje, tak by svého syna k adopci dát nemusela. Proto žádá o bankovní spojení na sdružení.

V dalším e-mailu paní Anna děkuje za poskytnuté číslo účtu a popisuje svoji úzkost. Píše o tom, jak si už několikrát chtěla sáhnout na život, ale vždy ji od tohoto úmyslu odvedla myšlenka na její děti, které by tu přece nemohla nechat. Ve sdružení si poradkyně daly práci a našly odborníky z oblasti psychologie v místě bydliště klientky. Na to paní Anna odepisuje, že už nějaké poradny hledala, ale nevěří jim. Domnívá se, že

by jí pomohlo syna alespoň vidět, a uvádí, že se jí o něm v poslední době často zdá.

Vzhledem k tomu, že už prostřednictvím internetového kontaktu nebylo možno klientce příliš pomoci, shrnula pracovnice celou klientčinu situaci, vyjádřila jí pochopení a doporučila kontakt na psychologickou poradnu. Paní Anna opět na nabízené kontakty nereaguje a popisuje svoji lítost a úzkost nad ztrátou prvorozeného chlapce.

Pracovnice se sešly na poradě nad tímto případem. V diskusi se zaměřily na to, že vždy když paní Anně zaslaly potřebné kontakty, našla si další věc, která ji trápí, aby byly nuceny stále reagovat. Dá se předpokládat, že finančním darem, který poradně skutečně zaslala, si také možná chtěla zajistit kontakt ze strany sdružení. Zdá se, že klientce nejde o to, aby svou situaci začala aktivně řešit, ale má pocit, že prostřednictvím e-mailu bude moci psát o svém trápení a někdo ji bude neustále poslouchat a odpovídat jí. To by samo o sobě bylo legitimní, prodlužování tohoto stavu je však vyčerpávající a ve svém důsledku by mohlo být kontraproduktivní.

Pracovnice si kladou otázku: *Máme udržovat dále kontakt s klientkou, nebo kontakt ukončit?*

Náhled na situaci v intencích Kantovy deontologické etiky

Deontologie je nauka o povinnosti³. Tato etika předpokládá, že povaha člověka je rozumová. Nejříve se zaměříme na charakteristiku tohoto etického náhledu a poté provedeme aplikaci na výše uvedený příklad.

Kant (1910) ve své metafyzice mravů vychází z toho, že mravouka má být založena na metafyzice⁴, tedy na čistém rozumovém poznání mravů, a nikoliv na zkušenosti (empirii). Kantova metafyzika jde až k idejím, u nichž člověka opouštějí empirické příklady. Proto je nutné se zabývat rozumem – pouze rozumná bytost je schopna jednat podle zákona, tzn. podle principů, čili má vůli. Vůle je schopnost volit to, co rozum poznává nezávisle na náklonnostech (jejichž zdrojem jsou příčiny smyslového světa) jako prakticky nutné, tedy dobré. Člověk se nedokáže plně oprostít od náklonností, protože v sobě zahrnuje obě složky – jak neempirickou (rozumově-duchovní), tak i empirickou (hmotně-tělesnou). Empirickou rovinu je však schopný přesáhnout, a to tak, že dokáže určovat vůli podle objektivních zákonů. Kant pro toto určování

vůle podle zákonů používá pojem donucování. Objektivní princip, který vůli donucuje, nazývá příkaz rozumu a formulace tohoto příkazu se nazývá imperativ (přesněji kategorický imperativ). Kategorický imperativ v Kantově definici je tedy formulace příkazu, který určuje vůli podle objektivních zákonů tak, aby konala povinnost. Říká vůli, jak je dobré jednat, přičemž dobré je to, co určuje vůli prostřednictvím rozumových představ, nikoliv podle subjektivních motivů.

Tato dobrá vůle je základem z etického pohledu správného jednání. Sama o sobě dobrá je jen dobrá vůle. Např. uměřenost, sebeovládání, statečnost, inteligence mohou být zlé, pokud jsou použity bez dobré vůle. Přitom není důležitý následek jednání, ale motivace jednání plynoucí z dobré vůle. Člověk nicméně vždy nekoná svoji povinnost (vůle tedy není dostatečně donucována). Kant to vysvětluje právě odkazem na motivaci z povinnosti a z náklonnosti a rozlišuje dva typy imperativů – hypotetický a kategorický.

U hypotetického imperativu je praktická nutnost možného jednání myšlena jako prostředek k něčemu jinému. Účel, který patří ke všem rozumným bytostem, je úmysl získat blaženost. Jako prostředek pak slouží zručnost (technika) a chytrost (pragmatismus). Blaženost sama je však pojem neurčitý – člověk přesně nedokáže určit, co chce. Je to způsobeno tím, že prvky, které náležejí k pojmu blaženost, jsou nejen empirické, ale také neempirické, protože k ideji blaženosti je třeba i absolutní celek⁵. Chytrost nám tedy může poskytnout pouze rady. Hypotetický imperativ platí sice všeobecně, ale podmíněně. Kategorický imperativ je oproti tomu jednání nutné samo pro sebe bez vztahu k jinému účelu, vůle je zde v souladu s rozumem. Kategorický imperativ je praktický zákon⁶, ostatní imperativy jsou nahodilé. Můžeme se jich kdykoliv zbavit, když se vzdáme úmyslu. Např. hypotetický imperativ „pokud chci, aby mě lidé měli rádi, musím se k nim dobře chovat“ je podmíněný cílem (Shaw, 1999), takže nebude platit v situaci, když tomu, jestli mě lidé mají rádi, nebudu přikládat žádnou důležitost.⁷ Kategorický imperativ naproti tomu neponechává vůli žádnou libovůli. Říká: „Jednej tak, jako by se maxima tvého jednání měla na základě tvé vůle stát obecným přírodním zákonem.“ (Kant, 1976: 62.) Kant uvádí následující příklad: Pokud by si člověk

chtěl od druhého vypůjčit peníze, ale věděl by, že je nemůže vrátit, pak si má položit otázku, zda se může princip vlastního prospěchu stát obecným zákonem. Odpovědí je to, že takto postupovat nelze – znemožnil by se tak slib, což odporuje rozumu. Při porušení povinnosti zjišťujeme, že nechceme, aby se naše maxima⁸ stala obecným zákonem. Chceme jen výjimku pro sebe a pro tento případ.

Další princip praktického zákonodárství říká: „Jednej tak, abys používal své lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.“ (Kant, 1976: 75.) Tato formulace vychází z úvahy, že existuje něco, čeho existence sama o sobě má absolutní hodnotu, co by mohlo jako účel sám o sobě být základem určitých zákonů – tím je člověk a vůbec každá rozumná bytost. Rozumná přirozenost existuje totiž sama o sobě jako účel, osoby mají nepodmíněnou hodnotu. Oproti tomu věci mají relativní hodnotu a slouží jako prostředky. Pokud by si tedy chtěl člověk půjčit peníze, i když ví, že je nevrátí, pak by druhého využil pouze jako prostředek pro svoje cíle.⁹ Popřel by tak jeho důstojnost osoby. „Ten, kdo porušuje lidská práva, zamýšlí si posloužit osobou druhých jako pouhých prostředků, aniž by přihlédl k tomu, že jako rozumné bytosti mají být vždy zároveň ctěny jako účely.“ (Kant 1976: 76.)

Třetí princip potom vychází z toho, že idea vůle každé rozumné bytosti je obecně zákonodárnou vůlí. Kant uvádí, že dříve učitelé mravnosti viděli člověka jako podřízeného zákonům, ale nenapadlo je, že je podřízen jen svému vlastnímu, a proto obecnému zákonodárství. V jejich pojetí zákon nevznikl z vlastní vůle člověka, ale pojil se s nějakým zájmem. Šlo vlastně o hypotetický imperativ. Povinnost však nespočívá na citech, podnětech či náklonnostech, ale na vztahu rozumných bytostí, jejichž vůle je zákonodárná. Spojení rozumných bytostí prostřednictvím společných zákonů nazývá Kant říše účelů. Zde mají rozumné bytosti důstojnost, která je povznesena nad cenu (relativní hodnotu), protože má vnitřní hodnotu (věrnost ve slibu, přání dobra druhým apod.). Její hodnota nezáleží na následcích, ale je ve smýšlení. Rozumná bytost je zákonodárná – poslouchá jen ty maximy, které si sama dává a podle nichž mohou její maximy patřit k obecnému zákonodárství, jemuž se sama logicky zároveň podřizuje. Každá rozumná bytost musí ve vztahu ke všem zákonům, kterým by

mohla být podřízena, mít možnost považovat se zároveň za zákonodárnou – autonomní, protože právě tato přiměřenost jejích maxim pro obecné zákonodárství ji vyznačuje jako účel sám o sobě. Své maximy musí zároveň pojímat i z hlediska druhých, protože se jedná také o zákonodárné bytosti. Takto je možný svět rozumných bytostí jako říše účelů, a to na základě zákonodárství všech osob jakožto členů. V nezávislosti maximy na motivacích z náklonnosti záleží její vznešenost stejně jako výsadní důstojnost každého rozumného subjektu být zákonodárným členem v říši účelů.

Nezávislost na určujících příčinách smyslového světa je svoboda a s ní spojená autonomie. Považujeme-li se za svobodné, přenášíme se do rozumového světa a poznáváme autonomii vůle s jejím následkem – mravností. Jak již bylo uvedeno výše, člověk je součástí rozumového i smyslového světa, takže jeho jednání není vždy ve shodě s autonomií vůle. Přesto člověk ví díky vnitřní hodnotě své osoby, že takového jednání by bylo lepší.¹⁰

Výše zmíněné principy reprezentují různá znění kategorického imperativu a odkazují na jeho obecnost, na nepodmíněnou hodnotu osoby a na autonomii vůle.

Aplikace

Pojďme nyní sledovat úvahu pracovnice ze zmíněného příkladu a využijme k tomu některé poznatky plynoucí z Kantovy deontologické etiky. Základní problém pracovnice tkví v tom, že si není jistá, jak správně reagovat: Udržovat dále kontakt s klientkou, nebo kontakt ukončit? Pracovnice si uvědomuje, v jak obtížné situaci se klientka nachází, a umí si i alespoň částečně představit, jak se klientka cítí. Ráda by jí pomohla a splnila také dobře to, co má jako poradkyně za úkol. Měla by se rozhodovat na základě dobré vůle – tedy na základě rozumově zdůvodněného objektivního zákona a ne na základě subjektivních motivů (náklonnosti). Ve svém náhledu na situaci by se měla oprostít např. od soucitu s klientkou a obav z reakce klientky, která by po ukončení kontaktu už neměla kde ventilovat svoje obtíže.¹¹ Měla by tedy jednat podle povinnosti, tzn. podle rozumu, a být ve svém jednání svobodná od soucitu a náklonnosti ke klientce. Jak ale pozná, co je její povinnost v tomto případě? Je třeba se na problematickou situaci podívat z perspektivy kategorického imperativu.

Kategorický imperativ se vztahuje na všechny rozumové bytosti, které na sebe právě díky rozumu kladou stejné morální požadavky. Požadavek univerzality v sobě nese důvěru, že ostatní pochopí naše jednání a akceptují donucování své vůle podle těchto univerzálně platných zákonů, a to nezávisle na tom, zda jsou sami subjekty nebo objekty tohoto jednání, i na tom, jaký výsledek se dá očekávat. Pracovnice by se tedy měla zamyslet nad tím, zda by bylo pravidlo ukončení poskytování služby klientce, která službu sama ukončit nechce, univerzálně akceptovatelné. Na takto položenou otázku by nejspíše každý odpověděl, že nikoliv. Je však třeba vzít v úvahu i to, že možnosti pomoci při řešení problémů, o kterých klientka píše, už také příliš nespádají do působnosti internetového poradenství. Pomoc, kterou pracovníci internetového poradenství dokážou poskytnout, spočívá z valné části v předávání informací a kontaktů a odkazování. Pravidlo by tedy bylo možné přeformulovat následujícím způsobem: Klientka, která nespádá do cílové skupiny internetového poradenství v dané organizaci, se odkáže na odpovídající služby a citlivým způsobem se s ní ukončí kontakt. Toto pravidlo se zdá být univerzálně akceptovatelné, a to i pro klientku – neměla by totiž pro sebe chtít výjimku.

Druhé znění kategorického imperativu nás nabádá, abychom nepoužívali druhé i sebe pouze jako prostředky, ale vždy také jako účely samotné o sobě. Účel musí vyplynout z rozumu, musí být nepodmíněný a absolutní. Tento rozumový účel musí být zároveň objektivně nutný pro všechny rozumové bytosti. Naproti tomu účely kladené empiricky jsou vždy relativní. Z tohoto pohledu by se pracovnice měla zamyslet nad tím, kdy by klientku používala pouze jako prostředek pro svoje cíle. Např. by to bylo v situaci, kdy by pracovnice pokračujícím kontaktem s klientkou především saturovala potřebu vlastní sebeúcty (Kopřiva, 1997), odmítání změn (Lishman in Adams, Dominelli, Payne, 1998), touhu po moci a celkově naplňování vlastních potřeb (Hawkins, Shohet, 2004). Mohlo by to však být i v situaci, kdy by chtěla ukončit kontakt s klientkou např. proto, že ji tento kontakt emočně vyčerpává, a chce se tedy takto zbavit vlastní nepohody. Šlo by o motivaci danou libostí nebo nelibostí a její jednání by bylo nesvobodné. Naopak, ukončení služby by mohla odůvodnit právě respektem ke klientce jako k účelu samotnému o sobě. Není totiž z hlediska rozumu konzistentní, když je

prodlužován kontakt, který klientku odvádí od toho, aby začala vlastní problém racionálním způsobem řešit. Klientka totiž tím, že poskytování služby různými způsoby prodlužuje, aniž by se k problému postavila čelem, používá sama sebe (ale i pracovníci) pouze jako prostředek. Takto ovšem i popírá vlastní autonomii. Bylo by tedy vhodné napomoci tomu, aby se osvobodila od empirických motivací, a v tom jí pracovnice může a má povinnost pomoci – donucováním vůle klientky k tomu, aby opustila cestu pouze hypotetických imperativů¹², a tak pomohla posílit její autonomii.

Rozebrání okolností případu z hlediska deontologické etiky může pracovníci pomoci si uvědomit, jaké má motivace. Etické dilema se také možná změní v etický problém: např. když si pracovnice uvědomí, že by bylo správné (v souladu s kategorickým imperativem) ukončit kontakt s klientkou, ale z lidského hlediska je to pro ni obtížné. Díky rozboru kasuistiky si možná také pracovnice uvědomila, že je potřeba vypracovat v poradně určitá základní pravidla vyplývající z povahy a možností poskytované služby. V tomto ohledu je však třeba upozornit na to, že přílišné množství pravidel a standardizace může v praxi vést až k určité rutinizaci činnosti a odkazům pouze na neosobní pravidla, což by pak už mohlo být kontraproduktivní.

Jak uvádějí autoři publikující v oblasti sociální práce¹³, výhodou deontologické etiky je jasné oddělení povinnosti od osobního zájmu. Nevýhodou je určitý formalismus projevující se rigidním plněním toho, co je bez ohledu na následky považováno za povinnost. Obtížné je také určování povinnosti v konkrétní situaci.

Teleologie a utilitarismus

Teleologie (z řeckého *telos* – cíl, účel) je filozofické učení, které staví na první místo důsledky jednání. Veškeré dění v realitě (včetně lidského jednání) je určeno nějakým účelem.

Typickou teleologickou koncepcí je utilitarismus (z latinského *utilitas* – užitek). Jedná se o směr pocházející z 19. století, který se dočkal jisté renesance v polovině století dvacátého (Machula, 2008). Henriksen a Vetlesen (2000: 148) mluví v této souvislosti o „moderní formě teleologické etiky“.

Utilitarismus považujeme za jednu z nejrozšířenějších a nejvlivnějších teorií etiky. Na rozdíl od deontologie utilitarismus tvrdí, že žádné chování

Tabulka 1: Mravní posuzování v utilitarismu (podle Anzenbachera, 1994)		
Otázka	Kritérium	Princip
Jak se má hodnotit jednání (čin nebo pravidlo)?	Teleologické: následky, konsekvence	Následků
Jak se mají posuzovat následky?	Užitečnost pro dobro	Užitečnosti
Co je dobro?	Prožívání slasti, odstraňování strasti	Hédonismu
Jak se má správně určovat užitek? Co je správné?	Maximalizace dobra pro ty, jichž se jednání dotýká (suma užítku, průměrný užitek)	Sociální princip

není správné nebo špatné samo o sobě, ale záleží na následcích, které vyvolá. Jedná se tedy o teorii etiky, která posuzuje činy podle očekávaných následků (Thompson, 2004). Následky jsou dobré v případě, že zvyšují sumu dobra ve společnosti, špatné, pokud ji nezvyšují nebo snižují. Morálnost jednání je tedy v tomto přístupu odvozována od následků jednání.

Sociální pracovníci jsou již z povahy své práce často nuceni pátrat po okolnostech a souvislostech a teprve následně zvažují, jaké jednání bude šetrné a výhodné pro konkrétního klienta a jaké jednání bude výhodné pro společnost jako celek. „Podle klasické formy utilitarismu by každý měl vždy jednat tak, aby svým jednáním vytvářel větší množství dobra než zla pro všechny, jichž se toto jednání dotýká. Sociální pracovník by měl kalkulovat nejen pozitivita, ale také negativa a v následcích jeho jednání by pozitivita měla převážet.“ (Nečasová, 2001: 36.)

Následující tabulka ilustruje hlavní otázky, kritéria a principy mravního posuzování v utilitarismu. Mravní posuzování se děje ve čtyřech vzájemně navazujících krocích.

První utilitaristický teoretik, Jeremy Bentham (1748–1832) předpokládá, že zájem společnosti není ničím jiným než sumou individuálních zájmů jejích členů. Jednání tedy zvyšuje štěstí (dobro) společnosti jen tak dalece, jak dalece se zvyšuje celkové množství individuálního štěstí (dobra). Základem je co největší štěstí pro co nejvíce lidí. Bentham prosazuje kvalitativní hédonismus. „Nezáleží na obsahu, ale na množství štěstí (kvantitě). Množství si člověk ‚měří‘ silou prožitku.“ (Příkaský, 2000: 65.) Nabízí pro hodnocení štěstí hédonistickou kalkulaci podle šesti kritérií: jeho trvání; intenzita; dosažitelnost; bezprostřednost; jistota, že se štěstí skutečně dosáhne; zda je zbaveno bolesti a zda je naděje, že povede k dalšímu štěstí. Pro Benthama je např. pečení dortu stejně cenné jako psaní básní – tedy v případě, že to člověku přináší stejné štěstí (Shaw, 1999).

Jiný utilitarista, John Stuart Mill (1806–1873) oproti tomu navrhuje rozlišovat mezi kvalitativním a kvantitativním prožitkem libosti. Mill dospěl k závěru, že existují kvalitativně měřeno různé druhy štěstí. Štěstí spočívající v činnosti intelektu nebo představitivosti je hodnoceno výše. Člověk má totiž vyšší schopnosti (kapacitu ke vznešenému citění) než zvíře, takže ani to, co působí štěstí zvířatům, nemůže uspokojit lidský koncept štěstí. Lidé mají vyšší aspirace. Mill nicméně podotýká, že bytost, jejíž kapacita vlastních prožitků je nízká, má větší šanci být plně spokojená (spokojenost je ale něco jiného než štěstí). Člověk se svou hrdostí, láskou ke svobodě a nezávislosti, láskou k moci, se svým nadšením a smyslem pro lidskou důstojnost by jistě nechtěl klesnout na nižší stupeň, protože tyto rysy jsou zdrojem štěstí u lidí. Avšak mnoho z těch, kteří jsou schopni vyššího štěstí, je pod vlivem svodů nebo okolností¹⁴ přeměněni na ta nižší. Není to ale dobrovolné – dříve než se zaměří na nižší, ztratí kapacitu k vyššímu. Utilitaristická morálka si váží u lidí síly k obětování jejich vlastního štěstí pro dobro druhých. Obětování ale samo o sobě odmítá uznat za dobré. Pokud oběť nezvyšuje součet konečného blaha, považuje ji za zbytečnou. Mill tedy rozlišuje užitečné a neužitečné sebeobětování, přičemž jako příklad neužitečného sebeobětování uvádí izolaci od společnosti – zvláštní typ asketismu, kdy asketa žije osaměle v jeskyni, příp. na sloupu (Mill in Englehardt, Schmeltekopf, 1992). I když utilitaristická etika je původně (u Benthama) hédonisticky zaměřená (na maximalizaci libosti), není egoistická. Žádá ohled ke všem zúčastněným stranám, aby bylo dosaženo obecného prospěchu, dokonce i v situaci, v níž budou vlastní zájmy znevýhodněny (Henriksen, Vetlesen, 2000).

Bentham i Mill se shodují ve tvrzení, že jedině štěstí má svoji vnitřní hodnotu. Vše, co je dobré, je dobrým jen proto, že přináší štěstí (měřeno kvantitativně nebo kvalitativně).

Kritikové upozorňují na to, že existují i jiné věci, které mají hodnotu samy o sobě, např. přátelství nebo estetické cítění. Tyto věci mohou mít svoji hodnotu, i když ke štěstí vést nutně nemusejí (Nečasová, 2001).

Utilitaristé mohou jednat, podobně jako deontologové, podle pravidel. Tento typ utilitarismu se nazývá utilitarismus pravidel nebo zásad. Základní otázkou je: „Které pravidlo, zásada má v dané chvíli nejvyšší prioritu.“ (Henriksen, Vetlesen, 2000.) Mill přijímá to, že utilitaristický princip může přispět k vytyčení obecných pravidel (např. zásada pravdomluvnosti), která sice mohou být ve výjimečných případech porušena, ale která by měla být brána v úvahu v posuzování výsledků jakéhokoli činu (Thompson, 2004). Na rozdíl od deontologů základem je v tomto případě kalkul pozitivních a negativních konsekvencí jednání podle daného pravidla a nikoliv rozumné zdůvodnění mravního zákona. Mill (in Thompson, 2004) uvádí příklad člověka, který lže, aby získal nějakou okamžitou výhodu. Tvrdí, že společnost se neobejde bez zásady pravdomluvnosti, bez níž by nikdo nemohl nikomu věřit. Pravidlo, že lidé by měli mluvit pravdu, je tudíž obecným prostředkem dosažení co největšího blaha pro co nejvíce lidí. I když to možná vypadá, že porušení tohoto pravidla v dané situaci přináší vyšší blaho, z dlouhodobého pohledu povede k nižšímu blahu (Thompson, 2004). Takto tedy mohou utilitaristé i deontologové dodržovat stejné pravidlo, odůvodnění je však různé.

Utilitarismus činu (jednání) oproti tomu říká, že správnost jednání je determinovaná jeho výsledkem v tom jednotlivém případě – kalkul se podrobuje každé jednotlivé jednání. Utilitarismus zásad bere v úvahu v dlouhodobé perspektivě konsekvence, které pravděpodobně nastanou, když se případ zobecní a bude vnímán jako precedens.

Obecně platí, že Bentham představuje to, co je známo jako utilitarismus jednání, při němž se zvažují očekávané výsledky každého jednotlivého činu, zatímco Mill zastává utilitarismus pravidel, podle něhož by měl člověk dodržovat pravidla, pokud přinášejí větší blaho pro společnost (Thompson, 2004).

Aplikace

V našem případě se tedy pracovnice občanského sdružení musejí zamyslet nad tím, jaké rozhodnutí přinese co největší blaho co nej-

většímu počtu lidí. Je třeba nejprve pátrat po okolnostech a důsledcích jednání a až poté se rozhodnout způsobem, který v kalkulovaném výsledku přinese co největší sumu dobra všem zúčastněným.

V případě, že by v kontaktu s paní Annou pokračovaly, byly by stále vytiženy komunikací s klientkou (o jejímž smyslu navíc nejsou přesvědčeny) a svůj čas by nemohly plně věnovat ostatním klientkám. Navíc se domnívají, že klientce nejde o řešení situace, ale o to, aby o svém trápení mohla někomu psát a dočkala se odezvy. Jsou přesvědčeny o tom, že si odpovědi na své e-maily paní Anna snažila „pojistit“ poskytnutím finančního daru sdružení. Pracovnice si dobře uvědomují, že se pokusily paní Anně pomoci (např. vyhledáním odborníků z oblasti psychologie v místě jejího bydliště), a to i přesto, že klientka nespadá do cílové skupiny jejich organizace. Snažily se o její namotivování k tomu, aby se obrátila na odborníky, kteří by jí mohli nabídnout skutečně účinnou pomoc. Z tohoto hlediska se tedy zdá, že je ospravedlnitelné ukončení kontaktu.

Kdyby i nadále docházelo ke kontaktu s paní Annou, její aktuální potřeby by byly saturovány, protože jí e-mailové spojení prozatím vyhovuje a nechce do řešení svého problému zahrnout žádný další subjekt (tj. svoji současnou rodinu, psychologa nebo organizaci zabývající se osvojením dětí). Jak ale víme, nikdy není dopředu jisté, jaké budou následky našeho jednání.¹⁵ Paní Anna se pracovnícím svěřila, že několikrát myslala na sebevraždu. Pracovnice mohou být tímto faktem znepokojeny, protože pokud přeruší kontakt s paní Annou, nebudou mít informace o tom, jak se její obtížná životní situace vyvíjí. Paní Anna podle jejich názoru potřebuje odbornou psychologickou pomoc, tu jí však forma internetového poradenství nemůže poskytnout.

Jaké tedy mohou být očekávané následky ukončení kontaktu pracovnic občanského sdružení s klientkou?

Pracovnice budou mít více času na ostatní klientky, které spadají do cílové skupiny sdružení. Nebudou také pod tlakem toho, že by měly poskytovat pomoc klientce, jež činnost sdružení sice finančně podpořila, ale podle jejich názoru služeb internetového poradenství zneužívá. Jsou si vědomy, že v rámci svých možností nabídly paní Anně návrh řešení její situace. Klientce byly doporučeny návazné služby, jež se však

ona zatím rozhodla nevyužít; důvody jejího rozhodnutí jsou čistě subjektivní. Z pohledu kvantitativní kalkulace štěstí je tedy dobré spolupráci ukončit, ačkoliv rozhodnutí pracovníků bude klientka vnímat pravděpodobně nelibě. Z jejího pohledu a také z krátkodobé perspektivy jí tento postup pravděpodobně dobro nepřinese. Může se také cítit podvedena a ve své těžké situaci ještě více opuštěna, protože poskytla finanční obnos organizaci, které důvěřovala, a ta s ní přesto přerušila kontakt, ačkoliv ona o spojení s pracovníci sdružení stála a jeho forma jí vyhovovala. Je možné, že za nějaký čas začne hledat jinou možnost pomoci a obrátí se např. na některého z psychologů doporučeného pracovníky neziskové organizace. Tento postup paní Anny by přinesl větší kvalitu nejen jí, ale celé její rodině, protože vhodně volená forma psychoterapie by klientce pravděpodobně přinesla úlevu a umožnila by jí vyrovnat se s vlastní minulostí.

Utilitarismus zásad se ptá, které pravidlo (která zásada) má v dané chvíli největší prioritu. Pro pracovnice občanského sdružení je v danou chvíli prioritou pracovat podle pravidel stanovených danou organizací. Ukončí tedy spolupráci s vědomím, že klientce poskytly v rámci svých možností ty nejlepší služby a nyní je na klientce, zda jejich rad využije či nikoliv. V rámci svého působení v sociální oblasti tedy splnily předepsaný úkol. Mohlo by se toto jejich jednání stát precedencí? Domníváme se, že ano. V organizaci může dojít ke konsenzu o formulaci ať už psaného nebo nepsaného pravidla, za jakých podmínek bude napříště poskytována služba klientům nepatřícím do cílové skupiny a navíc nerespektujícím formu nabídky jednotlivých služeb.

Náhled na situaci v intencích etiky účasti neboli etiky péče

Etika péče je především spojována s feministickými přístupy k etice a nejčastěji se objevuje ve spojení se jménem Carol Gilliganové, která v 80. letech 20. století analyzovala etické postoje žen a mužů. Vychází z Kohlbergových stadií morálního vývoje¹⁶ a tyto s ohledem na zjištění získaná svými výzkumy interpretuje jinak a rozvíjí. Na základě výzkumných studií morálních dilemat Gilliganová (2001) konstatuje, že morální vývoj se neodvíjí stejným způsobem u všech lidí – vyvíjí se ve dvou základních liniích – podle

pohlaví. „Pro dívky se morálka záhy týká péče a potřeb osob, pro chlapce se týká spíše abstraktních principů.“ (Henriksen, Vetlesen, 2000: 64.) Gilliganová dále dospěla k závěru, že muži jsou učeni vnímat za klíčový morální imperativ respektování práv druhých, tedy chránit práva na život a na seberealizaci před cizím vměšováním (mužské pojetí morálky pak Gilliganová nazývá etikou spravedlnosti¹⁷), zatímco pro ženy je morálním imperativem rozpoznat trápení tohoto světa a snaha ulevit mu (ženské pojetí morálky nazývá etikou péče). Ženy pak řeší morální dilemata s ohledem na zachování vztahů, zatímco muži upřednostňují abstraktní morální principy. Gilliganová považuje obojí pojetí morálky za rovnocenné.

Na základě svého zkoumání pak Gilliganová předložila teorii vývoje ženského morálního myšlení sestávající ze tří stadií a přechodů mezi nimi, k čemuž využila Kohlbergova stadia morálního vývoje. V prvním stadiu, které je nazýváno jako předkonvenční, je stěžejní orientace na péči o sebe samu tak, aby bylo zajištěno přežití. Následuje přechodná fáze, která toto posuzování hodnotí jako sobecké a „do popředí vystupuje nové chápání spojitosti mezi já a druhými, což je vyjádřeno pojmem odpovědnosti“ (Nečasová, 2001: 40). Ve druhém, konvenčním stadiu dochází k pojetí dobra ve smyslu péče o druhé, avšak za současného přehlížení svých vlastních zájmů a potřeb. Dochází tak k sebeobětování. Tím „vznikají problémy ve vztazích a vytváří se nerovnováha, která zahajuje druhou přechodnou fázi“ (Gilliganová, 2001: 97). Ve snaze utřídit si zmatek mezi sebeobětováním a péčí dochází k přehodnocení vztahů. Poslední, postkonvenční stadium se soustřeďuje na dynamiku vztahů. „Napětí mezi sobeckostí a odpovědností se rozptyluje díky novému pochopení vzájemné propojenosti mezi sebou a druhými. Péče se stává vědomě zvoleným principem úsudku, který sice ve svém zaujetí pro vztahy zůstává psychologický, ale tím, že odsuzuje vykořisťování a ubližování, se stává univerzálním.“ (Nečasová, 2000: 41.) Jádrem etiky péče, „která je odrazem rostoucího poznání lidských vztahů, je náhled, že já a druhý jsme vzájemně propojeni“ (Gilliganová, 2001: 97).

To, co Gilliganová označuje za mužskou etiku spravedlnosti, považuje za „situačně nezávislé a rigidní, kdy já je autonomní a nezávislé a člověk se orientuje podle abstraktních práv a povinností.

Ženská etika péče je naproti tomu situačně senzitivní a flexibilní, já je spojeno s ostatními a člověk se orientuje podle konkrétní struktury vzájemných vztahů.“ (Nečasová, 2001: 41). Etika spravedlnosti podle ní vychází z předpokladu rovnosti, tedy že by každý měl být posuzován stejně. Kdežto základem etiky péče je předpoklad nenásilí, respektive, že by nikomu nemělo být ublíženo (Gilliganová, 2001).

Pro etiku péče je stěžejní vztah. Celý svůj život žijeme ve vztazích, jako děti se rodíme do morálních vztahů. Lze tedy říci, že být člověkem znamená nutnou účast ve vztazích, které jsou vytyčeny péčí a odpovědností. Od narození je dítě příjemcem péče a postupně dozrává k tomu, aby se stalo dárce. A co že je to vlastně myšleno tou péčí? Held (in Uhde, 2009) definuje péči jednak jako hodnotu, ale také jako aktivitu. Koncept péče musí být definován normativně, aby poskytl morální měřítko hodnocení reálných vztahů a uskutečňování péče, které jsou prostoupeny nerovnostmi jako každé jiné mezilidské vztahy. Hlavní teze, kterou Held obhajuje, spočívá v „interpretaci péče jako univerzálně sdílené zkušenosti nutné k přežití jedince i společnosti“ (Uhde, 2009: 205). Péče tedy podle Held představuje primární hodnotu, která předchází a zároveň zahrnuje spravedlnost. Péče se podle ní zdá být tou nejzákladnější morální hodnotou. Podle Gilliganové (2001) se morální problémy rovnají problémům lidských vztahů. „Morální problém vzniká spíše z protichůdných povinností než ze soupeření práv a pro své řešení vyžaduje kontextový a narativní, nikoli formální a abstraktní způsob myšlení, jako je tomu v předcházejících teoriích. V tomto pojetí morálky, která klade důraz především na péči, se morální vývoj soustřeďuje kolem chápání odpovědnosti a lidských vztahů, zatímco pojetí morálky jakožto nestrannosti spojuje morální vývoj s porozuměním právům a pravidlům.“ (Gilliganová, 2001: 47.) To, co Gilliganová označuje Kohlbergovou etikou spravedlnosti, lze také chápat jako morálku práv, kdy klade důraz zejména na separaci, zatímco etika péče odpovídá morálce odpovědnosti, přičemž klade důraz na spojitost, zdůrazňuje prvořadost vztahu, nikoli jedince jako etika spravedlnosti.

V souvislosti s etikou péče nám tedy vyvstávají stěžejní oblasti zájmu, a to vztah, odpovědnost, emocionalita, komunikace a kontextualita.

Aplikace

Pokud se zamyslíme nad nastolenou kasuistikou z hlediska etiky péče, je zřejmé, že významným faktorem v popsané situaci může být skutečnost, že danou službu poskytují ženy. „Ženy konstruují morální problémy charakteristickým způsobem, neboť morální dilemata chápou jako konflikt odpovědností. Tato konstrukce je sledem tří perspektiv, z nichž každá představuje komplexnější chápání vztahu mezi já a tím druhým a každá přechodná fáze znamená kritickou reinterpretaci konfliktu mezi sobeckostí a odpovědností¹⁸.“ (Gilliganová, 2001: 125.) Jak již bylo uvedeno výše, ženský morální úsudek se nejprve soustřeďuje na přežití, posléze se zabývá dobrotivostí a nakonec dochází k reflektivnímu pochopení péče, jakožto nejvhodnějšího vodítka k řešení konfliktů v lidských vztazích. V ženských konstrukcích morálky jsou ústředními pojmy odpovědnost a péče, kdy koncepce vlastního já a morálky je vzájemně propojena.

Pracovnice je nucena učinit morální rozhodnutí týkající se ukončení či zachování kontaktu s klientkou, v rámci něhož však zohledňuje obavy ze zhoršení psychického stavu klientky, resp. z možnosti realizace „výhrůžek“ o sebevraždě. Vedle toho by pracovnice mohla pociťovat obavy o členy rodiny klientky, pokud by svůj život skutečně ukončila. „Podstatou morálního rozhodnutí je uplatnění volby a ochota přijmout za tuto volbu odpovědnost.“ (Gilliganová, 2001: 91.) Tato odpovědnost je vnímána rozdílně muži a ženami, kdy účastník výzkumu – jedenáctiletý chlapec – považuje za odpovědnost nedělat to, co chce, protože myslí na ostatní. Vedle toho pro stejně staré děvče znamená odpovědnost dělat to, s čím ostatní počítají, bez ohledu na to, co chce ona. Oběma dětem záleží na tom, aby neublížily ostatním, avšak vykládají si problém odlišně. Podle chlapce ubližování vzniká z vyjádření agrese a podle děvčete z neschopnosti reagovat (Gilliganová, 2001). „Odpovědnost v pojetí etiky péče rovná se nutnost reakce, která plyne z uvědomění, že se na vás druzí spoléhají a vy jim máte pomoci.“ (Gilliganová, 2001: 79.) Z tohoto důvodu pracovnice může pociťovat vedle odpovědnosti za nutnost učinit ve věci rozhodnutí také obavy z prohlubování dilematu, jelikož na ni a na její pomoc klientka spoléhá. Pracovnice by se tak nacházela v konvenčním stadiu, kdy by měla pocit, že klientce musí pomoci za každou cenu. Situaci by jí mohl komplikovat

také dojem, že klientce služba internetového poradenství není schopna pomoci, a možná by zkusila v rámci intervence uplatnit další služby (např. psychologické poradenství), které nejsou prostřednictvím daného internetového poradenství poskytovány. Zde hrozí riziko, že se pracovnice bude vedle nutnosti pomoci potýkat také s obavou, že služby navíc, které poskytuje, nemusí umět poskytovat správně.

Henriksen a Vetlesen (2000) říkají, že naše morální odpovědnost v soukromém životě a v životě pracovním nejsou a ani nemají být dvě odlišné věci. Domnívají se, že „panuje těsná souvislost mezi morálním uvědoměním jedince jako člověka a způsobem, jakým vykonává své povolání. V etické perspektivě je nejdůležitější vědomí, že ten druhý není pouhý klient, ale člověk, který svým bytím apeluje na lidskost v nás samotných.“ (Henriksen, Vetlesen, 2000: 52). Morální odpovědnost má tedy jádro, které je společné jak pro profesní, tak také pro osobní vztahy. Dospělá osoba je nositelem odpovědnosti a dárce péče.

Zároveň lze předpokládat, že se pracovnice bude v případě angažovat citově, zkoumat danou situaci z více stran a v případě soucitu s klientkou hrozí riziko identifikace. Empatie, kterou pracovnice může pociťovat, však nemusí být pouze přítěží při řešení vzniklého dilematu. „Empatie otevírá cestu ke konkrétní situaci a tím umožňuje aktivní zapojení kognitivních schopností (interpretace, úvahy, zvažování následků, apod.). Úloha empatie spočívá v tom, že nás vede k uvědomění si závislosti a zranitelnosti. Směřujeme k tomu, že co je lidské, to je morálně relevantní, takže vlastnosti, které nás uschopňují povšimnout si lidské stránky věci, nás stejnou měrou uschopňují, abychom si uvědomili, o co jde v morálním smyslu.“ (Henriksen, Vetlesen, 2000.) Podle Henriksena a Vetlesena (2000) nás naše emocionální stránka předurčuje k tomu, být jak morálními subjekty, tedy bytostmi schopnými péče a převzetí odpovědnosti, tak také příjemci, ve smyslu subjektů s nárokem na respekt ostatních. Jako zralé morální subjekty bychom měli prokazovat nejenom odpovědnost a ohled na ostatní a jejich potřeby, ale také „dorůst“ do takové autonomie, abychom byli schopni prosazovat své vlastní potřeby a chránit si tak vlastní důstojnost. Naše potřeby jsou totiž stejně tak morálně legitimní jako potřeby ostatních a mají nárok na to, aby byly ostatními respektovány.

Což odpovídá postkonvenčnímu stadiu morálního vývoje podle Gilliganové.

Pracovnice by v tomto stadiu měla mít vytvořeny hranice, s nimiž vstupuje do interakce s klienty, a měla by umět rozlišit, kdy je klienty využívána pouze k uspokojování jejich potřeb. Následně je pak schopna zhodnotit, které služby klientce poskytne, v závislosti na svých (pracovních i osobních) možnostech, a zdali poskytnutí těchto služeb klientce pomohlo (což by mohla odhalit prostřednictvím zpětné vazby). Takto jednající pracovnice bere ohled jak na potřeby klientky, tak na své vlastní.

Z hlediska kontextového způsobu myšlení je pro potřeby další spolupráce s klientkou nezbytné, aby pracovnice zmapovala možnou podporu klientky v jejím nejbližším okolí. Prostřednictvím komunikace (byť ne face to face) by pracovnice mohla zjistit okolnosti špatného vztahu klientky s matkou, důvody, které klientku vedly k mlčení o problému před svou rodinou, apod. Následně by ji vedla k napravení či obnovení vzájemných vztahů se svými nejbližšími. Etika péče se pokouší o vnímání účastníků dilematu jako nedílných součástí sítě vztahů a ne jako protivníků, přičemž zachování těchto vztahů je pro zúčastněné stěžejní. Dilema je pak řešeno tím, že se síť vztahů aktivuje právě prostřednictvím komunikace. Z tohoto důvodu je nezbytné dát klientce prostor pro vyjádření, aby následně s pracovníci mohly dospět ke společnému poznání. Domníváme se tedy, že by kontakt neměl být ukončován, ale klientka by měla být pracovníci postupně vedena a zplnomocňována k tomu, aby kontakt ukončila sama, tedy znovu převzala odpovědnost a kontrolu nad vlastním životem.

Závěr

Aplikace vybraných etických teorií přinesla tři různé závěry z hlediska odůvodnění rozhodnutí. Z deontologické i utilitaristické perspektivy by bylo žádoucí kontakt s klientkou ukončit. První uvedená teorie toto jednání odůvodňuje odkazem na vedení klientky ke svobodnému jednání motivovanému nikoliv libostí, ale povinností. Druhá potom poukazuje na to, že ukončení kontaktu bude mít pravděpodobně za následek zisk většího množství štěstí pro více zúčastněných, než jak by tomu bylo při pokračování v kontaktu. Navíc je zde patrná užitečnost i v oblasti kalkulace kvality štěstí – např. pro klientku může

pokračování v kontaktu znamenat pouze spokojenost, zatímco ukončení kontaktu by mohlo přinést v dlouhodobé perspektivě štěstí (ovšem za předpokladu, že ji to donutí situaci aktivně řešit). V obou případech je tím, kdo ukončuje kontakt, pracovnice sama. Závěry rozboru podle etiky péče se od předchozích liší, protože pracovníci vedou k pokračování v kontaktu s tím, že v diskusi s klientkou budou obě ženy usilovat o porozumění kontextu, vzájemné odpovědnosti a podpoře začlenění klientky do sítě vztahů. Cílem tohoto přístupu je sice také ukončení kontaktu. V tomto případě je však tím, kdo kontakt ukončuje, klientka sama, jakmile nabude jistoty, že zvládne řešit problém bez pomoci pracovníka.

Naší snahou v tomto nebylo vyčerpávající pojednání o tom, jak jednotlivé teorie řeší dané dilema nebo problém. Z teorií byly aplikovány jen vybrané pojmy, které nicméně považujeme za relevantní vzhledem k prezentované kasuistice. Přesto se domníváme, že uvedené náhledy ukazují alternativu k intuitivnímu rozhodování. Pouze intuitivní rozhodnutí totiž může nejen poškodit klienta¹⁹, ale také způsobit značnou nejistotu sociálních pracovníků, příp. může vést k výčitkám a pocitům nekompetentnosti. Naopak rozbor situace z více hledisek je základem informovaného rozhodnutí, za které může pracovník také nést odpovědnost.

Ztotožňujeme se s tím, že „být morálním subjektem znamená vedle empatie a pečovatelských schopností také disponovat čistě kognitivními schopnostmi, tedy umět analyzovat situaci a zvážit, jak se správně zachovat. Citově se vžívat do stavu druhého může být zaslepené, jestliže se neopíráme též o pochopení myšlenkových pochodů.“ (Henriksen a Vetlesen (2000: 53).

Informované rozhodnutí však ještě nemusí ukončit prožívání etického problému nebo dilematu pracovníky. Z hlediska konsekvenci teorie není nikdy dopředu jisté, zda rozhodnutí bylo správné, nebo ne. Pracovníci také zpravidla nemají vyčerpávající informace, což může rozbor situace zkreslit. Mohou však mít jistotu, že situaci nahlédli z více úhlů a rozhodli se na základě informací, které měli k dispozici, a v souladu se svým svědomím. A to není zase tak málo. Zvláště vezmeme-li v úvahu že prostřednictvím svědomí se člověk dostává přes relativizaci vlastních zájmů a přání k otázce, co je obecně dobré (Spaemann, 1995).

Poznámky

- 1 Srovnej Fleck–Henderson in Nečasová, Musil (2006).
- 2 Podle zákona č. 108/2006 Sb.
- 3 Z řeckého deon – co má být, povinnost. Jedná se o povinnostní etiku.
- 4 Podle Kanta nemůže etika záviset na empirii (zkušenosti), ale musí spočívat na vlastních, z čistého rozumu vyvozených základech, nesmí být mravoukou empirickou, ale metafyzikou (čistým rozumovým poznáním) mravů (Papírník in Kant, 1910).
- 5 Např. chce-li mít člověk dlouhý život, kdo zaručí, že to nebude živoření?
- 6 Zásada, která má určovat vůli každého člověka.
- 7 K ostatním bychom se nicméně měli dobře chovat nezávisle na tom, jak se oni následně budou chovat k nám – jsou totiž osobami s vlastní důstojností (viz dále).
- 8 Maximy jsou všeobecné zásady, které člověk subjektivně považuje za potřebné.
- 9 Tedy jako věc, šlo by o zvěčnění.
- 10 Jak je ale možná svobodná vůle člověka, když víme, že zároveň působí přírodní nutnost? Člověka chápeme v jiném smyslu i vztahu, pokud ho nazýváme svobodným, nebo pokud ho chápeme jako součást přírody. Jde tedy o různé roviny, které nejsou v rozporu. Člověk si je vědom sebe sama jednak jako předmětu, který podléhá působení smyslů, jednak jako bytosti nezávislé při užívání rozumu na smyslových dojmech. Skrze vůli je možné takové jednání, které se může dít jen tehdy, když člověk pohně všemi žádostmi a smyslovými podněty – zákon zde dává pouze čistý rozum, který je na smyslovosti nezávislý. Svoboda je idejí, jejíž objektivní skutečnost nelze nijak odvodit z přírodních zákonů. Nemůže být doložena na příkladech, nelze ji pochopit, ani ji porozumět. Platí jen jako nutný předpoklad rozumu v bytosti, která se domnívá být si vědoma vůle. Svoboda vůle je jediný předpoklad, za něhož je možný kategorický imperativ. Jak je tento předpoklad sám možný, však nelze pochopit lidským rozumem. Pojem čistého rozumového světa jako celku všech rozumových bytostí (k němuž náležíme i my, i když jsme zároveň členy světa smyslového) však zůstane vždy potřebným pojmem. A to i přesto, že na jeho hranici končí vědění. Bude totiž vzbuzovat náš zájem o mravní zákon, protože můžeme náležet do říše účelů o sobě, pokud budeme pečlivě jednat podle maxim svobody (Kant, 1976).

- 11 Obava se může týkat např. předpokladu zvýšené aktivity klientky směrem k poradně (zahrnování poradny dalšími e-maily nebo obvinění poradny z neplnění povinností, i když získala od klientky finanční podporu) nebo toho, co klientka udělá ve své zoufalé situaci (uskutečnění sebevraždy, kterou klientka vyhrožovala).
 - 12 Např. když klient nechce svoje problémy ať už z jakéhokoliv důvodu řešit, přesune je na pracovníci, příp. alespoň v kontaktu s pracovníci získává úlevu.
 - 13 Např. Hittinger, 1989, Henriksen, Veltesen, 2000, Clark, 2000, Banks, 2001.
 - 14 Mill zde má na mysli psychické nebo fyzické utrpení, nemoc, chudobu, nedostatky charakteru. Východisko vidí např. ve vzdělávání, rozvoji vědy, kontrole nezdravých vlivů apod.
 - 15 Jak tvrdí někteří kritikové, dobrý utilitarista musí mít „prorocké schopnosti, má-li obhlédnout všechny možné a myslitelné následky svého jednání“ (Henriksen, Vetlesen, 2000).
 - 16 Který založil svá stadia morálního vývoje na teorii kognitivního vývoje Jeana Piageta.
 - 17 Jde pouze o označení, které Gilliganová použila pro Kohlbergova stadia morálního vývoje, nejedná se tedy o etickou teorii.
 - 18 Odpovídá stadiím morálního vývoje myšlení.
 - 19 Např. tím, že by pracovnice ukončila kontakt, ale nedokázala by už klientce vysvětlit, co ji k tomu vedlo.
- Seznam literatury:**
- ANZENBACHER, A. **Úvod do etiky.** Praha: Zvon, 1994.
- BANKS, S. **Ethics and values in social work.** Basingstoke: Palgrave, 2006.
- CLARK, C. L. **Social Work Ethics. Politics, Principles, and Practice.** London: Macmillan Press, 2000.
- GILLIGAN, C. **Jiným hlasem: o rozdílné psychologii žen a mužů.** Praha: Portál, 2001.
- HAWKINS, P., SHOHEIT, R. **Supervize v pomáhajících profesích.** Praha: Portál, 2004.
- HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. **Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi.** Boskovice: Albert, 2000.
- HITTINGER, P. H. **Philosophy and the Guest for Ethical Foundations.** *Social Thought*, XV, 1989, No. 3/4.
- KANT, I. **Základy metafyziky mravů.** Praha: Jan Laichter, 1910.
- KANT, I. **Základy metafyziky mravů.** Praha: Svoboda, 1976.
- KOPŘIVA, K. **Lidský vztah jako součást profesce.** Praha: Portál, 1997.
- LISHMAN, J. **Personal and professional development.** In ADAMS, R., DOMONELLI, L., PAYNE, M. *Social Work.* London: Macmillan Press, 1998.
- MACHULA, T. **Základní etické teorie.** In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. **Etika pro sociální práci.** Praha: Jabok, 2008, s. 46–58.
- MILL, J. S.: **What utilitarianism is.** In ENGLEHARDT, E., SCHMELTEKOPF, D. **Ethics and life.** W.C.Brown Publ., USA, 1992.
- NEČASOVÁ, M. **Úvod do filozofie a etiky v sociální práci.** Brno: Masarykova univerzita, 2001.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. **Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků.** *Sociální práce/Sociálna práca*, Brno: ASVSP, 3/2006, s. 57–71.
- PŘÍKAZSKÝ, J. V. **Učebnice základů etiky.** Koseletní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000.
- SHAW, W. **Social and Personal Ethics.** London: Wadsworth Publ. Company, 1999.
- SPAEMANN, R. **Základní mravní pojmy a postoje.** Praha: Svoboda, 1995.
- THOMPSON, M. **Přehled etiky.** Portál: Praha, 2004.
- UHDE, Z. **Recenze.** *Sociologický časopis*, 2009. Vol. 45. No. 1. 205–208.

„Ale nikomu to neříkejte...” aneb dilema mezi sdělováním informací a mlčenlivostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí

“But Don’t Tell It Anybody...” or Dilemma between Saying Some Information and Confidentiality in Sphere of Social Legal Protection of Children

Radka Janebová

Mgr. et Mgr. Radka Janebová (1972) vystudovala obor sociologie na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity a obor sociální práce a sociální politika na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové, kde působí jako asistentka na katedře sociální práce a sociální politiky. Zabývá se především metodami sociální práce a genderovými aspekty sociální práce. Pracuje jako sociální pracovnice v oblasti sanace rodiny ve službě Triangl Občanského sdružení Salinger.

Abstrakt

Pracuji jako sociální pracovnice sociální služby Triangl v rámci občanského sdružení Salinger, která se věnuje sanaci rodiny. Cílem služby je intervenovat v rodinách, kde hrozí umístění dětí do ústavní péče, ale kde jsou zároveň zachovány dobré citové vazby mezi rodiči a dětmi, takovým způsobem, aby se předešlo jejich umístění. Součástí mé práce jsou rozhodování, která se vážou k více či méně zásadním aktivitám sociální práce a která mohou významně ovlivňovat životy dětí, rodičů a celých rodin či dalších participantů na situaci (např. okolí klientek a klientů, můj vlastní život, fungování naší organizace či dalších spolupracujících subjektů). Jedno z takových klíčových rozhodování se váže k otázce, zda v konkrétní situaci zasáhnout, či nezasáhnout, což v rámci sanace rodiny může vést až k důsledku odebrání dítěte z rodiny, či naopak jeho ponechání v rodině. Přestože odebrání dítěte z rodiny iniciuje oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD), může tak učinit na základě mnou poskytnutých informací. Dilema, zda některé informace sdělovat OSPOD, či nikoliv, považuji za jedno z nejdůležitějších ve své praxi. Proces samotného rozhodování v tomto dilematu pro mne zůstával nejasný, což mě přivedlo ke specifikaci tématu mého výzkumu.

Klíčová slova

sanace rodiny, dilema zasáhnout, či nezasáhnout, mlčenlivost, informační povinnost

Abstract

I have been working as a social worker for social service Triangl within civic association Salinger, where we attend to a family redevelopment. The service target is an intervention in families threatened with placing of children to institutional care, but there where are good emotional relations among parents and children retained, in a way that such placement is prevented. A part of my work is making decisions which are related to more or less important activities of social work and they can influence lives of children, parents and all families, or other participants significantly. One of such important decisions relates to the question, whether to intervene or not to intervene in a particular situation, which in terms of family saving can make for removal of a child from its family as a result or on the contrary to its retaining in the family. Although it is the Department of Social Legal Protection of Children (further just DSLPC), which initiates removal of a child from its home, the department can make this removal pursuant to my information. I consider the dilemma of whether to say some information to the DSLPC or not as one of the most important

in my practice, nevertheless the decision making process regarding the dilemma remains non-transparent for me and it has brought me to my research theme specification.

Keywords

family redevelopment, dilemma to intervene or not to intervene, confidentiality, duty to inform

Pracuji jako sociální pracovnice v programu „sanace rodiny“ Triangl, jehož cílem je poskytovat pomoc a podporu rodinám s dětmi. Jedná se o děti, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku dopadů obtížné životní situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterých existují další rizika ohrožení jejich vývoje. Naším cílem je stabilizovat rodinnou situaci klientů, přičemž s nimi pracujeme především v přirozeném prostředí rodiny. Intervence probíhají v rodinách, kde hrozí umístění dětí do ústavní péče, ale kde jsou zároveň zachovány dobré citové vazby mezi rodiči a dětmi. Klientelu získáváme především na doporučení oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD), kdy pokud pracovnice či pracovníci OSPOD usoudí, že by rodina mohla potřebovat dlouhodobější podporu, nabídne naši službu dané rodině. Pokud rodina souhlasí, může dojít k dalším kontaktům s námi.

Jako sociální služba, která získala podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, registraci pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, bychom měli pracovat na principu partnerství s klientkami a klienty, respektovat jejich právo na sebeurčení, jejich zakázku, stanovené cíle a volbu řešení. Kontext naší práce pak lze označit spíše jako „pomoc“ v Úlehlově (1999) slova smyslu, kdy je za pomoc považováno pouze takové působení, které je vyžádané klientem. Na druhé straně jako organizace pověřená sociálně-právní ochranou dětí¹ jsme jednou z instancí, která posuzuje adekvátnost rodičovské péče o děti, a činíme rozhodnutí, která mohou mít zásadní vliv na život rodin, která mohou vést k odebrání dítěte z rodiny a která lze považovat spíše za výkon „kontroly“. Tento střet imperativu klientem vyžádané pomoci a úřadem očekávané kontroly je nepřehlédnutelným aspektem naší práce. Projevuje se především při vymezování cílů práce s klientem, kdy se mohou dostávat do kolize objednávky klienta a OSPOD, při hledání cest řešení problémů, obtíží či potřeb klienta nebo při našem rozhodování, zda a jak informovat další instituce o relevantních aspektech života klientů.

Právě posledně jmenovaná otázka je pro mne v současnosti velmi aktuální, protože jsem se setkala s několika situacemi, kdy jsem musela řešit dilemma mezi „povinností sdělovat informace“² a „důvěrností informací ke klientovi“ (respektive mlčenlivostí³). Příkladem může být situace, kdy se mi klientka svěřila, že se k ní a její dceři choval násilně její syn. Na jednu stranu se jedná o situaci, která je riziková z hlediska bezpečí dětí i klientky, a je třeba zvažovat informování OSPOD, na stranu druhou klientka prosí, ať to zatím „*nikde neříkáme*“, což musíme brát vážně i díky tomu, že jsme vázáni mlčenlivostí.

Uvedený problém rozhodování vnímám jako „dilema zasáhnout, či nezasáhnout“, které je spojeno s tendencí ke dvěma systematickým chybám „nesprávně zasáhnout“, či „nesprávně nezasáhnout“. Sama pro sebe cítím potřebu vyjasnit si, jak se mi daří slovy van der Laana (1998) balancovat na kladině rozhodování mezi oběma výše uvedenými možnostmi.

Uvědomuji si určitou nahodilost, se kterou toto dilemma řeším, a cítím potřebu porozumět mechanismům svého rozhodování v konkrétních situacích. Zajímá mě otázka, jak konstruuji rozhodování v situacích, kdy je relevantní otázka „informační povinnosti“ vůči dalším institucím, kdy jsme na jedné straně vázáni povinností či potřebou sdělovat informace, a na druhé straně slibem či povinností „mlčenlivosti, či důvěrnosti informací vůči klientce či klientovi“. Toto porozumění by mi mělo napomoci učinit mé rozhodování více promyšlené z hlediska plnění profesionálního závazku ke klientovi i k dalším zadavatelům.

Cílem této stati je reflektovat, jak z hlediska dilematu, zda „zasáhnout“ či „nezasáhnout“, konstruuji rozhodnutí o sdělení důvěrných informací od klientek a klientů o situaci v jejich rodině sociální pracovnici či pracovníkovi, kteří jsou vybaveni pravomocí iniciovat odebrání dítěte z rodiny. Konstrukci svého rozhodování jsem se rozhodla reflektovat skrze „narrativní výzkum“, který mi sloužil jako vhodný prostředek sebezpoznání, respektive organizované „autosupervize“. Podrobněji bude výzkumná metoda

přibližena níže v pasážích věnovaných metodice výzkumu. Tento text prezentuje vybrané klíčové výstupy mého výzkumu.

V následujícím textu nejprve představím teoretické koncepty, které jsem využila jako analytický nástroj při zkoumání konstrukce dilematu a reakce na dilema, následně stručně charakterizuji zvolenou výzkumnou strategii a na závěr budu prezentovat svá zjištění a možnosti, jak rozhodovat profesionálněji ve prospěch klienta či klientů (což je v podstatě aplikačním cílem mého výzkumu).

Druhotným cílem je ukázat možnosti využití sociálního výzkumu pro potřeby praxe sociální práce, neboť subjektivně vnímám určitý despekt českých sociálních pracovníků a pracovníků vůči užitečnosti výzkumu pro praxi.

Rozhodování

„Rozhodování“ je jádrem aktivit profesionální sociální práce. Pokud chtějí sociální pracovníci a pracovníci naplňovat cíle sociální práce, jakými jsou dosahování lidského blaha, sociální spravedlnosti a prevence lidského utrpení, měli by věnovat procesu „rozhodování“ značnou pozornost. Nicméně, „rozhodování“ nemusí být jednoduchým aktem svobodné volby subjektu, naopak v kontextu sociální práce může zahrnovat řadu protichůdných tlaků. Jak zdůrazňuje O'Sullivan (1999), „rozhodování“ v sociální práci jsou často problematické akty, založené na nekompletních informacích, v rámci časových omezení a pod tlakem různých dalších subjektů. Jejich pravděpodobným výstupem bývá nejistota, spojená s nejrůznějšími volbami, a také strach, že něco bylo učiněno špatně, doprovázený obavou z obvinění.

Konstrukce rozhodování

Pojem „konstrukce rozhodnutí“ je možné definovat jako strukturu představy sociální pracovníce o její reakci na obtížnou volbu mezi dvěma (či více) možnostmi jednání ve vztahu s klientem či klientkou. Proces „konstrukce rozhodnutí“, zda do situace klientky zasáhnout, či nezasáhnout, jsem ve svém výzkumu rozčlenila do tří dimenzí (konstrukce dilematu, konstrukce reakce na dilema a konstrukce legitimacy reakce na dilema), inspirovaných výzkumem Musila a Nečasové (2008). Tento text se bude podrobněji věnovat pouze konstrukci reakce na dilema a bude se orientovat spíše na individuální

aspekty mého rozhodování než na vliv pracovních podmínek, které rozhodování ovlivňují⁴. Jedná se tedy pouze o výsek a výběr informací z výzkumu, který jsem prováděla a který se zabýval všemi třemi dimenzemi mého rozhodování. V teoretické části ještě stručně popíši proces konstrukce dilematu, protože se jedná o klíčový pojem, který je nezbytné vysvětlit pro porozumění dalšímu textu.

Konstrukce dilematu

První dimenzi lze označit jako „konstrukci dilematu“, přičemž se jedná o situaci, ve které jsou sociální pracovníci a pracovníci vystaveni nesourodým očekáváním mezi svým „morálním ideálem“ (étosem) a potřebou přizpůsobit jednání vůči klientům pracovním podmínkám. Pod termínem „morální ideál“ chápou Musil a Nečasová (2008: 89) „v kultuře určité skupiny uznávanou vizi žádoucího stavu věcí, o jehož dosažení je podle členů dané skupiny z hlediska jimi uznávaných hodnot žádoucí usilovat“. Takto vymezený „morální ideál“ odpovídá členům skupiny na otázku: „Jak by věci měly být a o jaký žádoucí stav věcí bychom měli v souladu s naším svědomím usilovat?“ Termínem „pracovní podmínky“ Musil (2008: 13) označuje „předpoklady výkonu sociální práce“ a lze si pod nimi představit například takové kontexty rozhodování, jako jsou relevantní zákonné požadavky, relevantní politická rozhodnutí, povaha organizace, činnost dalších agentur atd. (O'Sullivan, 1999).

Pracovníci a pracovníci pod tlakem těchto nesourodých podmínek pocítují psychické strádání, neboť způsob jednání, který podle svého morálního ideálu preferují, nemohou uskutečnit. Lidé kolem (nadřízení, spolupracovníci, klienti, inspektoři nebo jiná autorita) od nich totiž očekávají něco jiného. Naopak, pokud by zvolili postup, který by uspokojil očekávání lidí okolo, dostali by se do rozporu se svým svědomím (Musil, 2008: 13). Nicméně podle Musila a Nečasové (2008) se v této fázi stále ještě nemusí jednat o situaci dilematu. Pro vznik tzv. „neodbytného dilematu“ je potřebné, aby pracovníci či pracovníci přijali „odpovědnost“ za obtížnou volbu. Pokud jsou přesvědčeni, že volba není věcí jejich odpovědnosti, nebudou se rozhodováním vážně zabývat.⁵

Ve výzkumu jsem si kladla otázku, jaký morální ideál upřednostňuji v dilematu mezi infor-

mační povinností a mlčenlivostí v konkrétních situacích klientky a jak je tento ideál limitován mými pracovními podmínkami.

Konstrukce reakce na dilema

V případě, kdy sociální pracovnice či pracovníci stojí před dvěma (či více) volbami, což v mém případě znamená buď zasáhnout (sdělit informaci OSPODu), nebo nezasáhnout (nesdělit informaci OSPODu), a přijali odpovědnost za volbu mezi nimi, musí se rozhodnout, jak budou reagovat. V rámci tohoto textu jsem se rozhodla prezentovat své reakce ze čtyř hledisek – z hlediska účasti klienta na posouzení své situace, z hlediska zapojení dalších participantů, z hlediska uplatnění zjednodušení či komplexnosti a z hlediska uvážlivosti či přiměřenosti k situaci.

Konstrukce reakce z hlediska „účasti

klienta/klientky“ na posouzení své situace

Účast klientky či klienta na rozhodování je v učebnicích sociální práce označována za jednu z klíčových hodnot sociální práce (např. Úlehlo, 1995, Laanem, 1998, Johnsonem, 1998, Mattison, 2000 atd.). Většinou je charakterizována jako „právo na seburčení“ či „právo na sebedeterminaci“. Právo na seburčení ovšem není hodnota, kterou by sociální pracovníci měli podporovat v každé životní situaci klienta. Lze si představit situace, kdy je legitimní nepojívat klienta do posuzování jeho situace nebo jeho rozhodnutí neakceptovat. Je tomu jednak u těch, kteří se nemohou chránit sami (týká se hlavně dětí, ale je vždy třeba individuálně zvážet, do jakých záležitostí dané dítě zapojit a do jakých nikoliv, lidí s mentálním postižením či seniorů s demencí), a jednak u těch, kteří nejsou sociálně odpovědní (týká se těch, kteří odmítají respektovat práva druhých nebo je svým jednáním ohrožují)⁶ (Johnson, 1998).

Jako analytický rámec pro stanovení vhodné účasti klienta jsem využila Laanovo (1998) vymezení kompetencí. Kompetenci lze vymezit jako schopnost se v dané situaci podle okolností s nadhledem rozhodnout. Zda pomáhající převezme odpovědnost za klienta, či nikoliv, by mělo záviset na zhodnocení jeho kompetencí. Klient by měl být schopen posoudit fakta (instrumentální kompetence), normativitu situace (sociální kompetence) a měl by mít schopnost navázat autentický vztah (expresivní kompetence). Pokud klienti zmíněné kompetence

mají, měli by se účastnit rozhodování a je třeba ponechat odpovědnost za volbu na nich. Pokud nikoliv, lze si představit, že sociální pracovník nepodporuje jejich právo na seburčení.

Ve svém výzkumu jsem chtěla zjistit, jak zapojuji do rozhodování samotné klienty, což jsem spojila s otázkou, nakolik je pro mne jasné, kdo je klientem⁷, a zároveň jsem zkoumala, jak podmiňují účast na rozhodování posouzením kompetencí klienta.

Konstrukce reakce z hlediska „zapojení dalších participantů“

Znakem „přiměřeného rozhodování“ je podle O’Sullivan (1999) to, pokud spolu participant (včetně klienta) vzájemně každý s každým konzultují situaci, aby mohly být vzaty do úvahy všechny perspektivy. Participanty chápe jako subjekty, které mají zájem na situaci rozhodování (1999: 64). Participanty mohou být například klienti, jejich užší či širší rodiny a komunity, pracovníci profesionálních a neprofesionálních organizací, které jsou ve styku s klientem, sociální pracovníci a manažeři, či organizace, které nesou dílčí odpovědnost, ale nejsou přímo zahrnuty. V rámci svého výzkumu jsem se zabývala otázkou, zda a jak byli zapojeni všichni relevantní participanté.

Konstrukce reakce z hlediska „uplatnění zjednodušení či komplexnosti“

Rozhodování sociálních pracovníků by mělo být založeno na komplexním posouzení situace. Laan (1998) komplexnost vztahuje k otázce, zda pomáhající věnoval přiměřeným způsobem dostatek pozornosti všem aspektům problémové situace (a stejnou otázku jsem si kladla i já). Aby byla situace posuzována jako komplexní, musí být splněna podmínka, že pomáhající věnuje vyváženou pozornost objektivním, sociálním i subjektivním aspektům problémové situace. To znamená, že je nezbytné zabývat se spolu s klientkou či klientem otázkami:

1. Jak situace vypadá? Jaké jsou její příčiny? Jak se bude dál vyvíjet, pokud nedojde k nějaké změně? Tímto způsobem lze zjistit „objektivní“ aspekty situace neboli fakta.
2. Oproti tomu „sociální“ aspekty situace lze zjistit diskusí o tom, jak by situace měla vypadat, aby byla hodnocena jako „normální“ (např. diskuse o tom, zda a nakolik jsou přijatelné tělesné tresty u dětí). V tomto případě

je nezbytné reflektovat možná zkreslení rozhodovacího rámce skrze sociokulturní hodnoty, rasismus, etnocentrismus, stereotypy, osobní hodnoty a podobně.

3. „Subjektivní“ aspekty problémové situace zahrnují otázky ohledně vzájemné důvěry mezi pomáhajícím a klientem či jiným subjektem, od něhož byly získávány informace.

Konstrukce reakce z hlediska „uvážlivosti k situaci“

Podle Laana (1998) je jedinou cestou, jak se vyhnout chybě zanedbání i chybě unáhleného zásahu, individuální přístup ke každé situaci, který nazývá „uvážlivou pomocí“. Znamená to přizpůsobit rozhodnutí situaci. Vymezuje tři kritéria uvážlivé pomoci. Za prvé musí být naplněno „kritérium komplexnosti situace“ (viz předchozí kritérium). Zároveň musí být naplněna podmínka tzv. „širokého pojetí racionality“, aby v dialogu mezi pomáhajícím a klientem nebyly směřovány předpoklady obou o faktech⁸, o správnosti norem a o upřímnosti jejich vyjadřování.

Druhé kritérium uvážlivé pomoci Laan (1998) odvozuje od „dialogického vztahu“ s klientem či klientkou. Je naplněno tehdy, je-li klient brán vážně a jsou-li respektovány jeho vlastní hodnoty za předpokladu jeho či její kompetentnosti. Kompetentnost se ovšem předpokládá u obou stran dialogu, takže by si měli sociální pracovníci pokládat otázku ohledně svých vlastních kompetencí (instrumentální, sociální a normativní).

Třetí kritérium lze nazvat jako „metodické“, přičemž je založeno na reflektování pracovníce či pracovníka, zda dostatečně využívá dostupnou metodiku sociální práce, ale zda se zároveň nenechává určitými metodami, postupy či teoriemi omezovat v situačním přístupu. Vedle tohoto přiměřeného užívání metodiky lze nalézt dvě radikální představy o roli metodiky v praxi sociální práce. V prvním případě je sociální práce vnímána jako intuitivní činnost, nepřilíhající podložená metodikou, a jednání pomáhajících se odvíjí od toho, „jak to cítí“. Druhá představa, kterou lze spojit s byrokratickým způsobem práce, vychází z premisy, že jen doslovné dodržování směrnic či metodiky zaručuje kvalitní práci.

Ve svém sebevýzkumu jsem se i já analogicky zabývala otázkami, jak je mé rozhodování kom-

plexní, jak je můj vztah s klientem dialogický a jakou roli v mém rozhodování hraje metodika.

Vymezení metodologie a předmětu výzkumu

Protože předmětem mého zájmu je „příběh“ konstrukce mého rozhodování, odpovědi na výše uvedené otázky jsem hledala pomocí „narativního výzkumu“. Narativní výzkum je jednou z perspektiv v kvalitativní výzkumné metodologii, která se zaměřuje na vztah mezi životem a příběhem, který je o něm vyprávěn. Jeho cílem je nalezení příběhu o nějaké události (v mém případě rozhodování o dilematu), která je chápána jako způsob „dávání významu“ zkušenosti.

Narativní výzkum mi umožnil vytvořit příběh členěný do řady kapitol, především podle konceptů Musila a Nečasové (2008) a Laana (1998), příběh reflektovaný, který původně zůstal mým očím částečně skrytý. Uvedené teoretické koncepty a z nich vycházející otázky mi pomohly příběh mého rozhodování nahlédnout z více různých úhlů. Byly také určitým garantem komplexity, protože mi napomohly vidět aspekty rozhodování, které jinak zůstávají opomenuty (o čem nemluví, o čem nepřemýšlím).

Problémem výzkumu byl možný konflikt mezi rolí pracovníce a výzkumnice, kdy může prolínání obou rolí zkreslovat výsledky výzkumu. Jako výzkumnice jsem mohla mít tendence interpretovat zkresleně svou praxi a zároveň jako pracovníce jsem mohla přizpůsobit jednání výsledkům výzkumu, kterých bych si přála dosáhnout. Abych snížila možnosti zkreslení zjištěných údajů skrze svou „dvojroli“ sociální pracovníce a výzkumnice, rozhodla jsem se postupovat po fázích. Nejprve jsem se pokusila v roli sociální pracovníce zpětně sepsat vedené dialogy s klientkou v relevantních situacích a zpětně také sepsat své myšlenky, které mě v dané situaci napadaly, stejně jako popsat relevantní kontextové aspekty. Pro tento zápis jsem využila techniku sloupcového zápisu Argyris a Schön (1996), kteří při zkoumání v praxi „užívané teorie“ doporučovali zaznamenávat do levého sloupce obsah komunikace mezi účastníky situace a do pravého sloupce ty myšlenky, které si účastníci během komunikace z nějakých důvodů nechávali pro sebe. Musil s Nečasovou (2008) vidí v této technice potenciál, kdy může vyjít najevo, jakými zásadami se ve své práci lidé vlastně řídí, proč jim tyto zásady znemožňují v praxi naplňovat

„deklarovanou teorii“ (neboli „morální ideál“), a díky tomu najít způsob, jak v zájmu jeho dosažení jednat.

S časovým odstupem jsem se pokusila zapsané údaje interpretovat coby výzkumnice. Nejprve jsem tak učinila s odstupem jednoho měsíce, posléze jsem se o totéž pokusila po půl roce. Subjektivně vnímám vyšší časový odstup jako cestu k jasnějšímu oddělení role sociální pracovnice a role výzkumnice. Nelze se naivně domnívat, že obě role jsou striktně oddělené. Zaznamenávané údaje byly kvalitativní povahy, konkrétní narativní informace (přepisy rozhovorů, deníky) byly chápány jako určitý dílčí, kontextuální výraz strukturace zkušenosti. Důraz byl kladen především na induktivní práci s informacemi, což znamenalo, že jsem od konkrétních informací přistupovala k obecnějším výstupům, které byly ovšem ukotveny v konkrétním kontextu. Výzkum jsem prováděla skrze případovou studii své práce s klientkou, kterou jsem si zvolila záměrně díky řadě dilemat, která jsem při práci s ní pocítovala.

Zvolená výzkumná strategie může být pro řadu lidí diskutabilní. Např. Pavel Navrátil⁹ označil přístup založený na sebezkoumání a spojení role výzkumníka a sociálního pracovníka v jedné osobě za krajně subjektivistický, protože „osobní zkušenost je povýšena na reflexi sociální konstrukce“. Vedle toho vyjádřil pochybnosti, že „design nezaručuje nezávislost výzkumníka, který je podřízen vlastním slepým místům, která nemá bez pomoci zvencí jak zahlédnout“, a že „vlastní emoční a kognitivní parametry budou vstupovat do narace“. Nedomnívám se, že by můj přístup byl krajně subjektivistický, neboť osobní zkušenost byla pouze předmětem reflexe, nikoliv reflexí samotnou. Odstup mezi prací s klienty a výzkumem byl podpořen značným časovým odstupem mezi oběma činnostmi a také využitím teoretických pojmů (analytických rámců) zkoumajících mou praxi z nových perspektiv. Netvrdím, že zvolený design nemá svá rizika. Jedním z nich je rozhodně obtížně dosažitelná „nezávislost vůči vlastnímu prožívání“. Na druhou stranu aplikační cíl, kterým byla má motivace zlepšit přístup ke klientům, mi umožnil reflektovat „poctivost“ mého přístupu. Stejně jako „standardní metodiky“, které se zaměřují na zkoumání jiných objektů než sebe sama, nejsou rizika zkreslení informací, neporozumění, či nižší validitu, tak v mé „nestandardní“ meto-

dice je rizikem „slepota“ vůči některým věcem. Naopak jejími výhodami oproti „standardním“ výzkumům jsou malé riziko zkreslení zkoumaných údajů a propojenost s praxí. Jak upozorňují například Dal Santo, Goldberg, Choice a Austin (2002), Winter (1997) či Kearney (2004), tak pro sociální práci je poměrně charakteristické, že se provádí mezi pracovníky řada výzkumů, jejichž výsledky ale následně nejsou využity v praxi. V mém případě je tato propojenost výzkumu s praxí podpořena mou vlastní potřebou. A v neposlední řadě považuji za nezbytné uvést, že tento typ výzkumu není mým „vynálezem“, ale čerpala jsem inspiraci ze zahraničních výzkumů (viz Mesec, 2006, či Ixer, 1999).

Výzkumná zjištění

V následujících řádcích představím svá zjištění. Na začátku uvádím případ vybrané klientky, na němž jsem realizovala svůj výzkum.

Popis situace

Paní Kukačková¹⁰ byla do programu „sanace rodiny“ doporučena ze strany OSPOD se zakázkou, že bychom měli klientce napomoci zvládat její rodičovské povinnosti a předcházet tak zanedbávání dětí. Dvanáctiletý David matku neposlušal, poflakoval se po obchodních centrech, občas kradl, obtěžoval spolužačky a spolužáky, měl výchovné problémy ve škole. Měl psychiatrickou diagnózu, což bylo poznat i na jeho chování. Vedle toho v rodině žila ještě tříletá Jana a šestnáctiletá Veronika, další tři děti klientky žily buď v ústavní péči, nebo u pěstounů. Stávající partner klientky byl momentálně ve vězení, další partneři a otcové dětí přicházeli do kontaktu s rodinou spíše epizodicky. Situace rodiny byla velmi komplikovaná, což se projevvalo tím, že zakázka klientky se měnila z týdne na týden. Postupně chtěla, abychom jí pomohli řešit výchovu Davida, umístění Davida do ústavu, vytopení sousedů, konflikt s nájemcem, nájemní smlouvu, finanční situaci, nesouhlas s umístěním Davida do psychiatrické léčebny, hledání bydlení, trestní vyšetřování matky, absence Veroniky ve škole, podmínky pro učení Veroniky, neplacení výživného ze strany bývalého manžela, těhotenství matky, zanedbání péče ze strany matky, když v noci nechala děti s opilou kamarádkou atd.

Pro svůj výzkum jsem záměrně zvolila tři situace. První se týkala okamžiku, kdy klientka

mezi řeči prohodila, že David praštil ji i svou šestnáctiletou sestru. Druhá a třetí souvisely s tím, že klientka neměla tři týdny před vypovězením nájemní smlouvy bydlení a uvažovala o tom, že se odstěhuje do Ostravy.

Konstrukce dilemat¹¹

V následujícím textu se pokusím zodpovědět otázku, jak konstruuji v kontextu svých pracovních podmínek svá dilemata, zda do situace klientky zasáhnout (a informovat OSPOD), nebo nezasáhnout (neinformovat OSPOD).

Konstrukce obtížné volby

Konflikty mezi mým morálním ideálem, který reprezentovala především hodnota mlčenlivosti, a pracovními podmínkami, které na mne činily tlaky spíše k informování OSPOD, měly, jak ukážu níže, více rovin. Zajímavé bylo, že při konstrukci dilemat jsem jako protíváhu hodnoty mlčenlivosti vnímala mnohem intenzivněji obavu, abychom nebyli obviněni ze zanedbání povinnosti, než platné právní předpisy sociálně-právní ochrany dětí. Jednotlivá konkrétní dilemata jsem konstruovala následujícím způsobem:

1. Mám oznámit OSPOD, že David uhodil matku a Veroniku, porušit tak vztah důvěry mezi námi, ale zároveň tak zajistit naší organizaci alibi informováním a zajistit bezpečí sester a matky? Nebo informaci podávat nemám, s tím, že sice bude zachována důvěra informací vůči klientce, ale může dojít k ohrožení sester a ohrožení Trianglu pro zanedbání povinnosti?
2. Mám oznámit OSPOD, že klientka nemá zajištěno bydlení, porušit tak vztah důvěry mezi námi, ale zároveň zajistit alibi naší organizaci informováním a zajistit zájmy dětí ohrožených bezdomovstvím? Nebo informaci podávat nemám, s tím, že sice bude zachována důvěra informací vůči klientce, ale může dojít k ohrožení dětí i Trianglu pro zanedbání povinnosti?
3. Mám oznámit OSPOD, že klientka uvažuje o stěhování do Ostravy, porušit tak vztah důvěry mezi námi, ale zajistit naší organizaci alibi informováním a zajistit, aby byly zájmy dětí pod dohledem OSPOD? Nebo informaci podávat nemám, s tím, že sice bude zachována důvěra informací vůči klientce, ale může dojít k ohrožení dětí a ohrožení Trianglu pro

neinformování OSPOD? Stěhování pro mne bylo dilematickým tématem z toho důvodu, že klientka by se mohla dostat v Ostravě na čas z dohledu OSPOD. Klientku jsem vnímala za natolik nespolehlivou v péči o děti, že ztráta dohledu OSPOD pro mne představovala rizikovou situaci pro děti.

Konstrukce reakce na dilema

V následujících pasážích budu věnovat pozornost tomu, jak vypadaly moje reakce na dilema. Budu se zabývat tím, jak bylo mé rozhodování komplexní, jak se mi dařilo jednat dialogicky a jak jsem pracovala metodicky.

Nejprve stručně popíši, jak vypadaly mé praktické reakce.

Dilema č. 1 – násilí ze strany Davida:

Pro vysvětlení kontextu mého postupu považuji za podstatné zmínit, že když jsem řešila toto dilema, pracovala jsem v Trianglu pouze jeden měsíc. Po schůzce s matkou jsem cítila velkou nejistotu, jak postupovat, a zvažovala jsem, zda to říci, či neříci na OSPOD. Ovšem k jasnému závěru jsem nedošla, a bylo to spíše prožívání protichůdných emocí než racionálního uvažování. Zcela náhodou byla tentýž týden svolána z iniciativy opatrovnice OSPOD schůzka kvůli paní Kukačkové, jejímž cílem bylo domluvit se na dalším postupu. Ani před touto schůzkou jsem nedošla k závěru, jak pracovat s informacemi ohledně bití členů rodiny. Rozhovor s opatrovníci se nejprve týkal popisu situace z její i z mé strany. V momentu, kdy zmínila, že je proti Davidovi ze strany policie vedeno trestní vyšetřování kvůli sexuálnímu zneužívání spolužačky, jsem se rozhodla oznámit i má zjištění. Konstatovala jsem, že je dobře, že věc má v rukou policie, protože se matka zmínila, že ji a Veroniku David uhodil, a Triangl ho proto vnímá jako ohrožení i pro jeho sestry.

Dilema č. 2 – absence bydlení:

Dilema jsem se rozhodla prodiskutovat na klientské poradě s vedoucím Trianglu a kolegy. Můj návrh zněl, s informováním OSPOD počkat, dokud nebude situace jasná či krizová. Argumentovala jsem tím, že ještě zbývají tři týdny, než klientce vyprší nájemní smlouva, takže bychom měli dát rodině právo hledat do konce termínu, ale zároveň bychom měli situaci velmi pečlivě monitorovat (např. volat klientce, zda

již bydlení má). Tým i vedoucí vyjádřili souhlas. Klientka si skutečně do dvou týdnů našla nové bydlení.

Dilema č. 3 – Ostrava:

Dilema jsem se rovněž rozhodla prodiskutovat na klientské poradě s vedoucím a kolegy, přičemž jsem si připadala dosti bezradně. Hlavní slovo převzal vedoucí, který mě uklidnil, že pokud by se klientka odstěhovala, tak ji dá OSPOD hledat policií a nehrozí, že by se rodina dostala mimo kontrolu. Takže rizika, která ze situace vyplývají, nejsou tak velká, abychom je museli informovat. Protože si klientka našla bydlení v našem městě, praktické dopady této situace jsme nemuseli řešit.

Kritérium komplexnosti a zahrnutí dialogu

Vzhledem k omezenému rozsahu pro tento text pojednám první dvě kritéria společně. Komplexnost posouzení jsem hodnotila z hlediska úplnosti informací (faktů), které pro posouzení využívám, přičemž jsem si kladla otázky, zda využívám všechny dostupné zdroje informací a jak kompletní informace vzhledem k situaci jsou. Dále jsem se zabývala otázkou přijatelnosti životní situace klientky a podobně jsem analyzovala vztah naší vzájemné důvěry. Z hlediska zahrnutí dialogu s klientkou do mého posouzení jsem si kladla otázky nejenom o tom, zda byl dialog přítomen, ale také ohledně kompetencí k dialogu, a to jak klientky, tak mých vlastních kompetencí.

Verohodnost a expresivní kompetence

Kompetencemi klientky bylo vhodné se zabývat v souvislosti s podporou práva na sebeurčení (právo rozhodnout, zda se může odstěhovat do Ostravy, právo neřešit násilí ze strany Davida, právo nemít adekvátní bydlení).

Přestože jsem někdy pociťovala pochybnosti, zda mi klientka říká pravdu, tak jsem se její autenticitou ne vždy zabývala. Stalo se to například v situaci Davidova násilí, kdy jsem zapsala do svých poznámek: „*Když klientka hovoří o napadení Davidem, přestávám jí věřit, mám pocit, že se zalekla a situaci zlehčuje.*“ Přesto jsem klientku se svými pochybnostmi o tom, zda říká pravdu, nekonfrontovala.

Zároveň jsem si uvědomovala, že klientka za mnou přišla s velmi citlivými tématy, což jsem vnímala jako projev dobrého a autentického

vztahu mezi námi. V podstatě právě věta „*ale nikomu to neříkejte*“ se pro mne stala ukazatelem její autenticity a důvěry vůči mně. Především na začátku spolupráce jsem považovala klientku za „*expresivně*“ zcela kompetentní. Postupně mě však zjišťování dalších informací od OSPODu (např. informace o trestním stíhání klientky za promítání vlastní pornografie před dětmi) a Veroniky (např. informace o tom, jak ji klientka využívá na hlídání tříleté sestry) vedlo ke zpochybnění této kompetence u klientky.

Skutečnost, že jsem s klientkou o svých pochybnostech ohledně její autenticity nemluvila, ukazuje, že ani já jsem v podstatě nesplnila podmínku expresivní kompetence.

Fakta a instrumentální kompetence

Jako zdroj informací jsem využívala ve všech třech zkoumaných situacích výhradně klientku, což bylo problematické především v případě Davidova násilí, kde bylo adekvátní doplnit informace minimálně od Veroniky, a dále se pokusit doptat na OSPOD (i když by bylo poměrně náročné informace získat a zároveň zatím nesdílet), případně dalších subjektů pracujících s rodinou.¹² Svým způsobem jsem tak já sama nebyla kompetentní účastnicí situace.

Z hlediska instrumentální kompetence (kompetence posoudit fakta) klientky bych měla zkoumat v jednotlivých situacích, zda zvážila okolnosti a důsledky, které by její rozhodnutí mohla pro rodinu mít. V myšlenkách, které jsem zaznamenala a které doprovázely mé uvažování, jsem sice uvedla větu: „*Snažím se s klientkou probrat výhody a nevýhody pobytu v Ostravě,*“ ale v podstatě jsem se výhodami a nevýhodami zabývala minimálně – pouze s ohledem na děti, a to ve velmi obecné rovině.

Cílem mých otázek nebylo pouze uvedení klientky do reality, ale i obavy o děti, jak ukazuje mé zaznamenané poznámky k situaci: „*Skrytým motivem je, přivést ji k přesvědčení, že to není nejlepší nápad.*“ Situaci jsem vnímala jako problematickou kvůli tomu, že by se rodina ztratila z dohledu a kontroly OSPOD. Podle toho jsem strukturovala i komunikaci s klientkou, když jsem třikrát opakovala a zdůrazňovala, aby určitě informovala OSPOD, pokud se bude chtít odstěhovat. Mé obavy probleskovaly i v mých úvahách o situaci rodiny: „*...může se odstěhovat na druhý konec republiky, kde opět nebude mít kdo ochránit její dvě dcery.*“ Celý dialog zkoumající

instrumentální kompetenci klientky a zabývajících se fakty se orientoval na problémy, ke kterým by stěhování mohlo vést. Naopak jsem nekladla otázky ohledně výhod a přínosů klientčina návrhu, což ukazuje, jak byl zdánlivě symetrický rozhovor determinován mým a priori postojem k situaci. Celá pasáž rozhovoru vycházela z mého předpokladu, že se jedná o špatné rozhodnutí klientky. Tím jsem vlastně směřovala rovinu informací s rovinou normativní.

Také jsem nevěnovala dostatečnou pozornost informacím o násilí ze strany Davida. Nedostatečně jsem zjišťovala a ověřovala fakta a v důsledku toho jsem nejen nezískala přiměřené informace, ale nedokázala jsem ani posoudit instrumentální kompetenci klientky, tedy její schopnost sdělit, co se vlastně stalo. Když mi klientka oznámila, že ji David praštil, tak jsem důsledně neověřovala, co se vlastně stalo a jaká z toho plynou rizika. Zůstávala jsem u spekulací a orientovala se na řešení své představy o problému Davidova násilí.

U všech tří zkoumaných dilemat jsem v podstatě nezjistila v potřebné míře instrumentální kompetenci klientky, ale přesto jsem jí nevyžádaně poskytovala informace. Nezjistila jsem ani všechny potřebné informace od klientky a dalších zdrojů, takže ani já jsem nebyla plně instrumentálně kompetentní.

Normativita a sociální kompetence

Součástí normativních předpokladů pohledu na situaci klienta je formulace cílů, neboli představa o tom, jak by měla situace vypadat a čeho by mělo být dosaženo, aby to bylo jednotlivými aktéry situace klienta hodnoceno jako „příjemné“, případně „správné“. Z tohoto hlediska by bylo při řešení různých potíží nebo rozhodnutí klientky vhodné zkoumat, zda jsou volby klientky vycházející z jejich normativních předpokladů pro sociální pracovníky „příjemné“ a zda klientka ví, co je podle sociálních pracovníků „správné“.

Vzhledem k tomu, že se jednalo o značně komplikovanou rodinnou situaci, docházelo k přesouvání problémů a cílů z týdne na týden. Tak trochu mi náš vzájemný vztah s klientkou připomínala kauzu paní De Mol v knize van der Laana (1998), kde také bylo velmi komplikované dojednat cíl spolupráce v neustále se měnící situaci¹³. Na jednu stranu každé setkání sice začínalo otázkou po zakázce klientky, ale ta se

ze setkání na setkání měnila v důsledku nových krizových okolností, takže se většinou jednalo o hledání cesty k řešení dílčích problémů rodiny. I v důsledku této proměnlivosti situace se mi nepodařilo s klientkou explicitně vyjasnit cíle, což ovšem komplikovalo jak plánování postupu, tak vyhodnocování spolupráce.

Z analýzy dialogů s klientkou vyplývá, že klientka pravděpodobně vnímala cíle naší spolupráce trochu jinak než já. A to tak, že mám pomáhat především jí, zatímco já jsem rozlišovala její zájmy a zájmy jejích dětí (což mohlo vést k protikladným cílům), čemuž ale klientka zcela neporozuměla.

Pokud jsme hovořily o stěhování do Ostravy, spojovala jsem v dialogu „správnost jednání“ s naplňováním zájmů dětí. Ptala jsem se proto, zda „*by to bylo dobře pro děti*“, a docházela k názoru, že nikoliv, protože jsem klientku nepovažovala za zodpovědnou ve vztahu k dětem. Opomíjela jsem při tom možný prospěch klientky. V rozhovoru jsem jednala tak, že jsem se tvářila, jako že má klientka právo na sebeurčení, a do Ostravy se proto může odstěhovat, dávala jsem však najevo, že nemá právo tak učinit bez oznámení na OSPOD. K tomu jsem ovšem došla intuitivně bez ověření, zda takovou povinnost české právo skutečně definuje. Přestože byl mezi našimi představami o „správném postupu“ v otázce stěhování rozpor (zatímco klientka považovala své rozhodnutí za správné, tak já naopak za špatné), tak jsem nezjišťovala v dialogu její argumenty, proč vnímá své rozhodnutí jako dobré. Celý rozhovor o „správnosti“ stěhování byl zaměřen na zpochybňování návrhu klientky, což ukazuje, že jsem klientku nepovažovala za kompetentní se dobře rozhodnout.

V případech absence bydlení jsem se normativní stránce situace věnovala, když jsem zpochybňovala záměr klientky spolehnout se pouze na inzertní noviny ProgreStisk: „*Já teda začínám být trochu nervózní, protože jsme hledali tři měsíce a nic nevyšlo, a vy se teď chcete spolehnout jen na ProgreStisk, kde jste za ty tři měsíce nenašla nic?*“ Snažila jsem se klientku podněcovat k vyšší snaze, možná ji trochu vyděsit časovým „*presem*“. Kladla jsem si otázku, zda je přijatelné spolehnout se na jediný a značně nejistý zdroj nalezení bydlení. Vzhledem k tomu, že další rozhovor se přesunul k tématu stěhování do Ostravy, jsem se tématu bydlení dále nevěnovala. Zpětně to vnímám jako nedostatečnou

pozornost klíčovému tématu nalezení bydlení. Měly padnout otázky ohledně toho, jak dále lze hledat byt.

Sociální kompetenci jsem tedy ověřovala pouze z hlediska přijatelnosti jediného klientkou zvažovaného způsobu hledání bydlení. Otázkou, jak je přijatelné být s dětmi bez stabilního bydlení, jsem se nezabývala. Klientce jsem několikrát předkládala možnost ubytování v azylovém domě, ale ta to striktně odmítala.

Zajímavé je, že jsem své dilemma s klientkou nediskutovala. Přestože měla právo vědět, že cítím povinnost informovat OSPOD o její situaci, nedala jsem jí prostor, aby argumentovala ve svůj prospěch. Sice jsem měla v plánu ji říci, že budu informovat OSPOD, pokud nastane riziko z prodlení, ale můj plán se spíše zakládal na jednosměrné komunikaci než na dialogu. Když jsem zvažovala důvody, proč jsem takto jednala, došla jsem k názoru, že jsem se obávala, že již samotný dialog na toto téma by mohl vést jak ke ztrátě důvěry klientky, tak ke ztrátě kontroly nad situací rodiny. Myšlenku na dialog o mém dilematu jsem tudíž zcela vytěsnila.

Z hlediska Davidova násilí jsem ihned zaujala stanovisko, že bití sestry a matky je problém, ale díky nedostatečnému prověřování informací jsem nebyla schopná posoudit, do jaké míry se jedná o „akceptovatelnou“ formu násilí. Také jsem neproěřovala kompetenci matky k volbě možnosti pokusit se dostat Davida do útavu.

Mé prověřování toho, zda matka ví, co je „správné“, bylo v mnoha věcech nedůsledné, při svých pochybnostech jsem s ní nevedla potřebné diskuse a spíše jsem ji jednostranně přesvědčovala. Ukazuje to na mou tendenci považovat klientku za sociálně nekompetentní v případě, že uplatňuje jinou představu „správného“ jednání, než kterou zastávám já.

Kritérium metodické

V tomto případě jsem si kladla otázku, jak má reakce na dilemma vypadala z hlediska využití metodiky práce s klientem, respektive jak jsem oscilovala mezi rigidním dodržováním procedurálních předpisů (metodik, norem) a mezi intuitivním rozhodováním.

Vliv organizačních metodik na mé reakce na dilemma je zřetelný především v tom, že jsem se při vzniku dilematu obracela na vedoucího služby (s výjimkou dilematu násilí ze strany Davida)

a v souladu s metodikou Trianglu jsem očekávala, že to bude on, kdo bude mít poslední slovo.

Mám-li shrnout svou reakci z hlediska metodického kritéria, byl můj přístup v dilematu násilí Davida do značné míry intuitivní, naopak u dalších dvou dilemat (která časově následovala až po prvním dilematu) jsem se organizační metodikou „konzultovat problémové situace s vedoucím“ řídila. Dlužno podotknout, že tato metodika Trianglu je založena na situačním řešení problémů, nikoliv na rigidních předpisech, tudíž si netroufnu hovořit o byrokratickém způsobu práce.

Zhodnocení procesu rozhodování, návrh zlepšení a závěr

Když jsem začala pracovat na svém sebevýzkumu, měla jsem obavy, zda budu mít o čem psát. Jako obdivovatelka Laanova (1998) principu uvážlivé pomoci jsem se domnívala, že tento – podle mého názoru velmi užitečný – teoretický koncept využívám důsledně i ve své vlastní praxi. Provedená analýza mi ukázala, že rozhodně mám ve svém přístupu co zlepšovat.

Před zahájením výzkumu jsem se domnívala, že mé rozhodování je pouze věcí mé osobní volby a není ovlivňováno žádnými tlaky z vnějšku. Analýza mi ukázala, jak byla tato představa naivní a jak kultura organizace velmi výrazně modifikuje mé dilemma. Jak se jeho původní konstrukce „zda je správné zasáhnout, či nezasáhnout“ pod vlivem očekávání lidí v organizaci mění v dilemma „jaké důsledky bude mít zasáhnutí či nezasáhnutí pro vztah můj a organizace s OSPOD a klientem“.

Na základě výše uvedeného sebe-reflexe procesu svého rozhodování navrhuji následující zlepšení, která by nejen mně, ale i dalším sociálním pracovníkům a sociálním pracovnícím mohla pomoci dilemata související s poskytováním informací o klientech dalším subjektům zvládat:

- Důsledně se zabývat situací komplexně – z různých úhlů a očima všech účastníků.
- Dávat všude, kde je to žádoucí a možné, klientkám a klientům prostor pro dialog a nezaměřovat přitom „jednostranné informování“ s „výměnou stanovisek a snahou o porozumění a dohodu“.
- Reflektovaně se zabývat vlastními předpoklady, které mohou ovlivňovat rozhodování sociálního pracovníka nebo sociální pracovnice.
- Vyjasnit v rámci organizace, jak budeme v jednotlivých situacích určovat, kdo je našim

klientem, zda to jsou např. rodiče, či děti, nebo rodina jako celek.

- V rámci spolupráce organizací předkládat k diskusi téma vzájemného sdělování informací o klientech mezi OSPOD a naší organizací, případně dalšími subjekty.

Analýza procesů rozhodování, které jsem v tomto textu popisovala, mi ukázala nejenom nedostatky a chyby, kterých se dopouštím, ale zároveň je pro mě i pozitivní zpětnou vazbou v tom, že můj proces rozhodování lze považovat za individualizovaný vzhledem k situaci konkrétního klienta. Nezažnamenala jsem u sebe apriorní tendenci k jedné ze dvou systematických chyb v rozhodování: buď vždy zasahovat, nebo vždy nezasahovat.

Uvědomuji si, že tímto značně „masochistickým“ textem vystavuji v celé nahotě nedostatky své práce, a trochu se obávám důsledků, ke kterým takováto otevřenost může vést. Jako sociální pracovnice a pracovníci jsme sice v lepším případě schopni prezentovat své slabiny, ale pouze za „plentou“ supervize, odkud by se neměly dostat k uším ostatních. Já jsem tak netradičně učinila veřejně, čímž „nesu svou kůži na trh“. Na druhou stranu považuji takovou otevřenost za výborný prostředek k sebereflexi vlastního přístupu a také za veřejnou a názornou demonstraci přesvědčení, že teorie a výzkum v sociální práci neslouží pouze akademikům, ale jsou velmi dobře využitelné i v praxi.

Poznámky

- 1 Viz zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. v platném znění.
- 2 „Povinnost sdělování informací“ vyplývá ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. v platném znění, kde je v rámci § 51 odst. 1 vytyčena povinnost orgánů sociálně-právní ochrany při sdělování údajů, kde je stanoveno, že „orgány sociálně-právní ochrany a komise jsou povinny sdělovat si navzájem údaje z evidence a spisové dokumentace, které vedou, a to v rozsahu nezbytném pro potřeby těchto orgánů“. Podobně § 53 vymezuje povinnosti institucí či osob „poskytovat informace“ na vyzvu orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Jedná se o povinnost „sdělit údaje potřebné podle tohoto zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany“.
- 3 „Mlčenlivost“ či „důvěrnost informací“ jsou aspekty sociální práce, které jsou vymezeny

právně především skrze zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění. V § 100 je uvedeno, že zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí, není-li dále stanoveno jinak. Vedle toho se mlčenlivostí zabývá i zákon o sociálně-právní ochraně dětí, ze kterého podle § 57 vyplývá, že zaměstnanci zařízení sociálně-právní ochrany jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili. Na druhou stranu se povinnosti mlčenlivosti nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj (§ 55 odst. 2 zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů).

- 4 Hlediskům, jako je například způsob zvládnutí dilematu v kontextu pracovních podmínek (kultury organizace, vlivu dalších organizací, legislativního kontextu, sociálních a kulturních aspektů), budu věnovat samostatný text.
- 5 Například ve výzkumu Musila a Nečasové (2008) byla taková odpovědnost terénních pracovníků s romskými rodinami limitována jejich kapacitními možnostmi (např. dělali vše, co mohou, aby zachovali komplexní přístup, ale omezená kapacita je místy vedla k tomu, že se v práci zaměřovali pouze na řešení parciálních problémů, jako například eliminace důsledků zadlužení).
- 6 Ve svém výzkumu pojednávám téma odpovědnosti ve třetí dimenzi „konstrukce legitimacy rozhodování“. V tomto článku jsem ho pro zřehlednění prezentace přiřadila k dimenzi „konstrukce reakce na dilema“ a hledisku „účasti klienta“.
- 7 V sociální práci není vždy úplně transparentní, kdo je klientem. Johnson (1998) vymezuje klienta jako osobu, rodinu, skupinu nebo komunitu, kteří jsou ohniskem aktivity sociálních pracovníků a pracovníků. Nicméně, je třeba si uvědomit, že ohniskem aktivit v sociální práci nemusí být jedinec nebo systém, kteří vyžadují pomoc, ale také systém, který blokuje naplnění potřeb systému jiného (např. jedince). Na straně pracovníků a organizací dochází k tomu, že sami nevědí, kdo je pro ně klientem. Příkladem jsou někdy azylové domy pro rodiče s dětmi,

kteří při inspekcích kvality sociálních služeb neumějí vymezit, zda je pro ně klientem dítě, rodič, či rodina jako celek.

- 8 Fakty je myšleno to, jak účastníci dialogu vnímají „objektivní“ stránku situace (např. příčiny, vývoj, důsledky apod.).
- 9 Vycházím z argumentů posudku, který Pavel Navrátil psal jako oponent teoretických tezí mé disertační práce, ze které tato stať vychází.
- 10 Všechna jména byla z důvodu anonymity změněna.
- 11 Z prostorových důvodů se budu věnovat pouze zásadním zjištěním. Nebudu tedy prezentovat všechny výstupy svého výzkumu.
- 12 V dané situaci sice ke schůzce s pracovníci OSPOD došlo, ale bylo to dílem náhody, nikoliv důsledkem mého uvážlivého přístupu.
- 13 S takovýmto typem klientky pak lze chápat tlak některých zaměstnavatelů či inspektorů kvality sociálních služeb na dojednání cíle spolupráce v rámci předem stanoveného časového horizontu (např. během prvních dvou schůzek) jako ukázkovou kolonializaci životního světa systémem (slovníkem van der Laana).

Seznam literatury:

- ARGYRIS, CH., SCHÖN, D. A. **Organizational Learning II**. Addison–Wesley, Reading ETA., 1996.
- DAL SANTO, T., GOLDBERG, S., CHOICE, P., AUSTIN, M. **Exploratory Research in Public Social Service Agencies: As Assessment of Dissemination and Utilization**. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 2002, Vol. 29, No. 4, pp. 59–81.
- IXER, G. **There's No Such Thing As Reflection**. *British Journal of Social Work*, 1999, Vol. 29, pp. 513–527.
- JOHNSON, C. L. **Social Work Practise. A Generalist Approach**. Boston: Allyn and Bacon, 1998.

KEARNEY, J. **‘Knowing How to Go On’: Towards Situated Practice and Emergent Tudory in Social Work**. In LOVELOCK, R., LYONS, K., POWEL, J. **Reflecting on Social Work – Discipline and Profession**. Ashgate, Aldershot – Burlington, 2004, pp. 163–180.

LAAN, VAN DER G. **Otázky legitimacy sociální práce**. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998.

MATTISON, M. **Ethical Decision Making: The Person in the Process**. *Social Work*, 2000, Vol. 45, No. 3, pp. 201–212.

MESEC, B. **Action Research**. In FLAKER, V., SCHMID, T. (Hg.). **Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Socialwissenschaften**. BSB Böhlaus, Wien–Köln–Weimar 2006, pp. 191–222.

MUSIL, L. **Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie**. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. **Sociální práce mezi pomocí a kontrolou**. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 11–38.

MUSIL, L. NEČASOVÁ, M. **Zvládání ne-sourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků**. In ŠRAJER, J., MUSIL, L. **Etické kontexty sociální práce s rodinou**. České Budějovice, Brno: Albert, 2008, s. 83–106.

O'SULLIVAN, T. **Decision-making in Social Work**. Basingstoke: Macmillan, 1999.

ÚLEHLA, I. **Umění pomáhat**. Praha: SLON 1999.

WINTER, R. **Action Research, Universities, and „Theory“**. A talk presented at the Antal CARN Conference 1997.

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. v platném znění.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění.

Komunitní plánování sociálních služeb a problémy participace¹

Community Care Planning and the Problem of Participation

Josef Bernard²

Mgr. Josef Bernard pracuje v Sociologickém ústavu AV ČR, ve své práci se zaměřuje zejména na problematiku veřejné správy na lokální úrovni, na procesy participace a partnerství ve veřejné správě a na sociologii venkova. Přednáší na VOŠ Jabok.

Abstrakt

Príspevok sa zaoberá analýzou procesných charakteristík komunitného plánovania sociálnych služieb na úrovni obcí v ČR. Dospieva k záveru, že participatívny charakter komunitného plánovania, ktorý je v teórii považovaný za podstatný rys celého procesu, sa v realite dať naplniť len s ťažkosťami. Problémy vznikajú zejména se zapojením představitelů obcí a s reprezentativností participujících uživatelů služeb. Autor ukazuje, že nedostatky v participativním charakteru plánování souvisí s institucionálním kontextem, v němž komunitní plánování v ČR probíhá, ať už z hlediska institucí veřejné správy, nebo z hlediska institucí občanské společnosti. Analýza je založena na kvalitativním výzkumu procesů komunitního plánování ve třech obcích ČR, za pomoci rozhovorů s hlavními aktéry a zúčastněného pozorování.

Klíčová slova

komunitní plánování, participace, sociální služby, zapojování uživatelů

Abstract

The paper deals with an analysis of the processual features of community care planning in the Czech Republic. It comes to conclusion that the participative nature of community care planning which in theory is treated as a substantial feature of the process is only partially implemented in reality. Problems arise mainly in the participation of municipality representatives and the representativeness of involved users. The author shows that the deficiencies of participative nature of community planning are influenced by the institutional context of community planning in the Czech Republic, in part by the design of public government institutions, in part by the institutions of civil society. The analysis is based on a qualitative research of community planning processes in three municipalities in the Czech Republic. Interviews with main actors and observation of the process were used to collect the data.

Keywords

community planning, participation, social services, user involvement

Komunitní plánování sociálních služeb (dále jen KPSS) je v současné době široce rozšířeným procesem podporujícím koordinaci a rozvoj sociálních služeb na lokální i regionální úrovni. Podle existujících metodik a standardů (Skříčková (ed.), 2007; Materová, 2007; MPSV, 2007; Centrum komunitní práce, 2008) stojí a padá KPSS s kooperací mezi představiteli veřejné správy a dalšími aktéry sociálních služeb. V ideálním případě se předpokládá i účast široké veřejnosti. V je-

jich vzájemné spolupráci pak vzniká střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, který by měl představovat základní programový dokument, podle něž se sociální služby v určitém území budou rozvíjet a financovat.

I přes krátkou historii komunitního plánování v obcích a regionech ČR existuje značné množství českých publikací, které se mu věnují (Hloušek a kol., 2008; Skříčková (ed.), 2007; Eberlová a Skříčková, 2007; Oriniaková a Slabová, 2007;

Úlehla a kol., 2007; Kavalír, 2006; Materová, 2007; Havlíková a Hubíková, 2007; Zatloukal, 2006). Převážná část existujících analýz ovšem pochází z pera přímých účastníků plánování, resp. z řad jeho propagátorů. Velká část existujících textů je návrhem metodik, popisem „dobré praxe“, nebo publikací s cílem radit, jak nejlépe v komunitě plánovat. Analytických publikací, které by se zabývaly reálnou podobou probíhajících plánovacích procesů, nikoliv popisem ideálního stavu, je méně (zejména: Hloušek a kol., 2008; Havlíková a Hubíková, 2007; Kavalír, 2006; Zatloukal, 2006). Velkou výhodou autorů těchto publikací je jejich detailní znalost procesů plánování, na kterých se sami podílejí. V zásadě ovšem chybí práce psané z nezávislého pohledu zvenčí, které by dokázaly reflektovat celkovou funkčnost plánovacích procesů a vnímat případné zásadní rozpory mezi postulovanými principy a realitou jejich aplikace. V následujícím odstavci shrnuji podstatné principy komunitního plánování v České republice, jak jsou prezentovány ve výše uvedených metodických publikacích:

K základním účastníkům KPSS mají patřit zástupci vedení obce (resp. kraje). Jejich role je v diskursu komunitního plánování nazývána rolí „zadavatelů“, v tom smyslu, že představitelé obcí nesou odpovědnost za poskytování sociálních služeb na daném území, a zajišťují tedy jejich dostupnost.³

Dalšími účastníky plánování jsou zástupci přímých poskytovatelů sociálních služeb a plánování se v neposlední řadě mají účastníci reprezentanti uživatelů služeb. Plánovací skupiny mohou být různé široké, vzhledem k požadavku na zastoupení všech tří zmíněných stran jsou zpravidla nazývány triádami. Role poskytovatelů a uživatelů v triádách není zanedbatelná. V procesu KPSS formálně vystupují jednotliví účastníci jako rovnocenní partneři. Zároveň existuje snaha o zapojení nejširší veřejnosti do plánování. Proces nemá být řízen hierarchicky. Plánující skupiny mají fungovat jako partnerské orgány, v nichž se rozhoduje převážně konsenzuálním způsobem. I když nakonec formulovaný plán rozvoje služeb schvaluje zastupitelstvo obce, resp. kraje, mělo by díky KPSS docházet ke značnému přesunu pravomocí i odpovědnosti z veřejné správy na další aktéry, kteří jsou součástí systému sociálních služeb.

Při KPSS dochází k zapojení organizované i neorganizované veřejnosti do plánování a rozhodování o veřejných záležitostech, lze je tedy označit jako nástroj politické participace. Politic-

kou participací rozumíme přímou účast občanů na procesech vládnutí. Základním projevem politické participace je volební účast, lze ovšem vytvářet i další více nebo méně institucionalizované nástroje umožňující i jiné způsoby pro zapojení občanů do rozhodování veřejné správy a přenášení vlivu z volených orgánů přímo na občany (Bernard, 2007). Zapojování obecně může mít různé podoby, od spíše pasivního (dotazníková šetření, diskuse s občany, veřejná slyšení, apod.) až po velmi intenzivní formy, při nichž občané získávají jisté rozhodovací pravomoci (přizvání občanů do plánovacích komisí, referenda, apod.). KPSS umožňuje různé typy zapojování občanů, od pasivních (zjišťování informací od občanů) až po intenzivní (pravidelná účast na tvorbě komunitního plánu). KPSS je jedním z mála rozšířených a značně institucionalizovaných participativních nástrojů používaných v České republice. Rozvoj participativních nástrojů a zapojování dotčených aktérů do rozhodování o veřejných záležitostech a o poskytování veřejných služeb přitom odpovídá současným převládajícím trendům komunální veřejné správy i v řadě okolních zemí (Denters a Rose, 2005).

Participativní prvky ve veřejné správě mohou mít několik výrazných předností. Slibují teoreticky kvalitnější rozhodování, protože budou dobře zohledňovat specifické lokální potřeby. Provedená rozhodnutí mají větší legitimitu mezi těmi, kdo jsou jeho podobou dotčeni, než rozhodnutí připravená bez spolupráce s nimi (Agora Central Europe, 2006). Participativní prvky v plánování sociálních služeb se navíc mohou stát prostředkem zmocnění (empowerment) znevýhodněných uživatelů k možnosti podílet se na utváření vlastních životních podmínek (Havlíková a Hubíková, 2007).

Ideál zapojení širokého okruhu účastníků do tvorby plánu a jeho implementace a úsilí o rovnoprávné rozhodování uvnitř plánovacích skupin se ovšem v praxi nedaří vždy snadno naplnit (Kavalír, 2006; Zatloukal, 2006). S problémy při participaci poskytovatelů a uživatelů služeb se nepotýkají jen české obce zapojené do procesu KPSS. Je to zkušenost, kterou popisují analytici komunitního plánování i v dalších zemích, které je uplatňují. Samotné formální zapojení různorodých aktérů do KPSS totiž ještě nevypovídá mnoho o tom, jakou roli ve skutečnosti v procesu plánování hrají. Jednotliví aktéři plánování mají v realu různou míru vlivu a rovněž různou míru administrativní podpory. Řada aktérů se do plánování zapojuje

spíše formálně a jejich role v procesu je výrazně pasivní. Mezi formální a pasivní členy patří často právě aktéři z řad uživatelů služeb (Bewley a Glendinning, 1994; Harrison a Fort, 1998).

Cílem této studie je analyzovat reálně probíhající proces komunitního plánování sociálních služeb ve třech obcích v ČR a posoudit, do jaké míry jsou v praxi naplněny teoretické požadavky na vysokou míru participace a rovnoprávného rozhodování v rámci procesu, do jaké míry je ve skutečnosti oprávněné hovořit o participativním charakteru plánování sociálních služeb.⁴ Studie se tedy věnuje analýze procesuálních charakteristik KPSS, nikoliv posouzení kvality vznikajících střednědobých plánů rozvoje služeb. Zjištěné výsledky jsou v závěru interpretovány s ohledem na současný institucionální rámec, v němž KPSS probíhá.

Přehled historie KPSS v ČR

První projekty komunitního plánování sociálních služeb se v České republice začaly objevovat na konci devadesátých let minulého století. Tyto projekty byly iniciovány zdola, ze strany aktivních subjektů neziskové sféry. Výrazný impuls dostává celé plánování nicméně teprve v prvních letech nového tisíciletí, kdy problematiku komunitního plánování začíná cíleně podporovat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (dále MPSV) a kdy se prosazení principů komunitního plánování oficiálně stává součástí probíhající reformy sociálních služeb ČR. Podpora komunitního plánování se objevuje v Bílé knize v sociálních službách vydané MPSV v roce 2003, zároveň se objevují podporované pilotní projekty a posléze rovněž dotační tituly pro tvorbu jednotných metodik a výškolení metodiků, jakýchsi „profesionálních plánovačů“. Zásadní krok pro prosazení komunitního plánování pak znamenalo přijetí zákona o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.), který tvorbu plánu rozvoje sociálních služeb podle principů komunitního plánování ukládá jako povinnost všem samosprávným krajům (§ 95). Původně návrh zákona obsahoval povinnost komunitně plánovat rovněž pro obce, při projednávání v Senátu ČR nicméně bylo znění zákona zmírněno a obcím nebylo zpracování komunitního plánu uloženo jako povinnost, pouze jako možnost. V zákoně nicméně zůstává pro obce povinnost zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území (§ 94), což tvoří důležitou součást tvorby komunitního plánu. I přes absenci zákonné povinnosti došlo v následujících letech ve

většině měst k prosazení tvorby komunitního plánu. Souvisí to jistě i s tím, že kraje začaly podmiňovat financování sociálních služeb v obcích existencí obecního plánu služeb a obecně jsou existující komunitní plány považovány za výhodu v dotačních řízeních, což vytváří výraznou ekonomickou motivaci. Podle seznamu obcí realizujících KPSS, který publikuje MPSV (MPSV, 2009), probíhá komunitní plánování v současné době ve všech obcích s rozšířenou působností (205). Kromě toho ovšem probíhá komunitní plánování i v několika desítkách menších obcí. Znamená to, že alespoň formálně je proces plánování v současné době součástí veřejné správy na komunální úrovni na většině území ČR. Díky existenci metodik (např. Skříčková (ed.), 2007), vzdělávacích programů a oficiálně vyškolených metodiků je po přijetí zákona o sociálních službách celý proces již výrazně institucionalizován a existuje snaha o jeho výraznější standardizaci, především s pomocí vytvořených Kritérií kvality plánování sociálních služeb (MPSV, 2007), která společně s metodikami mají přispívat k prosazení jednotných měřítek kvality a úspěšnosti celého procesu.

Empirická analýza procesu KPSS ve třech obcích Proces komunitního plánování byl analyzován pomocí tří kvalitativních případových studií provedených v letech 2008–2009. V rámci analýzy výzkumník prováděl rozhovory s aktéry komunitního plánování ve vybraných třech městech, analyzoval zde existující dokumenty a ve dvou městech se zúčastňoval schůzek účastníků plánování. Provedené rozhovory byly nahrávány a následně přepsány, z pozorování byl zhotoven podrobný zápis. Materiály byly analyzovány za pomoci softwaru Atlas.ti. Zkoumaná města leží v Pardubickém kraji a liší se velikostí, nicméně v rámci souboru komunitně plánujících obcí patří k menším. Počet obyvatel nejmenšího analyzovaného města přesahuje 6 000, počet obyvatel největšího města nepřekračuje 10 000. Města byla vybrána záměrně tak, aby byla pro výzkumníka snadno dostupná, jiné charakteristiky při jejich výběru nehrály roli.

Analýza participativních procesů je v práci konkretizována do tří konkrétnějších oblastí:

1. Jaká je vnitřní struktura plánujících skupin?
2. Do jaké míry jsou aktéři KPSS skutečnými reprezentanty skupin osob a institucí angažovaných v systému sociálních služeb?
3. Jak jsou do činnosti KPSS zapojováni uživatelé služeb a veřejnost?

Metoda kvalitativní případové studie umožňuje relativně podrobný vhled do průběhu plánování v jednotlivých městech, nicméně v podstatě zneumožňuje generalizaci. V závěru článku však jsou zjištěné skutečnosti interpretovány s ohledem na institucionální kontext, v němž plánování probíhá. Pravděpodobně lze očekávat, že v typově podobných obcích s podobným institucionálním kontextem by bylo možné najít podobné skutečnosti. Je však třeba varovat před zobecněním výsledků analýzy na města řádově větší, v nichž komunitní plánování z logických důvodů probíhá odlišně. Rovněž nelze přenášet zjištěné výsledky na krajskou úroveň komunitního plánování.

Výsledky analýzy

V této části studie je nejprve stručně představena historie procesu KPSS ve zkoumaných obcích, poté se věnujeme hledání odpovědi na otázky týkající se participativního charakteru plánování.

Obec č. 1: Obec s pověřeným obecním úřadem
V obci fungují dva poskytovatelé sociálních služeb, jeden z nich je zřízen obcí a má statut organizační složky města (pečovatelská služba provozovaná v DPS), druhým zřizovatelem je nezisková organizace. Do procesu KPSS se obec zapojila v roce 2004 na popud kraje. Tvorba základní triády ovšem nebyla bezproblémová. Klíčovou osobou se hned zpočátku stal ředitel DPS, který nicméně zastával dvojí pozici. Řídil jednoho ze dvou poskytovatelů služeb ve městě, na druhou stranu ovšem je zaměstnancem obce. V triádě formálně vystupoval jako zástupce zadavatele, resp. obce. Město poskytlo procesu formální politickou podporu a vlastní plánování se rozběhlo v roce 2006, kdy město získalo na zahájení procesu grant ze strukturálních fondů EU. Grant umožnil zaměstnat koordinátora KPSS v letech 2006–2008. První komunitní plán byl vytvořen a schválen zastupitelstvem města v roce 2008. I v roce 2008 probíhaly pravidelné schůzky plánovacího týmu, na nichž se řešila převážně možnost realizace jednotlivých naplánovaných opatření.

Obec č. 2: Obec s rozšířenou působností

V obci funguje několik poskytovatelů sociálních služeb. Dominantním poskytovatelem je příspěvková organizace města poskytující služby sociální péče, a to pobytovou formou i v domácnostech uživatelů. Komunitní plánování se rozběhlo v roce 2004, stejně jako v obci č. 1, na popud kraje. Hlavním iniciátorem se stal vedoucí odboru sociálních

věcí a zdravotnictví. Práce na tvorbě plánu začaly již v roce 2005, kdy počáteční triáda kolem sebe zformovala zhruba desetičlennou skupinu složenou z velké části z uživatelů služeb. Město plánování formálně podporovalo. Zhruba v polovině roku 2006 se nicméně celý proces plánování zastavil, zejména kvůli neshodám v plánovací skupině. Na počátku roku 2008 se proces znovu rozběhl, město zaměstnalo na poloviční úvazek koordinátora plánování, opět na popud vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Cílem bylo vytvořit komunitní plán do konce roku 2008. Počáteční harmonogram se ovšem protahoval a v polovině roku 2009 stále plán nebyl hotov.

Obec č. 3: Obec s rozšířenou působností

Obec se přihlásila ke komunitnímu plánování rovněž v roce 2004, bezplatného školení pořádaného Pardubickým krajem se stejně jako ve zbylých dvou obcích účastnily tři osoby tvořící základní triádu. V době zahájení plánování byla jediným poskytovatelem sociálních služeb příspěvková organizace města poskytující pečovatelské služby. Na přelomu let 2004 a 2005 se rozběhl vlastní proces plánování, který nicméně neměl standardní charakter. Základní triáda neustavila pracovní skupiny, ale vytvářela pracovní týmy ad hoc k jednotlivým tématům, která se ukázala jako důležitá. To také vedlo k tomu, že aktéři KPSS sice vyvíjeli nepřetržitou aktivitu, nicméně v roce 2008 ještě nebyl vytvořen souhrnný komunitní plán.

Analýza participativního charakteru KPSS

Otázka 1: Jaká je vnitřní struktura plánujících skupin?

Standardním postupem při KPSS je ustanovení řídicí skupiny (triády), složené ze zástupců zadavatele, poskytovatelů a uživatelů služeb (např. Skříčková (ed.), 2007). Triády mohou být různé velké, s minimem tří osob. Vzhledem k tomu, že zadavatelé, poskytovatelé i uživatelé mají v systému sociálních služeb specifické zájmy, měl by jejich vliv na podobu plánu rozvoje služeb být vyrovnaný. Formální role v triádách tedy odpovídají tomu, do kterého sektoru který aktér patří. Teoreticky lze hovořit o specifické roli zadavatelů (zájem zejména o pokrytí území potřebnými sociálními službami a o finanční efektivitu), poskytovatelů (zájem o podporu ze strany zadavatele, nekonfliktní vztahy s ostatními poskytovateli), uživatelů (zájem o kvalitu a dostupnost služeb).

Formálně vzato jsou ve všech třech obcích triády sestaveny standardně, se zastoupením všech tří nejdůležitějších sektorů sociálních služeb (zadavatelé, poskytovatelé, uživatelé), velikost triád se pohybuje od tří do sedmi osob. V každé triádě lze vystopovat dominantního aktéra, který má největší vliv na její agendu a nejsilněji se podílí na podobě KPSS v dané obci. Ve všech třech případech jsou tímto dominantním aktérem osoby, které formálně zastupují zadavatele (obec), ve skutečnosti však nezastávají pozice, ve kterých by byly skutečnými reprezentanty vedení obce. V první obci je dominantním aktérem ředitel městského domu s pečovatelskou službou, zaměstnanec obce. V dalších dvou obcích mají na KPSS největší vliv ředitelé sociálních odborů městského úřadu. Ani v jednom případě tito klíčoví zástupci obcí nemají přímý vliv na tvorbu obecního rozpočtu, nemají hlasovací právo při politickém rozhodování a nemají ani výrazné neformální postavení v obecní radě či zastupitelstvu. Jejich vliv patří spíše do sféry lobbingu. Jejich skutečná role tak neodpovídá formální roli zadavatelů.

Ve dvou triádách figurují vedle těchto dominantních aktérů i členové přímého vedení obce (městští radní), patří však spíše k pasívním členům. O jejich roli bude řeč níže.

Organizace plánování se účastní velká část existujících poskytovatelů služeb. V obci č. 1 oba dva existující poskytovatelé, v obci č. 2 dominantní poskytovatel, v obci č. 3 zpočátku jediný existující poskytovatel, poté i další nezávislý poskytovatel. Je to umožněno tím, že ve zkoumané velikostní kategorii obcí je poskytovatelů sociálních služeb velmi omezený počet. Působnost jednotlivých poskytovatelů směřuje převážně, i když ne výlučně, do oblasti služeb sociální péče. Služby sociální prevence jsou ve zkoumaných obcích zastoupeny málo nebo vůbec.

Ve všech třech obcích se procesu KPSS účastní i zástupci uživatelů. Jejich role je ovšem spíše pasívní (viz níže).

V obci č. 2 byly kromě řídicí skupiny ustaveny ještě dvě tematicky zaměřené pracovní skupiny, které měly za úkol rozpracovat podrobněji konkrétní problematiku. I tyto pracovní skupiny byly formálně složeny ze zástupců zadavatele, poskytovatelů i uživatelů služeb. Obě pracovní skupiny však byly velmi nestabilní v čase a ukázalo se být obtížné řešitelné udržet je kontinuálně v chodu. V obci č. 1 a 3 naproti tomu žádné stabilní pracovní skupiny ustaveny nebyly.

Otázka 2: Do jaké míry jsou aktéři KPSS skutečnými reprezentanty skupin osob angažovaných v systému sociálních služeb?

Aktéři KPSS by v ideálním případě měli reprezentovat zájmy jednotlivých skupin osob a organizací, které jsou systémem sociálních služeb dotčeny. Podoba této reprezentace bude v každém sektoru (zadavatelé, poskytovatelé, uživatelé) jiná, nicméně ve všech případech platí, že aktéři KPSS jsou reprezentanty širšího okruhu osob nebo institucí a zastupují jeho zájmy. Požadavek na reprezentativitu se ovšem ve sledovaných obcích dařilo naplnit jen obtížně.

Nejsnáze bylo možné dosáhnout reprezentativity v sektoru poskytovatelů služeb, protože jednotlivých poskytovatelů je v analyzovaných obcích tak malé množství, že bylo možné, aby se KPSS účastnili všichni nebo alespoň jejich většina.

V sektoru zadavatelů je situace složitější. Jak již bylo naznačeno, dominantní zástupci zadavatele nezastávají takové pozice, které by jim umožňovaly reálně reprezentovat zájem představitelů obce. Pouze v jedné obci se do činnosti KPSS zapojil i starosta obce, který několikrát jednání triády navštívil. V ostatních obcích kontakt mezi vedením města a aktéry plánování zprostředkovávají vybraní členové rady města, kteří jsou součástí triády, ale spíše jejími pasívními členy. V obou případech lze hovořit o tom, že tito radní plní funkci určitého mostu spojujícího plánovací skupinu se zadavateli v pravém smyslu slova. Metaforou mostu, který spojuje dva oddělené ostrovy, lze dobře použít i proto, že v obou obcích lze pozorovat, že aktéři plánování (dokonce i formální zástupci zadavatele) při úvahách o svém vztahu k představitelům města hovoří v kategoriích my a oni, nechápou se jako partneři samosprávy, nebo dokonce jako její rovnocenná součást, ale spíše jako určitá nátlaková skupina, která reprezentuje zájmy znevýhodněných občanů a obecně prosazuje rozvoj sociálních služeb v lokalitě. Zcela jasně vyplývá toto pojetí z vyjádření klíčového aktéra plánování v obci č. 2, který na setkání s veřejností prezentuje komunitní plánování jako šanci přimět zvolené funkcionáře, aby naslouchali problémům uživatelů sociálních služeb. Obdobně i v obci č. 1 spatřují aktéři plánování jeho smysl mimo jiné v tom, že vytvořený plán rozvoje služeb zvyšuje legitimitu požadavků poskytovatelů při vyjednávání s vedením města o finanční podpoře. V obou případech je zřejmé, že vedení města (představitelé samosprávy) nevy-

stupují v procesu plánování jako partneři dalších aktérů. Spíše se zdá, že vedení města sice proces plánování schválilo, ale aktivně se ho neúčastní a plánovací skupina je řízena spíše aktivními poskytovateli, popř. dalšími aktivními profesionály v sociálních službách (odbor sociálních věcí a zdravotnictví), a sama sebe chápe jako určitou lobbistickou skupinu. V průběhu setkání základní triády v obci č. 1 se několikrát hovoří o potřebě navázat užší kontakt s vedením obce, protože vztahy mezi radními a zastupiteli na jedné straně a aktéry KPSS na straně druhé jsou ve většině případů velice slabé (představitelé města nemají o plánování zájem), v některých případech naopak konfliktní (představitelé města považují plánování za ztrátu peněz). Role „mostů“ se v těchto podmínkách jeví být velice důležitá. Jejich úloha je dvojí. Zprostředkovávají aktérům plánování informace o dění v samosprávě města a pomáhají jim prosazovat jejich požadavky u vedení města.

Vztah aktérů plánování a samosprávy má v obci č. 3 odlišný charakter. Hlavní iniciativa k zahájení procesu sice i zde vzešla z městského úřadu, nikoliv ze strany samosprávy a těžiště aktivit se odehrává mimo samosprávu, nicméně hlavní iniciátor zdůrazňuje, že od počátku procesu důsledně dbal na to, aby do něj co nejsilněji vtáhl starostu obce a důležité osoby, „které umějí ten lobbing“. Spolupráci se starostou si pochvaluje. V této obci se tak skupina komunitního plánování stává partnerem, na kterého se vedení města spoléhá při většině rozhodnutí, která ohledně rozvoje sociálních služeb činí. Plánovací skupina v této oboustranné symbióze funguje několik let, aniž by ovšem během této doby zpracovala systematický plán rozvoje služeb.

Reprezentace zájmů obce v procesu KPSS se tedy zdá být v obcích 1 a 2 nedostatečně rozvinutá. Základním problémem je, že vedení města sice formálně proces KPSS podporuje (i verbálně při rozhovoru s výzkumníkem), při podrobnějších dotazech se ale ukazuje, že jeho průběh a výsledky v podstatě nezná. Příkladem je situace v obci č. 1, jejíž starosta při rozhovoru o podpoře plánování sociálních služeb zmiňuje rovněž svou vizi stavby domova důchodců, která ovšem v existujícím plánu rozvoje služeb není zahrnuta. Při slabém kontaktu plánovací skupiny s vedením města tak hrozí, že plán rozvoje sociálních služeb bude schválen, ale na jeho realizaci nebude brán dostatečný zřetel. Problematika vztahu samosprávy k aktérům plánování se úzce dotýká legitimacy celého procesu. Ve formulovaných standardech kvality pláno-

vání sociálních služeb (MPSV, 2007) je legitimita plánování definována tak, že proces je legitimní, je-li schválen samosprávou. Toto vymezení lze považovat za příliš formalistické, i když jeho výhoda samozřejmě spočívá v jednoznačnosti, se kterou lze naplnění takto formulovaného kritéria kontrolovat. Ve skutečnosti však formálně schválený proces nemusí být příliš legitimní, pokud ho představitelé vedení města nevezmou za svůj a neprojeví skutečnou snahu dospět ke kvalitnímu plánu a zajistit jeho realizaci. Je dobré si uvědomit, že ani schválený plán rozvoje služeb není pro samosprávu závazný. Místo dichotomie legitimní/nelegitimní je tedy přesnější hovořit o různé míře legitimacy procesu, podle toho, jak odpovědně k němu představitelé obce přistoupí.

Zajímavé údaje se týkají reprezentativity v sektoru uživatelů. Účast uživatelů na procesu KPSS je obecně chápána jako esenciální, její hlavní smysl je ovšem v tom, že tito vybraní uživatelé jsou schopni zastupovat při vyjednávání plánu širší skupiny uživatelů a jejich potřeby. Dosáhnout této reprezentativity v podmínkách analyzovaných obcí se ukázalo jako obtížné řešitelné. Pouze v jedné obci je participující uživatel zástupcem určité formální organizace uživatelů, a lze tedy hovořit o legitimitě jeho reprezentace. I v tomto případě se však jedná o legitimitu pouze z hlediska jedné specifické skupiny uživatelů (osoby s postižením). Ostatní skupiny uživatelů do organizace plánování zapojeny nejsou. Ve zbylých dvou obcích jsou zástupci uživatelů buď osoby bez jasného mandátu k zastupování (obec č. 1), nebo osoby, které zároveň kromě své role uživatele působí i v roli poskytovatelů. Při výběru zástupců uživatelů ve všech třech obcích hrály velkou roli osobní kontakty ostatních organizátorů. O reprezentativních mandátech těchto členů plánování nelze hovořit ani na úrovni institucí (nejsou to v převážné většině vedoucí zástupci organizací specifických skupin uživatelů), ani na úrovni uživatelů konkrétních služeb (zastupují pouze vybrané specifické skupiny uživatelů). Nejsou zastoupeny ani všechny skupiny, pro něž jsou poskytovány v lokalitě služby, a zdaleka ne všechny skupiny, kterým by potenciálně služby poskytovány být mohly. Neúčast reprezentantů určitých skupin uživatelů v úzké organizační skupině samozřejmě nemusí znamenat jejich absenci v procesu KPSS, pokud by byly ustaveny další pracovní skupiny, které by se věnovaly jednotlivým skupinám uživatelů a v nichž by tito reprezentanti byli zastoupeni. Jak

Tab. 1 Formy participace v procesu KPSS

Typ participace	Konkrétní forma
Aktivní účast na plánování	účast v základní nebo rozšířené triádě
	práce v pracovních skupinách
	účast na pracovním setkání s veřejností
Zjišťování informací	dotazníkové šetření mezi veřejností
	dotazníkové šetření, resp. standardizované rozhovory mezi cílovými skupinami
	neformální rozhovory s uživateli služeb
	neformální rozhovory na veřejných prostranstvích
	účast na setkávání cílových skupin (důchodci, postižení), rozhovory s nimi
	sběr informací od poskytovatelů

ovšem bylo zmíněno výše, v obcích 1 a 3 takové skupiny ustaveny nebyly a v obci 2 tyto skupiny měly obtíže s dlouhodobým fungováním. Právě nečinnost skupin způsobovala v obci 2 neustálé odkládání realizace finální podoby plánu.

Otázka 3: Jak jsou do činnosti KPSS zapojování uživatelé služeb a veřejnost?

Poslední sledovanou stránkou KPSS je zapojování, resp. participace uživatelů a veřejnosti v procesu plánování. Tabulka 1 shrnuje metody participace, které byly ve sledovaných městech v průběhu procesu KPSS využity⁶.

V průběhu KPSS byly identifikovány dva základní typy zapojování uživatelů a veřejnosti lišící se mírou intenzity participace (viz výše). Intenzivnějším typem je přímé zapojení do procesu plánování, ať už ve formě zapojení do základní organizační plánovací skupiny (triády), nebo do jednotlivých pracovních skupin, které se věnují formulaci potřeb, priorit a opatření v jednotlivých oblastech sociálních služeb. Zapojení uživatelů do procesu plánování těmito způsoby hodnotí členové řídicích skupin jako komplikované, a to zejména ze tří důvodů. Není snadné získat v relativně malých městech dostatečně vysoký počet aktivních uživatelů, kteří mají zájem investovat svůj čas a energii do procesu plánování, který navíc nemá úplně jasné a bezprostřední dopady na zlepšení situace uživatelů služeb ve městě.

Druhou obtíž představuje častá fixace zúčastněných uživatelů na jeden určitý problém, který chtějí řešit. V případě, že by existovalo velké množství pracovních skupin s úzce vymezeným polem zájmu, by taková fixace zřejmě nebyla na obtíž. V situaci malých obcí, kde jedna pracovní skupina zahrnuje vždy velké množství témat (např.: rodina, děti, mládež, etnické menšiny),

však musí pro efektivní práci členové pracovních skupin být ochotní a schopni věnovat se problematice ve značné šíři. To ovšem zhusta neodpovídá představě, se kterou do plánování vstupují, ani jejich kompetencím. V této situaci lze pochopit, že pouze jedna ze tří analyzovaných obcí využila v procesu KPSS organizační formu pevných pracovních skupin, se kterou se v existujících metodikách plánování počítá. Obec č. 3 využila utváření ad hoc skupin k určitému tématu, obec č. 1 pracovní skupiny nevytváří vůbec.

Třetí obtíž představuje rovnoprávné a plnohodnotné zapojení uživatelů do práce plánujících skupin. Při sledování pracovních setkání triád nebo pracovních skupin vycházelo jasně najevo, že uživatelé se k diskutované problematice vyjadřují nejméně často ze všech zúčastněných aktérů a mají spíše tendenci připojit se k již vyřčeným názorům než přijít s novými vlastními myšlenkami. Souvisí to jistě rovněž s tím, že skupiny se věnují širokému záběru témat a služeb, s nimiž zúčastnění uživatelé nemají osobní zkušenost.

Jiný, méně intenzivní typ participace uživatelů má spíše konzultační charakter a spočívá v získávání informací od uživatelů s cílem analyzovat jejich potřeby. Způsoby sběru informací, které byly ve zkoumaných obcích využity, jsou dosti pestré. Lze je rozdělit do dvou hlavních skupin, totiž na standardizované a nestandardizované metody. Klasickou standardizovanou metodu sběru informací představuje dotazníkové šetření. Dvě zkoumané obce realizovaly dotazníkové šetření mezi veřejností, ani jedna však s výsledky šetření nebyla spokojena. Šetření měla velmi nízkou návratnost a členové řídicí skupiny neměli přesnou představu, jak s výsledky šetření naložit. Je sporné, nakolik je dotazníkové šetření vhodnou formou zjišťování potřeb reálných a potenciálních uživatelů

sociálních služeb.⁷ V každém případě však řídící skupiny v obou obcích měly potíže s jasným stanovením cílů provedeného šetření a se získáním poznatků, které by pro svou činnost dokázaly smyslně využít. Většinu použitelných informací tak aktéři plánování získávali pomocí nestandardizovaných metod, zpravidla pomocí rozhovorů prováděných při nejrozličnějších příležitostech, ať už na úřadě, nebo při setkání organizovaných skupin uživatelů, nebo při neformálních rozhovorech mezi známými. Opět se zde ovšem objevuje problém nízké reprezentativnosti zjištěných poznatků. Navíc hrozí riziko, že většina informací bude zaměřena na snadněji dostupné cílové skupiny, zejména na občany v důchodovém věku.

Zjištěné informace doplňovali aktéři plánování svými „expertními znalostmi“. Zkoumané obce nejsou příliš velké, takže jejich sociální prostředí se jeví být relativně přehledné. Aktéři plánování navíc pracovali často na pozicích, ve kterých se sociální problematikou v obci dlouhodobě zabývají. Celou řadu témat proto do procesu plánování přinášeli sami díky své znalosti situace a tomu, že pro ně byly dobře dostupné detailní informace (např. potřeba zvýšení kapacity DPS z důvodu vysokého převisu poptávky nad nabídkou míst, potřeba realizace nízkoprahového zařízení pro mládež, které v obci chybí). Tato témata vnášeli do agendy KPSS dominantní aktéři, bez potřeby zjišťování informací od veřejnosti či konzultace s ní. V některých případech se zdá, že role expertních znalostí dominantních účastníků plánování je v procesu rozhodující.

Interpretace poznatků s ohledem na institucionální kontext KPSS v ČR

Z provedené analýzy vyplývá několik důležitých poznatků. Participativnost KPSS v analyzovaných obcích je sporná, protože představitelé obcí, kteří mají plnit roli zadavatelů, se na procesu plánování v řadě případů prakticky nepodílejí. Plánující skupiny tedy nejsou intenzivně propojeny s nejdůležitějšími aktéry, kteří vytvořený plán budou schvalovat, v některých případech mezi nimi dokonce vládne animozita. Zapojení uživatelů do KPSS je rovněž nedostatečné. Přímá aktivní participace uživatelů sice existuje, je nicméně výrazně zatížena nulovou reprezentativností participujících uživatelů. Způsoby zjišťování informací od uživatelů se s problémem reprezentativity potýkají rovněž. Naopak nejlépe jsou v procesu zastoupeni poskytovatelé služeb,

někteří z nich ovšem formálně mají při plánování plnit roli zadavatelů.

Nedostatků v participativním pojetí KPSS si všímají i další čeští autoři jeho analýz. Havlíková a Hubíková (2007) tyto nedostatky vysvětlují příliš direktivním přístupem sektoru zadavatelů v průběhu plánování, Zatloukal (2006) odlišností organizačních kultur zástupců jednotlivých sektorů. Na rozdíl od nich se domnívám, že problémy způsobuje do značné míry legislativní a institucionální kontext, do něž je KPSS zasazeno. KPSS funguje v rámci existující institucionální struktury veřejné správy a je rovněž ovlivňováno podobou a rozvinutostí institucí občanské společnosti. Obojí se přitom v České republice výrazně odlišuje od situace ve Velké Británii, jejíž praxí komunitního plánování bylo KPSS v ČR nejvíce ovlivněno.

K důležitým prvkům britského systému sociálních služeb patří fakt, že obce mají odpovědnost za poskytování služeb na svém území a realizují ji převážně tím, že nakupují sociální služby od nezávislých poskytovatelů (White a Harris, 2001). Tím jsou motivovány k ekonomické efektivitě poskytovaných služeb. Situace v ČR je ovšem odlišná. I když obce jsou v rétorice KPSS nazývány zadavateli, nenesou v ČR rozhodující odpovědnost za poskytování sociálních služeb na svém území a na jejich financování se podílejí svými rozpočtovými prostředky jen málo. Tento podíl se navíc v jednotlivých obcích velmi liší. Průša (2006) ukazuje, že zatímco některé obce s pověřeným obecním úřadem nevynaložily v roce 2004 na sociální služby žádné finanční prostředky, jiné vynakládají více než 1 000 Kč/občan ročně. Výše příspěvku přitom nesouvisí s velikostí obce. Finance, které obce na sociální služby vynakládají, tvoří zásadní část jejich příjmů a jsou navíc rozloženy velmi nerovnoměrně. Většina obecních financí navíc směřuje do pobytových zařízení, jejichž zřizovatelem je právě obecní úřad (Zeman 2008)⁸. Poskytovatelé služeb pak nejsou nutně závislí na financování ze strany obce. V takto nastaveném systému financování lze pochopit, proč je zájem představitelů obce o komunitní plánování malý a nepřikládají mu zásadní význam. Role obecní samosprávy v rozvoji sociálních služeb je totiž spíše sekundární, navíc zkomplikovaná různou mírou závislosti jednotlivých poskytovatelů na obecním úřadu.⁹ Situaci dokresluje i fakt, že program rozvoje sociálních služeb sice schvaluje zastupitelstvo obce, samotný dokument ovšem není nijak závazný a jeho realizace často vázne.

Problém reprezentativity zástupců uživatelů služeb souvisí výrazně především se dvěma faktory. Prvním z nich je velikost obcí. V rozdrobené sídelní struktuře České republiky je velikost obcí řádově menší než ve Velké Británii, a KPSS je tedy realizováno v mnohem menších územních jednotkách.¹⁰ V obcích čítajících jen jednotky tisíc obyvatel nejsou ovšem zastoupeny organizace různých uživatelů služeb, které by mohly do procesu plánování vyslat své zástupce. Tuto obtíž je možno řešit realizací KPSS spíše v mikro-regionech či sdruženích obcí, nicméně v obcích, kde probíhala analýza, tato možnost nebyla využita. Situaci navíc komplikuje fakt, že organizace znevýhodněných občanů a uživatelů služeb vyvíjejí v mnoha obcích jen velmi omezenou činnost nebo nejsou vůbec rozvinuty. Vede to k obtížím při hledání kompetentních zástupců uživatelů s alespoň částečně reprezentativním mandátem.

Závěr

Provedená analýza ukazuje, že v malých obcích v ČR není při komunitním plánování sociálních služeb snadné dosáhnout participativního charakteru, i když hlavní aktéři plánovacího procesu o to usilují. Plánování obsahuje řadu participativních prvků, nicméně procesy partnerství s veřejnou správou a plnohodnotné zapojení uživatelů služeb nejsou vždy rozvinuty dostatečně. Aktéry plánování ve dvou ze tří analyzovaných obcí je možno chápat především jako skupinu, která je sice propojena s vedoucími představiteli samosprávy pomocí „mostů“, tedy osob, které se plánování alespoň občas účastní a jsou součástí samosprávy, nicméně toto propojení není tak silné, aby bylo možno hovořit o partnerské pozici aktérů plánování s reprezentanty obce. Aktéři plánování se tak chápou spíše jako nátlaková skupina, která se snaží prosadit větší zájem obce o rozvoj sociálních služeb. Ve třetí obci došlo díky přístupu starosty a zároveň lobbistickým dovednostem hlavního aktéra plánování k užšímu propojení se samosprávou. I toto propojení je nicméně křehké, protože je založeno na osobních vazbách, které nejsou pevně institucionalizované. Problém ve vztahu mezi aktéry plánování a samosprávou města je posilován existujícím legislativním rámcem, podle kterého obce mohou, ale nemusí poskytovat sociální služby, nejsou odpovědné za jejich zajištění a především se jen z malé části podílejí na jejich financování. Vede to k nižší motivaci představitelů obcí účastnit se plánování rozvoje služeb

(rozvoj zpravidla vede ke zvýšení finančních požadavků na město), ale rovněž k obtížím při stanovování střednědobých rozvojových cílů a záměrů, protože u řady záměrů nikdo z lokálních aktérů plánování není schopen nebo ochoten garantovat jejich naplnění a financování. Tato obtíž by měla být do jisté míry minimalizována, kdyby se podařilo dostatečně sladit krajské a obecní plány rozvoje služeb, k čemuž však zatím nedošlo.¹¹

V každém případě však prosazení myšlenky komunitního plánování na úrovni měst znamená pozitivní posun v tom smyslu, že aktivním profesionálům i občanům uvolňuje prostor pro odstup od každodenní rutiny, dává jim příležitost pro úvahy o zlepšení fungování sociálních služeb jako celku a odstraňuje případné bariéry mezi nimi.

Poznámky

- 1 Článek byl podpořen grantem MŠMT, č. 2D06006.
- 2 Kontakt na autora: Josef Bernard, Sociologický ústav AV ČR, v. v. i., Jilská 1, 110 00 Praha 1, josef.bernard@soc.cas.cz.
- 3 Jak ovšem vyplývá z závěru práce, odpovědnost představitelů obce za poskytování sociálních služeb je v podmínkách ČR velmi limitovaná. K zadavatelům je dále možné radit představitele důležitých úřadů se vztahem k sociálním problémům lokality.
- 4 Části analýzy byly využity rovněž ve studii „Participativní procesy v komunitním plánování sociálních služeb – vize a realita“ (Bernard 2009), kde bylo komunitní plánování analyzováno jako jeden ze způsobů zapojování veřejnosti do práce orgánů veřejné správy. Vybrané pasáže obou textů se překrývají.
- 5 Zde i na ostatních místech studie důsledně nepřechylují ženské a mužské tvary, což přispívá k anonymizaci textu.
- 6 Tabulka není nutně kompletní, protože je pravděpodobné, že všechny způsoby participace se během výzkumu nepodařilo zaznamenat.
- 7 Některé skupiny uživatelů jsou pomocí dotazníku jen obtížně dosažitelné, dotazníkové šetření jen těžko dokáže hlouběji rozkrýt motivy a způsoby rozhodování respondentů a těžko se v něm rozlišuje mezi reálnými a potenciálními potřebami obyvatel. Blíže k obtížím zjišťování potřeb pomocí dotazníků viz Kavalír (2006).
- 8 Totéž platí i na krajské úrovni, kdy příspěvkové organizace kraje mají výrazně větší šanci uspět

- v dotačním řízení na dofinancování služeb než všichni ostatní poskytovatelé (Průša 2007).
- 9 Úlehla a kol. (2007) upozorňují na to, že české plány rozvoje služeb na úrovni obcí zpravidla pojednávají pouze o potřebách rozšiřování služeb, nikoliv o útlumu přebytečných kapacit. Také zde se silně projevuje absence motivace k ekonomickému řešení ze strany představitelů obcí.
 - 10 V poměrně komplikovaném britském systému lokální samosprávy mají i nejmenší obce zpravidla několik desítek tisíc obyvatel.
 - 11 Současná novela zákona o sociálních službách předpokládá větší spolupráci mezi krajem a obcemi při přípravě a realizaci plánů rozvoje služeb.
- Seznam literatury:**
- AGORA CENTRAL EUROPE. **Jak přizvat občany ke spolupráci, aneb jak dát radnici uši, aby slyšela, co lidé chtějí.** Praha: Agora Central Europe, 2006.
- BERNARD, J. **Participace a partnerství na lokální úrovni v českém sociálním výzkumu.** In NEJDL, P., ČERMÁK, D. (eds.). **Participace a partnerství v místní veřejné správě.** Praha: Sociologický ústav AV ČR, v. v. i., 2007, s. 27–46.
- BERNARD, J. **Participativní procesy v komunitním plánování sociálních služeb – vize a realita.** In ČERMÁK, D. (ed.). **Aplikace principů partnerství a participace v prostředí malých měst České republiky.** Praha: Sociologický ústav AV ČR, v. v. i., 2009, s. 63–81.
- BEWLEY, C., GLENDINNING, C. **Representing the Views of Disabled People in Community Care Planning.** *Disability & Society*, 1994, roč. 9, č. 3, s. 301–314.
- CENTRUM KOMUNITNÍ PRÁCE. **Deset kroků procesem komunitního plánování.** Ústí nad Labem: CKP Ústí nad Labem.
- DENTERS, B., ROSE, L. E. (eds.). **Comparing Local Governance. Trends and Developments.** New York: Palgrave Macmillan, 2005.
- EBERLOVÁ, T., SKŘÍČKOVÁ, Z. **Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe.** 2007 [on-line] http://www.mpsv.cz/files/clanky/4176/info_material.pdf [5. 12. 2009].
- HARRISON, S., FORT, M. **Which Champions, which People? Public and User Involvement in Health Care as a Technology of Legitimation.** *Social Policy and Administration*, 1998, roč. 32, s. 60–70.
- HAVLÍKOVÁ, J., HUBÍKOVÁ, O. **Význam komunitního plánování sociálních služeb při řešení problému sociální exkluze na lokální úrovni.** *Sociológia*, 2007, roč. 39, s. 5–28.
- HLOUŠEK, J., HLOUŠKOVÁ, Z., SCHÁNĚL, M., ZEMAN, J. **Plánování sociálních služeb ve venkovském území.** Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o. p. s., 2008.
- KAVALÍR, A. **Komunitní plánování sociálních služeb – příklad uplatnění antropologie v praxi.** Diplomová práce obhájená na ZČU v Plzni. 2006.
- MATEROVÁ, J. **Praktický průvodce tvorbou komunitního plánu sociálních služeb jako střednědobého plánu rozvoje.** Praha: Agora Central Europe, 2007.
- MPSV. **Kritéria kvality plánování sociálních služeb.** Praha: MPSV, 2007.
- MPSV. **Přehled obcí zabývajících se plánováním sociálních služeb.** 2009 [on-line] <http://www.mpsv.cz/cs/844>. [1. 12. 2009].
- ORINIAKOVÁ, P., SLABOVÁ, K. **Zpráva o aktuálních a osvědčených postupech a metodách při vytváření krajských střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb.** 2007 [on-line] http://www.mpsv.cz/files/clanky/4658/monitoring_zprava.pdf [5. 12. 2009].
- PRŮŠA, L. **Obce (města) a kraje a výdaje na sociální a zdravotní služby v r. 2004.** Praha: VÚPSV, 2006.
- PRŮŠA, L. **Efektivnost sociálních služeb: vybrané prvky a aspekty.** Praha: VÚPSV, 2007.
- SKŘÍČKOVÁ, Z. (ed.). **Metodiky pro plánování sociálních služeb.** Praha: MPSV, 2007.
- ÚLEHLA, I., SLABOVÁ, K., MIROVSKÁ, M. **Návrh systému metodické podpory plánování sociálních služeb v ČR.** 2007 [on-line] http://www.mpsv.cz/files/clanky/4656/navrh_systemu.pdf [5. 12. 2009].
- WHITE, V., HARRIS, J. **Changing Community Care.** In WHITE, V., a HARRIS, J. (eds.). **Developing Good Practice in Community Care. Partnership and Participation.** London: Jessica Kingsley Publisher, 2001, s. 13–33.
- ZATLOUKAL, L. **Komunitní plánování sociálních služeb v obcích – střet organizačních kultur?** *Sociální práce*, 2006, roč. 4, č. 3, s. 82–94.
- ZEMAN, J. **Financování sociálních služeb a spolupráce obcí.** *Veřejná správa on-line.* [on-line] <http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6346958> [5. 12. 2009].

Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita, nebo iluze?

O respektování principů jedné z metod sociální práce v praxi

The Community Planning as the Place of User Participation in Decision Making Process: Reality or Fiction?

About Complying with one of Social Work Method Principles in the Practice

Kateřina Kubalčíková¹, Anna Krchňavá

PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D., působí jako odborná asistentka na katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií MU a jako výzkumná pracovnice brněnské pobočky Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí. V rámci výuky i výzkumu se dlouhodobě věnuje tématu sociálních služeb, zejména otázkám spojeným se zaváděním standardů kvality, poskytováním sociálních služeb na lokální úrovni a specifiky poskytování sociálních služeb pro seniory. V praxi spolupracuje s obcemi a regiony jako metodička, vzdělavatelka a supervizorka procesu komunitního plánování.

Bc. Anna Krchňavá absolvovala bakalářské studium v oboru sociální politika a sociální práce na Fakultě sociálních studií MU. V současné době je studentkou navazujícího magisterského studia sociální práce tamtéž. Působí jako sociální pracovnice v organizaci zaměřené na poskytování sociálních služeb romským uživatelům, dětem i dospělým.

Abstrakt

Komunitní plánování je jednou z metod sociální práce. Základním východiskem této metody je participace aktérů zainteresovaných na sociální intervenci, především přímý podíl uživatelů služeb sociální práce na procesu rozhodování. V první části textu je diskutována participace jako klíčové východisko této metody a jsou popsány její možné varianty. Ve druhé části jsou popsána některá rizika participace Romů jako specifické skupiny uživatelů sociálních služeb, v následující části textu je pak diskutována otázka participace Romů – uživatelů sociální služby na procesu komunitního plánování ve vybrané lokalitě.

Klíčová slova

sociální služby, uživatel, participace, komunitní plánování, Romové

Abstract

The community planning is a one of the social work methods. The basic point of this method is the user's participation on decision-making proces in connection with the social intervention or social services planning. The first part of this text is focused on the theoretical concept and variable forms of participation. In the second part are discussed the particularities of Roma people as the social services users and possible risk of their participation on decision-making process. In following part are presented experience with Roma people participation on community planning in chosen locality.

Keywords

personal social services, user, participation, community planning, Roma people

Komunitní plánování představuje svébytnou metodu sociální práce. Přestože je tato metoda v konceptu sociální práce různými autory někdy uchopena odlišně (zejména ve vztahu ke kategorizaci sociální práce do různých úrovní a typů), z hlediska obsahového vymezení panuje v odborném diskursu shoda v pojetí komunitního plánování jako metody participativní², tedy metody, která respektuje význam všech aktérů sociálních intervencí, zvláště pak osob, k nimž je tato intervence směřována, což jsou uživatelé nebo klienti sociální práce a jejich přímá účast na procesu rozhodování o obsahu a charakteru této intervence (Adams, 2008: 31). Tendence k posilování této role uživatele je třeba chápat v širším kontextu uplatňování principů demokratického imperativu, tzn. snižování politické kontroly při rozhodování na místní úrovni. Tento koncept „silné demokracie“ má aktuálně oporu v řadě právních norem a mezinárodních úmluv, které do svého právního systému přijala (případně se k nim v rámci národních dokumentů či vládních rozhodnutí formálně přihlásila) také Česká republika³. Je nezbytné zmínit, že kromě posilování účasti v procesu rozhodování existují i další pojetí participace, např. autoři jako Crof a Beresfort poukazují na specifický přístup, který označují jako konzumerismus (podrobněji viz Kubalčíková, 2009a). Za praktickou podobu tohoto pojetí můžeme chápat marketizaci sektoru sociálních služeb v rámci welfare systému⁴.

V České republice se metoda komunitního plánování postupně nejvýrazněji prosazuje v oblasti koncipování sociálních služeb⁵, především s ohledem na požadavky vycházející z právní úpravy poskytování sociálních služeb obsažené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále zákon o sociálních službách). Ačkoli není metoda komunitního plánování v této právní normě explicitně zmiňována, metodická podpora resortního Ministerstva práce a sociálních věcí ČR⁶ směřuje k posílení motivace obcí, měst či jejich svazků pro uplatňování komunitního plánování při vytváření lokálních koncepcí sociálních služeb, mimo jiné také s ohledem na potřebu dostatečných podkladů pro sestavování střednědobých plánů sociálních služeb na krajské úrovni. Ve srovnání s jinými metodami sociální práce je dnes komunitní plánování obvykle součástí slovníku pracovníků různých sociálních odborů či oddělení na úra-

dech všech stupňů veřejné správy, většinou také poskytovatelů z lokalit, kde je tato metoda v praxi uplatněna, a v některých případech i volených reprezentantů. Na druhé straně však dosavadní zkušenosti naznačují, že ne vždy se daří v praxi naplňovat základní východisko této metody, tedy participaci, kdy pro komunitní plánování je v mnoha lokalitách charakteristická nízká účast uživatelů sociálních služeb⁷ na tomto procesu (a to velmi často přes evidentní úsilí organizátorů či koordinátorů takového procesu). Můžeme si proto položit otázku: *Jaká rizika a příležitosti vznikají v rámci procesu komunitního plánování pro účast romských uživatelů sociálních služeb na rozhodování?*

Pokud bychom byli zcela striktní, můžeme na položenou otázku poměrně rychle a stručně odpovědět v tom smyslu, že bez participace uživatelů na procesu komunitního plánování dochází k popření základního východiska této metody sociální práce. Jinak řečeno, jestliže v lokalitě vytváříme koncepci sociálních služeb a uživatelé nám v tomto procesu chybějí, může být značně diskutabilní tento postup označovat za komunitní plánování (ze své podstaty participativní) a spíše využíváme jiné metody či postupy pro sestavení takové koncepce – pravděpodobně aniž to tušíme a dokážeme tyto metody přesně pojmenovat⁸. Na druhou stranu je však potřeba zohlednit, že metoda komunitního plánování je v praxi domácí sociální práce uplatňována poměrně krátce⁹ a neúčast uživatelů lze chápat obecněji jako projev zatím ne příliš rozsáhlých zkušeností s využíváním participativních metod¹⁰ spíše než záměr iniciátorů, organizátorů nebo koordinátorů tohoto procesu¹¹. Další důvod, proč se neomezit pouze na strohou kritiku neúčasti uživatelů, vychází z pochopení metody samotné – komunitní plánování má potenciál zohledňovat specifika jednotlivých lokalit, tedy sledovat i specifické cílové skupiny uživatelů a reagovat na jedinečnost jejich životních situací. Takto nahlíženo bude vždy způsob a intenzita účasti uživatelů v tomto procesu v různých lokalitách značně různorodá, nadto je třeba zohlednit i odlišné možnosti a schopnosti příslušníků jednotlivých cílových skupin. Právě i s ohledem na tento aspekt v našem textu směřujeme k otázce participace Romů jako jedné z vybraných cílových skupin uživatelů sociálních služeb a nemáme ambice toto téma zobecňovat.

Povaha a intenzita účasti uživatelů na rozhodování

Účast na rozhodování je součástí domácího diskursu sociální práce relativně krátce a převážně je vztažena k oblasti poskytování sociálních služeb¹², což bezprostředně souvisí s nastavením zákona o sociálních službách, který takové postupy institucionálně upravuje (zejména se jedná o Standardy kvality a povinnosti obcí a krajů při vytváření koncepcí sociálních služeb). Oproti tomu v zahraničí je toto téma diskutováno už téměř čtyři desetiletí v kontextu rozvoje a posilování občanských kompetencí. Jednu z nejznámějších typologií, která zachycuje úroveň participace a ne-participace, zpracovala Sherry Arnsteinová a nazvala ji „žebřík“. Přestože svoji typologii publikovala v roce 1969, je dodnes dalšími autory využívána jako výchozí koncept pro sledování podílu občanů na procesu rozhodování¹³ (a to nejen v sektoru sociálních služeb nebo v rámci sociálních intervencí). Ideově model vychází právě z konceptů sociální práce spojených s posilováním role uživatele a jeho vlivu na rozhodování (empowerment, user-involvement, user-approach, apod). Arnsteinová se pokusila prostřednictvím svého modelu zachytit míru účasti uživatele a tím i podíl na rozhodovacím procesu, její „žebřík“ je sestaven z osmi příček (obr. 1), které představují jednotlivé úrovně účasti na rozhodování a zároveň jsou členěny do tří kategorií participace (resp. ne-participace).

První dvě příčky, tedy **(1) Manipulace** a **(2) Terapie**, nelze z jejich podstaty vůbec považovat za způsob účasti na rozhodování. Jako příklad Manipulace Arnsteinová uvádí příklady fungování nejruznějších komisí či poradních sborů veřejné správy, na jejichž zasedání jsou prezentovány různé programy či strategie „radnice“, a mnohdy tato platforma slouží jako prostor pro prezentaci různých firem, které se mají na realizaci těchto programů podílet. Role občanů (uživatelů) v podstatě směřuje k tomu, že svou účastí legitimizují tyto oficiální záměry (případně jsou žádáni, aby v rámci zasedání vyjádřili svůj souhlas podpisem pod různé dokumenty). Jako Terapie jsou chápány situace, kdy občané předkládají veřejně své osobní zkušenosti a zážitky s fungováním institucí jako východisko pro hledání nápravy či řešení, jejich iniciativa je chápána jako prostor pro poskytnutí pomoci, poradenství, skupinovou svépomoc apod¹⁴.

Obr. 1

8 Občanská kontrola	}	Občanský vliv
7 Delegovaná pravomoc		
6 Partnerství		
5 Zapojení	}	Tokenismus
4 Konzultování		
3 Informování		
2 Terapie	}	Neúčast (ne-participace)
1 Manipulace		

Další tři příčky žebříku už lze považovat za určitou formu participace, i když s jistým rizikem, že půjde spíše o účast iluzorní než reálnou, tyto jsou kategorizovány jako tokenismus. Pro tento pojem nalze v českém jazyce nelézt jednoslovný ekvivalent. V České republice můžeme odkaz na tokenismus zaznamenat např. v diskusích o rovných příležitostech mužů a žen (srov. např. Křížková, 2002). Jedná se o fenomén, kdy je zástupce v jiném společenství jediný či početně vzácný. Tento zástupce se pak stává symbolem (tokenem) své skupiny, je k němu obracena větší pozornost a soustřeďují se vůči němu stereotypy. Účast tokenů je chápána jako důkaz funkčnosti integrace a rovných šancí, i když reálně představují ojedinělý nebo výjimečný příklad. Prostřednictvím tokenů je participace zástupců určité skupiny (etnická menšina, ženy, problémová mládež) zdánlivě realizována. Kanterová (in Gender, rovné příležitosti, výzkum, 2002) popisuje tři jevy, které se projevují ve vnímání tokenů: pozornost, kontrast a asimilace. Tokenové přitahují pozornost právě svou výjimečností ve skupině; pozorovatelé mají tendenci přehánět rozdíly mezi zástupci většiny a tokeny a zejména charakteristiky tokenů a jejich sociální zařazení je předmětem generalizace a stereotypizace. Pak je pro tokeny jednodušší se přizpůsobit těmto stereotypům. Arnsteinová (1969) za tokenismus pokládá **(3) Informování**, tedy informování občanů o jejich právech, zodpovědnosti, příležitostech, což je jistě pozitivní a lze takové kroky považovat za směřování k participaci. Nicméně v praxi má informování obvykle podobu jednosměrné komunikace od zástupců oficiálních institucí (úředníků, volených reprezentantů) k občanům. Součástí takto nastavené komunikace není očekávání

zpětné vazby nebo možnosti vyjednávání ze strany občanů. Obzvláště jestliže je poskytnutí relevantních informací pojato jako poslední krok plánování, mají občané jen velmi malý prostor, jak ovlivnit navrhovaná opatření ve svůj prospěch. Druhým stupněm tokenismu je **(4) Konzultování (4)**. Arnsteinová se domnívá, že se jedná o legitimní krok směrem k plné participaci, pokud je ovšem spojován s další podporou účasti občanů na rozhodování. Samotná možnost prezentovat vlastní názor ještě uživateli nezaručuje, že tento názor bude také respektován a zohledněn např. při vytváření koncepce služeb. Mezi nejčastější využívané způsoby konzultování stanoviska občanů patří plošné výzkumy, veřejná slyšení a veřejná setkání. Co se týká výzkumů, zpochybňuje Arnsteinová jejich vypovídací hodnotu: občané a jejich stanoviska jsou primárně vykazovány a hodnoceny v podobě statistických údajů, např. kolik lidí se zúčastnilo setkání, kolik informativních brožur a letáků bylo rozdáno, jaká je statistika odpovědí na otázky v dotaznících¹⁵. Příčkou dosahující téměř k plné participaci občanů je jejich **(5) Zapojení** do procesu rozhodování. Na této úrovni lidé mohou mít skutečně určitý vliv, určující je přitom, zda jsou vytvořeny podmínky k tomu, aby tato účast byla smysluplná. V opačném případě jde podle Arnsteinové o zapojení „zvedačů ruky“ do hlasování v komisích a výborech nejrůznějšího zaměření (jako je výbor pro vzdělávání, bytová komise, apod.). Pro dosažení skutečného vlivu při zapojení občanů jsou rozhodující dva faktory: dostatečná podpora pro aktivní účast a vyjádření priorit občanů (jako je technická, finanční, materiální, apod. asistence)¹⁶ a význam, který komunita těmto prioritám přisuzuje, což bezprostředně souvisí se zájmem tyto vlastní priority prosazovat.

Prvním stupněm skutečné participace, která s sebou nese i občanský vliv na rozhodování o způsobech řešení, je **(6) Partnerství**. Skrze vyjednávání se vliv rozděluje mezi formální nositele moci a občany. Partnerství funguje efektivně zejména tehdy, pokud mají občané – členové příslušné lokality (komunity) potenciál k sebeorganizování a pro jednání využívají zástupce, které si sami předem vyberou a vybaví je dostatečnými kompetencemi. S tím souvisí i přiměřené zdroje (nejen finanční, ale např. i právní opora, dostatek času se takovým aktivitám věnovat, apod.). Vyjednávání mezi občany a formálními nositeli moci může vyústit v dosažení dominant-

ního postavení uživatelů v procesu rozhodování (nebo jeho dílčí části). Toto **(7) Delegování pravomocí** může nabývat v praxi různých podob: občané působící v komisích a výborech či jiných rozhodujících institucích mají v těchto orgánech čistou většinu, popř. při menším podílu mají občané právo veta; existence paralelních rozhodujících institucí s výhradně občanskou účastí, které mají právo veta vůči rozhodnutí institucí, v nichž zasedají oficiální držitelé moci; zajištění procesu rozhodování formou subkontraktu mezi oficiální strukturou a občanskými iniciativami. Nejvyšší příčkou žebříku Sherry Arnsteinové je **(8) Občanská kontrola**. Pravděpodobně se nebudete jednat o plnou kontrolu chodu institucí, podstatné je, aby se deklarování kontroly následně příliš nelišilo od praxe. Občanská kontrola předpokládá takový rozsah vlivu (moci), který občanům garantuje i reálnou možnost spravovat, řídit, měnit programy nebo instituce, a to nikoli jen zvnějšku, ale jako jejich součást.

Autorka sama současně upozorňuje na některé limity této typologie. Předně, jak občané usilující o získání vlivu, tak ani nositelé oficiální moci nepředstavují homogenní skupinu, ale člení se na řadu podskupin s odlišnými zájmy, zkušenostmi, problémy, potenciálem a motivací k účasti na rozhodování, ale i předsudky, sklony k paternalismu či přístupem k redistribuci moci. Dalším určujícím kritériem pro úspěch participace je charakter prostředí, tzn. politická a socioekonomická infrastruktura, vytváření podmínek pro organizování občanů (jako např. nízká hustota obyvatel a velké vzdálenosti mezi jejich bydlištěm) a hledání vhodných reprezentantů či povědomí a dostupnost znalostí o cestách k redistribuci vlivu. Všechny tyto aspekty pak znamenají, že v reálném světě lidí a sociálních intervencí (či programů) může mít žebřík mnohem více příček s kratší vzájemnou vzdáleností a s méně výrazným obsahovým odlišením. Také další autoři, kteří z této typologie vycházeli, postupně upozorňovali na její omezení a možné modifikace. Titter a McCallum (2005) obdobně jako Arnsteinová konstatují, že je třeba doplnit další příčky, aby žebřík mohl lépe vystihnout různorodost způsobu občanské participace. Kromě toho však vytýkají žebříku jeho jednorozměrnost, která reflektuje intenzitu účasti občanů na rozhodovacím procesu. Titter a McCallum se domnívají, že žebřík je multidimenzionální, tedy že je nezbytné doplnit původní vertikální linii ještě o rozměr horizontální,

který v rámci dané lokality představuje vazbu mezi formálními autoritami, občany a nevládními organizacemi, případně dalšími významnými aktéry. Namísto žebříku je podle nich třeba použít přírůbek „lešení“, které lépe vystihuje všechny významné vazby a jejich spletitost. V porovnání s původním modelem jsou v jejich pojetí akcentovány také organizace, zejména nevládní, které se na sociálních intervencích podílejí (téma přitom zužují na organizace působící v oblasti zdravotní a sociální péče). Role těchto organizací může být v podpoře participace klíčová, protože mohou působit jako zprostředkovatel účasti uživatelů na rozhodování v rámci lokality, takový potenciál však autoři dávají do přímé souvislosti s vlastní organizační kulturou těchto subjektů. S ohledem na možnosti tohoto textu vycházíme z původního modelu Arnsteinové. Chápeme naši snahu jako pokus o uplatnění tohoto modelu v kontextu komunitního plánování, který může být v dalších krocích modifikován o další rozměry uváděné zmíněnými autory.

Podobně jako Arnsteinová také Beresford a Croft (in Hardina, 2002) uvádějí, že pro podporu účasti občanů na rozhodování a dosažení jejich plné participace je nezbytné systematicky dodržovat principy, které jsou podstatou participativního přístupu. V praxi to znamená zajištění zdrojů (materiálních, finančních, lidských), což např. umožní dostatečnou publicitu a informovanost veřejnosti, ale i jednotlivosti, jako je např. pokrytí cestovních výdajů nebo zprostředkování dopravy. Dále poskytnutí podrobných informací o rozsahu problému, na jehož řešení se mají občané podílet (znamená to i předem sdělit, jaké jsou očekávané překážky možných řešení, např. omezení rozpočtu). Významným prvkem je také systematické vzdělávání v zájmu participativního působení (posílení schopnosti občanů účastnit se a převzít vedení takového procesu). Pro participaci je vhodné i vytváření struktur, které napomáhají účasti a zvyšují míru zapojení, s tímto pak souvisí i nastavení rovných příležitostí participovat. Rozhodujícím aspektem pro občanskou participaci je také užití vhodného jazyka a terminologie, které jsou srozumitelné všem účastníkům (východiskem musí být předpoklad, že ne všichni zúčastnění běžně používají odborné termíny a je třeba jim předat informace tak, aby už samotná forma nebyla diskriminační, spadá sem např. i zajištění tlumočnických a překladatelských služeb nebo pořízení záznamů ve

speciálních znacích). Pokud nemá být participace pouze iluzí, ale reálným aktem, považují tyto autoři za nezbytné nastavit jako součást procesu rozhodování vlastní hodnotící mechanismus, který nám pomůže sledovat, zda jsou pro účast občanů nastaveny vhodné podmínky.

Z obdobné filozofie vycházejí i základní principy metody komunitního plánování, která se v České republice prosazuje jako platforma pro plánování a vytváření koncepcí sociálních služeb na místní úrovni. Mezi základní principy této metody se řadí (Metodiky, 2007):

- Princip triády – rozhodování o způsobu zajištění služeb probíhá za účasti uživatelů (osob, které služby čerpají), zadavatelů (volených zástupců) a poskytovatelů (subjektů – právnických i fyzických osob, které služby v praxi zajišťují).
- Princip rovnosti – občanská aktivita je chápána jako rovnocenná rozhodování úřadu, přičemž účast na rozhodování je otevřena každému bez rozdílu.
- Princip skutečných potřeb – systém služeb je koncipován na základě analýzy potřeb, které jsou zjišťovány za aktivní účasti uživatelů.
- Princip dohody – výsledkem komunitního plánování je dokument, který by měl být závazný pro všechny zúčastněné (tedy včetně volených reprezentantů). Dokument obsahuje nejen obecné záměry, ale i konkrétní postupy a dílčí kroky, kterými budou dohodnuté cíle naplněny.
- Princip otevřenosti – veškeré informace jak o samotném procesu plánování, způsobech rozhodování i výsledcích jednání jsou dostupné nejen samotným aktérům procesu, ale jsou aktivně předávány i veřejnosti.
- Princip dosažitelného řešení – navrhovaná řešení musí být přiměřená společenským a ekonomickým podmínkám lokality, pro kterou jsou služby koncipovány.
- Princip cyklického opakování – komunitní plánování je nikdy nekončící proces, ve kterém se střídají fáze s vyšší intenzitou zjišťování potřeb, diskusí účastníků a formulace návrhů s fázemi zpětného hodnocení dosažení stanovených cílů, shromažďování dalších potřebných dat a reformulace cílů.
- Princip kompetence účastníků – plánování sociálních služeb musí být postaveno na dostatečné obeznámenosti účastníků s jeho principy a postupy. Efektivní zapojení uži-

vatelů předpokládá, že celý proces je organizován lidmi s dostatečnými kompetencemi pro koordinaci, koučování, mediaci, řízení, projektové řízení, budování týmů, apod. Na druhou stranu je nezbytné vycházet z předpokladu, že také uživatelé disponují kompetencemi, které jsou pro proces plánování nezbytné, zejména co se týká hodnocení nabídky služeb a formulace potřeb a požadavků na poskytování pomoci.

- Princip přímé úměry – význam není prisuzován výhradně dokumentům, písemnému zpracování plánu nebo koncepce, ale samotnému procesu, který ke vzniku těchto dokumentů směřuje. Kvalita výstupů je přímo úměrná kvalitě procesu plánování.

Romové jako uživatelé sociálních služeb

Je poměrně obtížné obsahově vyjádřit prostřednictvím obecné definice, kdo je uživatel sociálních služeb, snad kromě konstatování, že se jedná o osobu, které je služba poskytována. Také zákon o sociálních službách neposkytuje explicitní definici, uživatel je v rámci této právní normy chápán jako osoba v nepříznivé sociální situaci¹⁷. Obdobně nelze považovat za účelné usilovat o definování různých skupin, do nichž jsou uživatelé v praxi často kategorizováni – téměř bez výjimky je součástí komunitního plánování členění uživatelů na cílové skupiny – každá takto nastavená cílová skupina uživatelů bude vždy představovat velmi heterogenní skupinu osob, z nichž každý jeden člen využívá sociální službu pro řešení své vlastní a jedinečné životní situace. Spíše než hledání společných charakteristik Romů – uživatelů sociálních služeb se v tomto textu proto pokusíme nastínit některé aspekty, které mohou komplikovat poskytování služeb příslušníkům tohoto etnika, případně vytvářet bariéry pro aktivní podíl na plánování služeb.

Klíčová (2004: 96) s odkazem na další autoru (srov. např. Reyniers, Gabal, Zoon) konstatuje, že Romové patří v zemích střední a východní Evropy mezi skupiny obyvatel nejvíce ohrožené sociálním vyloučením. Špatné životní podmínky romské populace jsou obvykle zapříčiněny kumulací handicapů, jako je nízká kvalifikace, špatný zdravotní stav, dlouhodobá nezaměstnanost a celkově nízká sociální úroveň. Jednotlivá znevýhodnění jsou navíc často vzájemně propojena a stávají se základem multidimenzionálního sociálního vyloučení, které následně generuje

hlubší sociální a kulturní propad těchto komunit. Tato znevýhodnění zároveň nesou riziko snížené možnosti získat přístup k hlavním sociálním institucím, které distribuují různé životní šance, k sociálním službám a zároveň k mobilitě nebo sociálním sítím (Džambazovič in Klíčová, 2004: 112). Sociální začleňování Romů musí být podle Shuringy (2007: 25) orientované na pozitivní změnu, zvyšování sociální participace a redukování sociálního rozdělení. Zároveň dodává, že toto předpokládá úsilí z obou stran, jak majoritní společnosti, tak samotných vyloučených. Společnost musí být otevřená, vstřícná, schopná dát příležitost a nediskriminovat. Vyloučení musí opustit svůj antipatický postoj a aktivně hledat cesty, jak se integrovat do společnosti (2007: 25). Řešením je podle této autorky důsledné uplatňování „uschopňujícího“ přístupu¹⁸. Nejdůležitějším cílem je aktivizace Romů pro ně samotné, protože nakonec se jimi a jejich problémy nikdo jiný zaobírat nebude (Schuringa, 2007: 27).

Na druhé straně Vašečka (2004: 179) v kontextu zajištění sociální pomoci Romům upozorňuje na určitá rizika bezvýhradného uplatňování politiky individuální aktivity a zodpovědnosti. Nabízení „rovných příležitostí“ všem stejně, tedy bez zohlednění specifických znaků kulturně odlišných sociálních prostředí, může znamenat trvalý propad do oblasti sociálního vyloučení a absolutní chudoby. Podobné riziko podle něj přináší také politika aktivizace svépomoci. Nabízené příležitosti jsou pro sociálně vyloučené často nedostupné pro jejich sociálně-kulturní handicap. Tito lidé je zkrátka jako příležitosti nevnímají, resp. nevědí, jak na ně dosáhnout. Předpokladem totiž je, aby všem, kteří budou mít zájem, lokální samospráva chtěla a měla možnost zprostředkovat znalosti a dovednosti potřebné pro využití těchto šancí. Současně to ale předpokládá, že následně budou mít tito lidé rovnocennou možnost jako majorita tyto znalosti a dovednosti v konkurenčním prostředí využít (Vašečka, 2004: 179). Socio-kulturní odlišnost Romů souvisí s hodnotami, zvyky a tradicemi, které jsou součástí jejich vlastní identity a základem jejich životního stylu. Ševčíková (2004) poukázala na některé odlišnosti v hodnotové struktuře Romů v porovnání s majoritní populací, jako je vztah k formálnímu vzdělání, bydlení, zaměstnání, rodině. Za jednu z klíčových hodnot, resp. určující prvek romské identity lze považovat rodinu, resp. rod či kmen. Romové necítí svoji identitu

jako jednotlivci, ale jako celek: rod, rodina a na příslušnost k širší rodině kladou velký důraz (Navrátil in Ševčíková, 2004: 124). Základní jednotkou romské tradiční komunity je kmen, který byl původně polygamní patriarchální velkorodinou. V současné době je značně problematické definovat, co je vlastně romská komunita – Romové jako etnikum stále existují jako různé kmeny, rody, které se od sebe (záměrně) odlišují či mají zákaz spolu komunikovat, někteří Romové jsou zčásti integrováni, většina žije v komunitách, které je možné spíše označit jako oblasti nebo lokality s romským osídlením (Ševčíková, 2004: 121). Takové „komunity“ vznikly jako součást „integrační“ politiky předchozího režimu. Jednotlivé kmeny a tradiční vesnice byly „promíchány“, snížila se možnost vlastní sociální kontroly (tu převzala většina majorita) a došlo k destrukci původních sociálních vazeb. Pojem „romská komunita“ tedy mnohem častěji zaznívá ze strany majoritní populace jako označení romských obyvatel určitého území, které více než etnický původ spojuje sociální charakteristiky, jako je chudoba, dlouhodobá nezaměstnanost, nevyhovující bytové podmínky, nízká kvalifikace, apod.

Akcentování rodové příslušnosti sehrává rozhodující roli také při formování romské reprezentace s potenciálem nejen prosazovat zájmy Romů, ale především systematicky spolupracovat s majoritou. Kopeček, Mareš a Pečinka (2004) popisují proces štěpení romského hnutí, které s větší intenzitou začalo působit v osmdesátých letech 20. století a jehož východiskem byla příslušnost k romskému etniku. Místo očekávaného sjednocení Romů nastal rozklad, na němž se podílely kastovní přehrady mezi nepočtenějšími slovenskými, méně početnými olašskými a naprosto marginálními usedlými českými a moravskými Romy, dále spory velkorodin i jednotlivých předáků uvnitř těchto tří větví. Postupně se objevily desítky politických, kulturních a zájmových organizací, a to skoro ve všech oblastech, kde žila romská menšina (Kopeček, Mareš, Pečinka, 2004: 192).

Romové – uživatelé sociálních služeb v procesu komunitního plánování ve vybrané lokalitě

V této části textu se pokusíme zachytit intenzitu a podobu participace romských uživatelů sociálních služeb v procesu komunitního plánová-

ní ve vybrané lokalitě. V kontextu komunitního plánování bylo téma účasti uživatelů zatím vždy pojednáno dílčím způsobem a nahlíženo z různých úhlů, nicméně nebylo systematicky zpracováno. Současně však vyvstává zásadní otázka, zda je vůbec komplexní uchopení tohoto tématu možné a účelné. Takový přístup k analýze představuje riziko, že ve snaze o hledání společných znaků a zobecnění „potíží“ se zapojením uživatelů rezignujeme na zcela specifické charakteristiky nejen jednotlivých cílových skupin, ale také svébytnost každé lokality, ve které chceme proces komunitního plánování zkoumat. Při zvažování možného přístupu k uchopení tématu byla tedy jako metoda zvolena případová studie vybrané lokality, výchozím postupem je zkušenostní reflexe. Reflexivita je považována za jednu z výchozích metod kvalitativního výzkumu Gough (2003). Zpětné promýšlení vlastních zkušeností, ať už vědomé či neuvědomované a identifikované druhou osobou, může být úspěšným nástrojem k realizaci změn dosud zavedené praxe. Jak uvádí Ixer (1999), systematický rozbor vlastní praxe lze považovat za prvek akčního výzkumu, který může zprostředkovat propojení vlastní praxe s teoretickými poznatky. Východiskem jsou zkušenosti sociální pracovníce působící v organizaci zaměřené na poskytování sociálních služeb romským uživatelům, jejichž klienti byli osloveni k účasti na procesu plánování. A dále reflexe zkušenosti sociální pracovníce podílející se na metodické podpoře tohoto procesu. Ve snaze o triangulaci dat byla zkušenostní reflexe doplněna o analýzu dokumentů, v tomto případě studium a rozbor zápisů z jednání realizovaných jako součást procesu KPSS za období posledních dvou let¹⁹.

Komunitní plánování sociálních služeb je v této lokalitě iniciováno místním úřadem, jehož pracovník také zajišťuje koordinaci celého procesu. Skutečnost, že iniciativa přišla „shora“, se odráží v řadě aspektů. Předně je to nastavení pracovních skupin, které byly definovány pracovníky úřadu na bázi vlastního předpokladu o existenci cílových skupin uživatelů v lokalitě. Platformou pro diskusi o potřebách romských uživatelů se tak stala pracovní skupina, která se kromě samotných Romů věnuje problematice ještě dalších cílových skupin (mj. cizinci). Zasedání této pracovní skupiny probíhá obvykle v prostorách úřadu. Jak je patrné ze zápisů z jednání pracovní skupiny, účastníky jednání jsou

převážně zástupci poskytovatelů. Tato setkání jsou primárně využívána k vyřizování různých praktických otázek, případně předávání informací a dojednávání potřebných záležitostí mezi úřadem a poskytujícími organizacemi, případně poskytovateli navzájem²⁰. Ze zápisů není zjevné, že by se v rámci procesu komunitního plánování, resp. v rámci činnosti ustavené pracovní skupiny, věnoval tématu sociálních služeb pro seniory některý z členů zastupitelstva. Účast uživatelů-Romů je nárazová a poměrně řídká. Za dva roky proběhlo celkem sedm setkání, na třech z nich byly přítomny osoby, které lze považovat za romské uživatele sociálních služeb. Je však nezbytné zmínit, že se nejedná o „výhradní“ uživatele, ale o osoby, které se pohybují na pomezí rolí uživatel–poskytovatel, protože se částečně profesionalizují a v rámci lokality fungují jako zprostředkovatelé kontaktů mezi organizací poskytující služby a jejími potenciálními klienty (tady je možné uplatnit dvojí optiku a považovat tyto osoby na jedné straně za klíčové informanty z řad uživatelů, na straně druhé za svého druhu terénní pracovníky). K zajištění větší účasti uživatelů jsou většinou vyzýváni zástupci poskytovatelů – pracovníci, kteří na setkání pracovní skupiny docházejí. Od těchto pracovníků se očekává, že budou schopni zprostředkovat informace o komunitním plánování uživatelům „jejich“ služby a motivovat je k aktivní účasti na jednáních pracovní skupiny. Požadavky na účast uživatelů zesilují v případě potřeby „odhlasovat“ návrhy do komunitního plánu za danou pracovní skupinu.

Z pohledu sociální pracovníce v romském prostředí je však jen těžko představitelné, že běžný uživatel sociální služby bude vážně zvažovat možnost zapojit se do tvorby sociální politiky na úrovni města. Organizátoři komunitního plánování skrze pracovníky poskytovatelských organizací přicházejí k Romům s výzvou, že jejich názor má také hodnotu a je důležitý, aby byli sami odborníky na svůj život, aby komunikovali svoje problémy. Prakticky to znamená, že se Romové mají stát partnery v diskusi s těmi, kteří dosud popisovali jejich problémy bez toho, aby věděli, co to je „být cikán“, nebo které mohou považovat i za spolutvůrce své nepříznivé situace. Adresáti takovým výzvám sociálního pracovníka často nerozumějí, eventuálně se k nim apely k účasti na takových akcích vůbec nedostanou. Přestože pracovníci dané poskytující organizace jsou s uživateli v každodenním kontaktu a v mnoha

ohledech se daří vytvářet prostředí důvěry, je z pohledu sociální pracovníce „svět uživatelů“ a „svět pracovníků“ ještě stále velmi vzdálený na to, aby uživatelé připustili, že mají takové výzvy „brát vážně“. Dalším neméně významným důvodem je způsob života Romů v popisované lokalitě. Romské obyvatelstvo je zde vnitřně členité a jednotlivé – samotnými Romy deklarované – skupiny (hlavně Olaši a Rumungři) mají zásadně odlišné představy o úloze sociálních služeb. Uživatelé sociálních služeb dané poskytující organizace se např. velmi výrazně vyhraňují vůči lidem, kteří nežijí v jejich pavlačovém domě a nemají zde ani žádné příbuzné. Identifikace se skupinou zde funguje jen na úrovni rozšířené rodiny a nikoli na základě etnické příslušnosti, jak je často popisováno nejen v sociální práci, ale i v rámci dalších oborů.

Diskuse

V úvodu jsme položili otázku směřující k rizikům a příležitostem participace uživatelů sociálních služeb na procesu komunitního plánování. Pro hledání odpovědi jsme zvolili Romy jako příklad uživatelů se specifickými životními podmínkami, rozsah participace jsme sledovali na příkladu komunitního plánování ve vybrané lokalitě. Pokud popsaná zjištění posoudíme v kontextu teorie S. Arnsteinové, reakce je na první pohled jednoznačná – pohybujeme se na dolních příčkách žebříku, které představují ne-participaci. Podrobnější vhled zprostředkovaný zkušeností sociálního pracovníka ale od takové odpovědi odrazuje. O třech nejvyšších příčkách, které znamenají skutečný občanský vliv, nemůže být za daných okolností samozřejmě řeč. Ale nacházíme skutečně v praxi tendenci k manipulaci nebo změně uživatele formou terapie? I tady musí zaznít záporná odpověď a důvod je prostý: v obou případech musí být uživatel alespoň v nějaké formě přítomen. Situace v námi sledované lokalitě naznačuje tendence organizátorů komunitního plánování dostát požadavkům na alespoň nějakou účast uživatelů v tomto procesu. S ohledem na shora zmíněné poměrně intenzivní snahy MSPV metodicky komunitní plánování podpořit lze usuzovat, že organizátoři jsou znalostně dobře vybaveni a chápou, že první dvě příčky je nejlépe překročit. „Zajištění“ participace uživatelů je však přenášeno na bedra pracovníků zúčastněných poskytujících organizací, od nichž se očekává, že zprostředkují uživatelům

informace o komunitním plánování, případně budou uživatele k účasti motivovat²¹. Uplatňování této „zprostředkovací“ strategie lze v praxi zaznamenat také u dalších cílových skupin, kde lze ale očekávat větší ochotu „svému“ poskytovateli vyhovět.

Jinými slovy můžeme tuto strategii vnímat jako tendenci organizátorů na jedné straně deklarovat vytváření koncepce sociálních služeb metodou komunitního plánování, na straně druhé ale rezignovat na principy, které představují základní východiska této metody, popř. je částečně delegovat na poskytovatele služeb.

V případě Romů strategie „participace nako“ nefunguje. Příčinou je především jejich obecná nedůvěra daná postojem majoritní společnosti, který byl po mnoho desetiletí odmítavý a diskriminační. Obtížné nyní uvěřit pouhým deklaracím „úřadu“ o partnerském přístupu a rovnocenném postavení. Jestliže chceme používat metodu komunitního plánování jako způsob podpory uživatelů v účasti na rozhodování, není jiné cesty než důsledně dodržovat principy, které tvoří samotnou podstatu této metody. V námi zvolené lokalitě je to např. vytvoření vhodných struktur podporujících účast uživatelů – konkrétně komplexní změnu pojetí pracovní skupiny zaměřené na sociální služby pro Romy. Současné nastavení pracovní skupiny např. naznačuje očekávání organizátorů komunitního plánování, že účastníci-Romové budou ochotni a schopni diskutovat o všech problémech, které lze v dané lokalitě vztáhnout k romskému etniku. Mezi hlavní rizika neúčasti Romů v tomto procesu patří přitom odlišné chápání komunity. Zkušenosti sociálního pracovníka v organizaci jednoznačně vypovídají o tom, že Romové mají tendence se zabývat výhradně tématy, která spojují s příslušníky své vlastní – byť široké – rodiny. Mnohem účelnější se proto jeví sestavit pracovní skupinu zaměřenou spíše tematicky než etnicky, např. na potíže spojené s bydlením v určité části obce – jejíž člen může být kdokoli z obyvatel²². S tím souvisí i riziko popsané hodnotové odlišnosti, kdy pro Romy je určující „tady a teď“ a požadavek zabývat se vizemi a prioritami v horizontu několika let, což je podstatnou komunitního plánování, je značně odrazující. Efektivnější je v tomto směru uplatnění principu dosažitelného řešení, kdy dáme lidem možnost zabývat se pouze dílčími tématy a z nich tvořit mozaiku celkové strategie služeb, aniž bychom

v nich formovali pocit, že jejich účast je zbytečná či nepodstatná.

Obdobný význam má zprostředkování komunitního plánování s využitím postupů, které jsou pro uživatele přijatelné a srozumitelné. V tomto ohledu je rizikem už samotné jednání v prostorách úřadu a očekávání, že se v tomto formálním prostředí stanou úředníci a Romové pro tuto chvíli a pro potřeby komunitního plánování partnery, zatímco druhý den mohou být stejní lidé ve zcela odlišném a velmi nerovném vztahu úředník–klient. Jednou z možností je přenést jednání do místa, které pro uživatele představuje jejich přirozený svět, kde jsou schopni bez zábran komunikovat a posílit princip rovných příležitostí.

Za riziko lze považovat i nereálnou představu o účasti osob, které by v procesu komunitního plánování zastávaly roli reprezentantů Romů²³. Na jedné straně se nabízejí pro uplatnění principu dostatečné informovanosti a zprostředkování odborné terminologie vhodným jazykem Romové, kteří působí v lokalitě jako „svého druhu“ terénní pracovníci. Na druhou stranu je otázkou, zda se tito lidé nestanou tokeny, tedy nebudou jen „využití“ majoritní společností jako doklad o úspěšné participaci Romů na rozhodování. Příležitost účasti těchto pracovníků lze nacházet spíše v jejich roli mediátora, který by v rámci komunity vyhledával témata, kterým je třeba se v rámci plánování služeb věnovat, a případně na principu sněhové koule i další osoby – laiky, kteří by se na procesu aktivně podíleli.

Závěr

Komunitní plánování se možná příliš rychle stalo „politickým“ termínem a součástí slovníku oficiálních zástupců obcí a regionů, řada aktérů plánování přitom mnohdy nedokáže reflektovat, že se jedná o metodu, jejíž implementace v praxi je poměrně náročná. V textu jsme se na příkladu jedné z cílových skupin uživatelů sociálních služeb pokusili naznačit, že rezignací na základní principy této metody je vytvářena spíše iluze participace uživatelů sociálních služeb, nikoli prostor pro jejich účast na rozhodování. Uplatnění metody komunitního plánování v praxi znamená velké nároky na organizátory tohoto procesu právě ve vytváření vhodných podmínek pro participaci uživatelů a veřejnosti. Reálný zájem o posílení participace vyžaduje velkou kreativitu a neustálé hledání nových způsobů komunikace s uživateli, které téměř vždy provází nějaký

handicap (ať už zjevný nebo skrytý, fyzický, psychický nebo sociální). Každá lokalita a každá cílová skupina uživatelů představuje neopakovatelný prostor, ve kterém je třeba hledat vlastní cesty a prostředky k tomu, aby byl vyslyšen hlas uživatelů o jejich představě sociálních služeb a poskytování pomoci. Podstatu metody komunitního plánování je třeba chápat nikoli ve zpracování samotného výsledného dokumentu – komunitního plánu a s tím spojené snaze dostat formálnímu požadavku na „angažmá“ uživatele. Naplnění podstaty této svébytné metody sociální práce znamená vědomě krok za krokem stoupat až k nejvyšším příčkám žebříku, na kterých se z uživatelů stávají partneři v jednání s reálným vlivem a možností zpětné kontroly deklarovaných rozhodnutí.

Poznámky

- 1 Kontaktní adresa: FSS MU, katedra sociální politiky a sociální práce, Joštova 10, 602 00 Brno. E-mail: kubalis@fss.muni.cz.
- 2 Podrobněji je pojem participace rozpracován v předchozích statích jedné z autorek tohoto textu (viz Kubalčíková, 2009a; Kubalčíková, 2009b), kterým volně navazujeme na dříve diskutované téma.
- 3 Spolupráci zmiňuje již Maastrichtská smlouva (1992), k Amsterodamské smlouvě (1997) byl připojen Protokol č. 7 týkající se aplikace principů subsidiarity a proporcionality. Významným krokem bylo přijetí Aarhuské úmluvy (1998) – Úmluva Evropské hospodářské komise OSN o přístupu k informacím, účasti veřejnosti na rozhodování a přístupu k právní ochraně v otázkách životního prostředí. Klíčovým dokumentem je bezesporu Bílá kniha o evropské státní správě (2002), kde je formulován požadavek na zdokonalení realizace politiky „zdola-nahoru“. Evropská komise následně na toto stanovisko navázala Sdělením č. 704 o posílení spolupráce při konzultacích a dialogu – všeobecné principy a minimální standardy pro konzultace Komise se zainteresovanými stranami a zajištění veřejných konzultací. Shrnutím těchto snah je pak nová Ústava EU, především článek I-47 o zásadách participativní demokracie.
- 4 Diskusi k marketizaci můžeme v kontextu sociálních služeb v ČR považovat za irelevantní. Podstatou je existence soukromoprávních poskytovatelů, kteří v systému nabízejí sociální služby na principu zisku. Podíl tohoto typu poskytovatelů je u nás naprosto marginální. Kvazi-trh v některých evropských zemích v tomto smyslu zajišťují nevládní organizace. V ČR je však tento typ poskytovatelů enormně závislý na veřejných zdrojích (viz např. Průša, 2007), což prakticky znamená, že účast či neúčast na „trhu“ je spíše než bezprostřední poplávku ze strany uživatele ovlivněna řadou dalších vnějších faktorů.
- 5 Lze však zaznamenat využití metody komunitního plánování i v jiných aktivitách, jako je rozhodování o využití veřejných prostranství (např. projekty Nadace Partnerství).
- 6 Kromě základních informativních příruček a zajištění metodiky komunitního plánování se jedná především o přípravu metodiků-vzdělavatelů pro podporu procesu komunitního plánování v obcích a městech. Aktuálně se jedná o finanční podporu ve formě tzv. individuálních projektů, které jsou realizovány v rámci jednotlivých krajů a obsahově směřují k posílení spolupráce mezi krajskou a místní úrovní při přípravě střednědobých plánů, obdobně aktuální grantová výzva MPSV č. 65, směřující k přímé podpoře jednotlivých obcí v plánování sociálních služeb.
- 7 Svěbytné téma (překračující záměr tohoto textu) představuje účast/neúčast volených zástupců, řečeno terminologií metodiky komunitního plánování, „zadavatelů“ služeb.
- 8 Jedná se obvykle o metody typické pro tzv. administrativní přístup, jako jsou expertní nebo úřednická rozhodování.
- 9 Dosavadní zkušenosti s využitím metody komunitního plánování v praxi byly diskutovány v časopise Sociální práce/Sociálna práca č. 1 z roku 2009.
- 10 Obdobné zkušenosti ze Slovenska zmiňuje např. Repková (2009), která popisuje implementaci participativního přístupu jako rozpor mezi poměrně dobře nastavenými nástroji slovenské sociální administrativy a vlastní praxí. Popisuje přitom různé důvody obtížného prosazování participativního principu do každodenního výkonu sociálních pracovníků, jako jsou mimo jiné nejednoznačná interpretace tohoto principu nejen ze strany pracovníků, ale i samotných uživatelů, nedostatečná odborná příprava a v neposlední řadě vysoká míra byrokratizace spojená s výkonem profese sociálního pracovníka, resp. pracovníka služeb sociální práce.

- 11 Hubíková v případě nízkého nebo chybějícího podílu uživatele na procesu komunitního plánování např. hovoří o formálním postupu plánování, nikoli o popření metody samotné.
- 12 Kromě toho je otázka účasti na rozhodování některými autory (srov. např. Sirovátka, Horák, Horáková, Hora) diskutována ve spojitosti s tématy zaměstnanosti, pracovního trhu a především aktivní politikou zaměstnanosti.
- 13 Např. v roce 2009 byl tento koncept využit jako jedno z hlavních východisek mezinárodního workshopu User Involvement and Participation in Social Care, pořádaného univerzitou v Kasslu, obdobně viz příspěvek na World Urban Forum (Taylor, 2006), ale i diskuse ke konceptu v mezinárodních impaktovaných časopisech (Tritter, McCallum, 2006).
- 14 Autorka pro ilustraci nabízí příklad otce, jemuž zcela zbytečně zemřelo dítě v důsledku špatně fungujícího systému okamžité pomoci. Rozhodl se svoji zkušenost zprostředkovat ostatním a prostřednictvím aktivit agentury po komunitní akci usilovat o změnu. Bylo mu nabídnuto terapeutické sezení pro rodiče s obdobnou zkušeností a přislíbeno, že „...někdo do nemocnice zavolá a promluví s ředitelem, aby se to už neopakovalo“. Obdobný je i příklad nájemníků sociálního bydlení, kteří chtěli upozornit na nefunkující služby, a jejich sezení bylo „využito“ pro prezentaci aktivit projektu zaměřeného na úklid veřejných prostranství, jehož cílem je přetvářet hodnoty majoritní populace méně příznivým občanům.
- 15 O vztahu mezi rolí uživatele a zjišťováním potřeb v procesu komunitního plánování podrobněji pojednává např. Kubalčíková (Sociální práce/Sociálna práca, č. 1, 2009).
- 16 Autorka na příkladech z praxe dokladuje, jak zdánlivé drobnosti mohou pro uživatele znamenat nepřekonatelnou bariéru pro účast v podobných aktivitách, např. úhrada jízdného, nepřiměřená četnost setkání, nevhodné místo setkání, obtíže s hlídáním dětí, nedostatečná informovanost o cílech setkání, apod.
- 17 Za nepříznivou sociální situaci je (podle § 3, odst. b) považováno oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.
- 18 Takový přístup by měl být založený na vytvoření místních kapacit pro identifikování a řešení problémů, pozitivním hodnocení komunity, informovanosti lidí o zdrojích a kapacitách komunity, zapojení do přímé akce a dosahování udržitelných výsledků.
- 19 Samozřejmě se nabízí jako nejvíce přínosné sledovat tento proces prizmatem samotného uživatele, ale jak naznačí další text, tento postup je momentálně téměř vyloučen. Z etických důvodů ponecháváme lokalitu i poskytovatelskou organizaci v tomto textu v anonymitě.
- 20 Typicky např. otázky spojené se standardy kvality, přípravou obecního rozpočtu na další období a s tím spojené možnosti dotačních programů pro poskytovatele, změny na úřadě, požadavky vyplývající z komunikace s krajským úřadem, atd.
- 21 V horším případě se mohou organizátoři domnívat, že skrze poskytovatele je informování a konzultace vlastně zajištěna, aniž uživatelé sami na jednání docházejí.
- 22 Popř. sestavit několik pracovních skupin zastupujících obyvatele jednotlivých domů, jestliže Romové sami toto pojetí preferují.
- 23 S tím souvisí i otázka postavení žen v patriarchálně konstituované romské rodině a jejich případná reprezentace.

Seznam literatury:

- ADAMS, R. **Empowerment, Participation and Social Work**. Basingstoke a New York: Palgrave, 2008.
- ARNSTEIN, S. R. **A Ladder of Citizen Participation**. *Journal of the American Institute of Planners*, 1969, Vol. 35, No. 4, pp. 216–224.
- GOUGH, B.: **Deconstructing reflexivity**. In FINLAY, L., GOUGH, B.: **Reflexivity: a practical guide for researchers in health and social science**. Oxford: Blackwell Publishing, 2003, pp. 21–35.
- HARDINA, D. **Analytical Skills for Community Organizations Practice**. New York: Columbia University Press, 2002.
- HUBÍKOVÁ, O. **Potenciál procesu komunitního plánování sociálních služeb snižovat rizika sociální exkluze**. In SIROVÁTKA, T.

- (ed). **Sociální vyloučení a sociální politika.** Brno–Praha: Masarykova univerzita a Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006, s. 88–97.
- IXER, G.: **There's No Such Thing As Reflection.** *British Journal of Social Work*, 1999, Vol. 29, pp. 513–527.
- KLÍČOVÁ, K. **Životní podmínky Romů v České republice v mezinárodním srovnání v kontextu rizik etnického výzkumu.** In SIROVÁTKA, T. (ed). **Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin.** Brno: Georgetown, 2004, s. 95–115.
- KOPEČEK, L., MAREŠ, M., PEČÍNKA, P. **Vybrané strategie prosazování zájmů v rámci menšinových etnických hnutí v ČR: faktor exkluze či inkluze?** In SIROVÁTKA, T. (ed). **Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin.** Brno: Georgetown, 2004, s. 185–202.
- KŘÍŽKOVÁ, A. **Jaké je postavení českých žen v řídicích pozicích?** In SOKAČOVÁ, L. (ed). **Ženy v řídicích pozicích.** Praha: Gender Studies, o. p. s., 2005, s. 13–19.
- KUBALČÍKOVÁ, K. (a) **Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb.** *Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 1, s. 85–96.
- KUBALČÍKOVÁ, K. (b) **Role klienta při vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni.** *Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 93–102.
- Metodiky pro plánování sociálních služeb.** Praha: Centrum pro komunitní práci a Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2007.
- PIERSON, J. **Going Local. Working in communities and neighbourhoods.** London – New York: Routledge, 2008.
- PRŮŠA L. **Ekonomie sociálních služeb.** Praha: ASPI, 2007.
- REPKOVÁ, K. **Participativny prístup v sociálnej práci – ambiciózný projekt slovenskej sociálnej administratívy.** *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 114–123.
- SCHURINGA, L. **Komunitní práce a inkluze Romů.** Ostrava: Radovan Goj, 2007.
- Slovník pojmů. Gender, rovné příležitosti, výzkum.** 2002, č. 2–3. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR.
- ŠEVČÍKOVÁ, S. **Hodnoty a zvyky Romů v České republice.** In SIROVÁTKA, T. (ed). **Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin.** Brno: Georgetown, 2004, s. 117–136.
- TRITTER, J. Q., McCALLUM, A. **The snakes and ladders of user involvement: Moving beyond Arnstein.** *Health Policy*, 2006, No. 76, pp. 156–168.
- VAŠEČKA, I. **Princip sociálnej pomoci vo vzťahu k rómskému etniku na úrovni lokálneho spoločenstva.** In SIROVÁTKA, T. (ed). **Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin.** Brno: Georgetown, 2004, s. 163–181.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.**

Identifikace rizik v rámci využití kompetenčního modelu ve vzdělávání sociálních pracovníků/ pracovníc v bakalářských oborech sociální práce

Identification of Risks in the Use of a Competency Model of Training of Social Workers in Bachelor Degree in Social Work

Zuzana Truhlářová

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.,¹ působí na katedře sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové. Je odbornou garantkou a vyučující odborných praxí v bakalářských a magisterských oborech sociální práce, věnuje se problematice sociální práce se seniory a metodám sociální práce se skupinou.

Abstrakt

Při přípravě sociálních pracovníků na půdě českých vysokých škol vidíme snahu o spojení tzv. univerzitního vzdělávání s požadavky, které přinesl Boloňský proces, a také snahu vyhovět klasifikačním standardům české Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Česká Asociace vzdělavatelů v sociální práci v našem prostředí v rámci vysokoškolské přípravy sociálních pracovníků usiluje o hlubší propojení aspektů univerzitního (akademického) vzdělávání s aspekty profesionálního (odborného) vzdělávání – tedy zaměřeného na získávání praktických kompetencí směřujících k výkonu profese sociální práce. Situace je ztížená tím, že vysokoškolská příprava v oblasti sociální práce / sociálních služeb byla na více než 40 let přerušena. Za toto období se mnohé změnilo. Je proto přirozené, že vysokoškolská příprava sociálních pracovníků u nás hledá svou neoptimálnější formu. Z tohoto důvodu byl realizován výzkum² zaměřený na oblast budování a rozvíjení profesních kompetencí u studentek a studentů bakalářského prezenčního studia sociální práce. Část z výsledků realizovaného výzkumu byla zpracována v této studii.

Klíčová slova

vzdělávání, kompetence, odborná praxe, sociální práce

Abstract

There is effort to combine broad university education and Bologna process goals in social work tertiary education at Czech universities. There is also effort to meet classification standards of the Czech Association of Schools of Social Work at the same time. This organisation wants to inter-connect academic university education with professional aspect of vocational training in social work (it means competences based vocational training). Real situation in the Czech Republic, in the area of social work/social services, is complicated by the fact of 40 years discontinuity in social work education (the period of communistic regime). Many things changed during this era. Therefore it is comprehensible that the Czech social work university education is still looking for its optimal form. For that reason a research on competences building process has been realised. It was aimed on students of bachelor university degree of education (in attendance form of study). Part of results of such research is covered by this study.

Keywords

education, competence, professional practice, social work

Úvod

Je přirozené, že diskuse o významu kompetencí v kontextu profesionální přípravy žáků se přenesla i do vysokoškolské přípravy v jednotlivých studijních oborech. Nejstarší oblastí orientovanou na vzdělávání prostřednictvím profesionálních kompetencí je oblast medicíny. Podobný trend však zaznamenaly koncem 20. století i takzvané pomáhající profese, kde se objevil požadavek profesionálních asociací, aby vysokoškolské studijní programy byly orientované právě na získávání, rozvoj a posilování profesionálních kompetencí. V odborné literatuře orientované na oblast sociální práce se touto problematikou v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků zabývá Havrdová (1999), Havrdová, Hajný (2008), Maroon, Matoušek, Pazlarová (2007), Lesser (1971), Navrátil, Šišlková (2007), Navrátilová (2008), Mlčák (ed.) (2005), Scherpner, Richter-Markert, Sitzenstuhl (1992), Levická (2007), Jusko (2003), Royse (1994), Treathwick (2006), Thomas, Pierson, (1995), Chytil, Musil (2009).

Situaci v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků orientovanou na praktické kompetence ztěžuje skutečnost, že neexistuje jediná všeobecně platná taxonomie profesionálních kompetencí.

1. Vymezení odborných praktických kompetencí z hlediska edukačního procesu profesní přípravy sociálních pracovníků

V odborné literatuře zaměřené na problematiku vzdělávání v sociální práci nalezneme mnoho pokusů stanovit konkrétní výčet kompetencí, které sociální pracovník potřebuje v kontextu svého vzdělávání získat pro efektivní výkon své činnosti. Uváděné taxonomie profesních kompetencí vznikaly na dvou základech:

- na základě empirické analýzy praktických činností sociálních pracovníků;
- na základě teoretických deduktivních i indukčních postupů.

Britská National Council for Vocational Qualification – NCVQ v roce 1988 definovala profesionální kompetence v kontextu sociální práce takto: „Kompetence jsou širokým pojmem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci

a vyrovnávání se s nerutinními činnostmi. Zahrnuje také kvality jako osobní efektivita, která je na pracovišti potřebná při spolupráci s kolegy, manažery a klienty.“ (Havrdová, 1999: 41.)

Levická (2005) v návaznosti na problematiku profesních kompetencí poukazuje na situaci, ve které v rámci významových skutečností jinak vykládáme kompetentní jednání a jinak schopnost být kompetentní. *Být kompetentní* z hlediska sociální práce znamená, že sociální pracovník disponuje určitými pravomocemi pro konkrétní okruh vlastní působnosti. *Kompetentně jednat* pak znamená, že sociální pracovník jedná na základě a ve smyslu svých pravomocí, se znalostí problematiky a se zodpovědností za vlastní konání. I to je hledisko, které je třeba zohlednit při tvorbě a rozvíjení taxonomie profesních kompetencí. Profesionální příprava sociálních pracovníků je ve všech svých stupních smysluplná jen tehdy, pokud zprostředkovává a odevzdává studentům nejen souhrn informací, ale zároveň je připravuje na co nejkvalitnější zvládnutí profesionálních kompetencí, jež jsou vyžadovány k výkonu profese sociální práce.

V České republice se v rámci vzdělávání sociálních pracovníků často užívá kategorizace praktických kompetencí uváděné v publikaci *Kompetence v praxi sociální práce* (1999) od Zuzany Havrdové. Je výsledkem mnohaletého úsilí učitelů a studentů vybraných škol, sociálních pracovníků, organizátorů kursů rozvojové supervize i dalších externích spolupracovníků. V roce 1997 byl vytvořen první ucelený návrh šesti základních kompetencí včetně jejich dílčích aspektů. Formulace jednotlivých aspektů i soustava jako celek ale procházely ještě v letech 1997, 1998 a 1999 řadou změn. Podle Havrdové (1997: 42) se jedná o „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“. Obdobný názor zastává Lašek (2005, in Truhlářová, 2006: 79), který vychází z významu latinského slova *compere* (= být mocen, schopen něčeho, hoditi se, stačiti k něčemu), když tvrdí, že „*kompetence se tedy vztahuje k něčemu, co jedinec zná a je schopen vykonávat v ideálních podmínkách*“. Praktické kompetence v kontextu tedy oba definují jako souhrn toho, co a jakým způsobem sociální pracovník koná při

práci s klientem v organizaci, jak realizuje praktické kompetence v konkrétních situacích. Celá soustava praktických kompetencí obsahuje šest základních kompetencí, které charakterizují hlouběji tzv. kritéria. Ta vlastně popisují jednotlivé složky dané kompetence. Soustava praktických kompetencí zároveň respektuje potřeby obou skupin, kterým je určena – studentům ve tříletém pomaturitním studiu i sociálním pracovníkům, a je vytvořena tak, aby mohla být aplikována v různých zařízeních a při různých formách sociální práce. Obsahuje tedy jak tzv. společná kritéria (určená pro obě výše zmiňované skupiny), tak i kritéria pouze pro pracovníky či pouze pro studenty.

Havrdivou (1999) prezentovaný kompetenční model učení je založen na andragogickém přístupu k učení a hodnocení. V tomto modelu jsou uplatněny zásady a postupy, jež využívají individuální supervizi, mentoring a vedení studenta na praxi. Je založen na individuálním přístupu, který je základní formou podpory učení. Edukační proces je cílený a přizpůsobený potřebám studenta a organizace. Právě ke konkretizaci zacílenosti jsou využívány definičně vymezené praktické kompetence. Kompetenční model učení a soustava praktických kompetencí, formulovaných jako dovednosti, které mají studenti sociální práce získat během studia bakalářského studia oboru sociální práce, byly stěžejním východiskem pro prezentované výzkumné šetření.

2. Komparace Havrdové kompetenčního modelu s výzkumnými zjištěními

Podle Havrdové (1995) se význam praktické výuky může pohybovat v několika rovinách:

V první rovině jde u studentů o to, „osahat“ si, co je to sociální práce, „vidět, jak to chodí“, poznat síť služeb, vytvořit si představu o náročnosti práce. Další rovina představuje proces, v němž si student v sociální práci uvědomuje sám sebe, svůj systém hodnot, jak se dokáže identifikovat s rolí sociálního pracovníka a jak se mu objasňuje identita oboru. Ve třetí rovině jde o předávání hodnot, norem, postojů a dovedností přímým kontaktem s odborníky, kteří působí jako vzor. V tomto procesu by mělo docházet ke konsolidaci učení a k hlubšímu vhledu do souvislostí mezi situací, reakcemi klientů a jednáním odborníků a k pochopení významu teoretických koncepcí a hledisek, jejich důsledku pro sociální změnu.

Taková integrace teoretických poznatků a praxe se neobejde bez pedagogického vedení zkušenými odborníky.

Obecnou otázkou prezentovanou v této odborné stati je, zda existuje souvislost mezi koncepcí realizace odborných praxí a získáváním a utvářením odborných praktických kompetencí u studentů bakalářského studia oboru sociální práce v prezenční formě. Výzkumné šetření orientované na problematiku výuky odborných praxí v bakalářských studijních oborech sociální práce bylo zaměřeno na zjišťování studentova hodnocení studia sociální práce v kontextu odborných praxí vzhledem k získaným odborným praktickým kompetencím. Původní výzkum byl širě koncipovaný a zaměřoval se na následující cíle: provést deskripci koncepcí systémového vedení odborných praxí na vybraných vysokoškolských pracovištích; analyzovat, jak jsou na jednotlivých pracovištích vedeny praxe a jaký je systém využívání odborných pracovišť; vytvořit výzkumnou techniku pro zjišťování názoru studentů na získání a utváření si jejich praktických odborných kompetencí v rámci jejich bakalářského studia v kontextu odborných praxí; zjistit, které praktické kompetence považují studenti v rámci své pregraduální přípravy za důležité a které postrádají; formulovat doporučení pro realizaci vzdělávání v odborných praxích v bakalářských studijních oborech sociální práce v prezenční formě, s ohledem na utváření praktických kompetencí u studentů.

Pro účely této odborné studie bylo vybráno pouze několik zjištění vyplývajících z realizované faktorové analýzy. Moje studie pojednává o tom, jak studenti sociální práce reflektovali proces získávání praktických kompetencí během svého bakalářského studia. Zajímalo mě, zda existuje souvislost při utváření kompetenčních faktorů s pohlavím, věkem a koncepcí praxí v kontextu počtu hodin studentem absolvované praxe a počtu hodin absolvované supervize.

Charakter výzkumu, specifikace výzkumné metody a výzkumných technik

Byla použita kvantitativní výzkumná strategie, jak je známo, výhodou této strategie je umožnění sběru dat od většího počtu respondentů (Hendl, 2005). Ve výzkumném šetření byla využita explorativní metoda. V oblasti kvantitativního zkoumání byla zvolena technika dotazníku, který byl cíleně pro tento výzkum vytvořen

(dotazník praktických kompetencí – DPK-S). Při konstrukci dotazníku jsem vycházela ze souboru praktických kompetencí, jak je uvádí Havrdová (1999), a to z důvodu, že takto členěné praktické kompetence jsou všeobecně aplikované v praktické přípravě sociálních pracovníků v České republice a dostatečně známé jsou i na Slovensku. Všechny položky k jednotlivým kompetencím byly zapracovány do dotazníku s tím, že na škále od 1 do 5 měli respondenti zhodnotit, do jaké míry si prostřednictvím teorie a praxe v rámci studia osvojili praktické kompetence, přičemž číslo 1 znamenalo odpověď vůbec ne, číslo 2 téměř ne, číslo 3 neumím posoudit, číslo 4 částečně a číslo 5 dostatečně.

U všech položek dotazníku DPK-S byla prostřednictvím Cronbachova alfa koeficientu zjištěna míra reliability v rozmezí 0,937 až 0,938. Celkově Cronbachův alfa koeficient vychází na 0,938. Uvedené hodnoty svědčí o vysoké reliabilitě jednotlivých položek i celkového souboru. Empirická data získaná z dotazníkového šetření pomocí dotazníku DPK-S byla podrobena statistickému zpracování programem Number Cruncher Statistical System – NCSS 97 a SPSS 15. Dále byla provedena explorační faktorová analýza 42 položek použitého dotazníku DPK-S. „*Faktorová analýza umožňuje určit základní proměnné (faktory), které ovlivňují provedená měření určitého objektu.*“ (Chráska, 2007.) Rozhodnutí o počtu faktorů, jež mají být extrahovány, vycházelo orientačně z obsahové struktury dotazníku, který byl složen z šesti samostatných oddílů. V úvahu však byla vzata především celková smysluplnost výsledného faktorového obrazu, jež posléze vedla k volbě pěti výsledných faktorů. Výsledek scree testu byl 5. Kritérium vlastních čísel by dovolovalo extrakci až deseti faktorů. Na základě pěti extrahovaných faktorů byly vytvořeny součtové škály, do kterých byly zařazeny položky s faktorovou zátěží 0,3 a vyšší. Dále byla uskutečněna analýza těchto součtových škál z hlediska zkoumaných proměnných. V případě nominálních údajů byla zvolena statistická metoda ANOVA a MANOVA, parametrická data byla analyzována prostřednictvím korelací. Pomocí výpočtu ANOVA byla provedena analýza variance pěti získaných součtových škál z hlediska pohlaví. Dále byla provedena korelace mezi pěti škálami a věkem respondentů, délkou praxe na odborných pracovištích a počtem hodin v supervizi.

Při specifikaci konkrétních respondentů výzkumu byl využit záměrný výběr (Chráska, 2007: 22). V rámci výběru respondentů pro mé výzkumné šetření tvořili základní soubor studenti třetích ročníků bakalářského studia v prezenční formě oboru sociální práce na všech vysokých školách v České a Slovenské republice. Výběrovým souborem pak byli studenti třetích ročníků prezenčního studia oboru sociální práce na vybraných zkoumaných pracovištích, kteří se účastnili v daném období odborných praxí a souhlasili s účastí ve výzkumu. Výzkumného šetření se zúčastnilo 238 respondentů, kteří se účastnili v daném období odborných praxí a souhlasili s účastí ve výzkumu.

V České republice byla oslovena pracoviště, která souhlasila, že budou participovat na výzkumném šetření: katedra sociální práce Filozofické fakulty UK v Praze, katedra sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií MU Brno, katedra sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty UHK Hradec Králové, katedra psychologie a sociální práce Filozofické fakulty Ostravské univerzity v Ostravě a Ústav pedagogiky a sociálních studií Pedagogické fakulty UP Olomouc. Ze Slovenské republiky se výzkumu zúčastnila tato vysokoškolská pracoviště: Katedra sociálnej práce Fakulty sociálnych vied a zdravotníctva Univerzity Konštantína Filozofa Nitra, Katedra sociálnej práce Pedagogickej fakulty Univerzity Mateja Bela Banská Bystrica, Katedra sociálnej práce Pedagogickej fakulty Univerzity Komenského Bratislava, Katedra sociálnej práce Filozofickej fakulty Univerzity Prešov.

Z celkového počtu 238 zúčastněných respondentů bylo 210 žen a 28 mužů, kteří studovali třetí ročník bakalářského studia oboru sociální práce v prezenční formě. Věk respondentů se pohyboval mezi 20 až 29 lety. Nejvíce zastoupených respondentů bylo ve věku mezi 21 lety (31,93 %) a 22 lety (37,82 %).

V rámci vyhodnocování deskriptivních dat bylo pomocí analýzy odpovědí jednotlivých respondentů zjištěno, že počet hodin absolvované praxe studenty jednotlivých zúčastněných škol na odborném pracovišti v rámci studia se pohybuje od 48 hodin do 800 hodin. Nejfrekvencovanější uváděný údaj respondenty ohledně počtu hodin strávených na odborných praxích byl 192 hodin praxe, což představuje vyjádření 23,53 % respondentů. Ze zjištěných dat se

ukazuje, že průměrná doba strávená na odborném pracovišti v rámci praxe oslovenými respondenty je 281 hodin.

Dále bylo analyzováno, v jaké hodinové dotaci jsou realizovány supervize na jednotlivých školách. Z odpovědí vyplynulo, že všechny školy realizují supervizní semináře, přičemž se liší časovou dotací. Z odpovědí variovaly časové dotace supervizních seminářů mezi 3 až 91 hodinami. 26,89 % respondentů uvedlo, že v průběhu studia absolvovali 4 hodiny supervizních seminářů. Nejnížší hodinová dotace absolvovaných supervizních seminářů byla uvedena v rozsahu 3 hodin, na tento údaj odpověděl pouze jeden respondent.

Jedním z cílů výzkumného šetření bylo zjistit, v jaké míře vnímají dosažení praktických kompetencí studenti 3. ročníku prezenčního studia sociální práce v rámci studia. Pomocí faktorové analýzy zjištěné výsledky komparovat se systémem praktických kompetencí vypracovaných Havrdovou (1999). Byla provedena faktorová analýza 42 položek dotazníku praktických kompetencí studentů DPK-S, kde bylo extrahováno 5 faktorů, reflektovány byly položky faktorové zátěže 0,30 a více. Z výsledku vyplynulo následující.

Faktor s největší zátěží byl označen jako komunikace s klientem. Položky s nejvyššími náboji u tohoto faktoru zahrnovaly problematiku praktických dovedností týkajících se přímé komunikace s klientem a práce s ním. Základním motivem, který se prolínal v uvedených položkách, byl důraz na udržování pracovního vztahu s klientem s ohledem na komunikaci zpětnovazebního procesu a motivaci klienta k překonávání překážek v oblasti osobního růstu. Důležitou složkou (položka s nejvyšším nábojem) byla položka usnadňovat komunikaci mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím. Položky u prvního faktoru vycházely převážně z první a druhé kompetence, jež jsou Havrdovou (1999) označeny jako Rozvoj účinné komunikace a Orientace a plánování postupu.

Druhý faktor obsahoval položky s nejvyšším sycením, které poukazovaly na odborné dovednosti, jejichž charakteristickým rysem je týmová práce, reflexe a respekt k pravidlům a zájmům organizace. Tento faktor byl označen komunikace v profesi. Jeho důležitými komponenty byly položky obsahující kompetenci schopnost kriticky hodnotit vlastní rozvoj a schopnost dalšího

učení. Dalším aspektem byla dovednost přijímat a poskytovat zpětnou vazbu a kritiku. Položky s vysokými náboji u daného faktoru vyjadřují důležitou odbornou triádu – pracovník, tým, organizace. Jako zásadní se ukazují odborné kompetence vztahující se k nutnosti celoživotního učení. V porovnání s původní koncepcí rozdělení kompetencí podle Havrdové (tamtéž) se v tomto faktoru objevovaly položky, které jsou uvedeny v kompetencích s názvem Přispívat k práci organizace a Odborně růst.

V pořadí třetí faktor byl označen vedení dokumentace. Položky s nejvyššími zátěžemi u tohoto faktoru charakterizovaly odborné kompetence k vedení dokumentace týkající se sociálních záznamů o klientovi. Objevuje se také důraz na odbornou dovednost provádět samostatný záznam o šetření a následně schopnost pracovat se zjištěnými údaji. Ukazuje se důraz na nutnost umět objasňovat cíle, zdroje a možné překážky v kontextu řešení situace klienta a rozeznávat objevující se rizikové faktory. Jako další profilující ukazatel byla dovednost stanovovat meze mezi sociálním pracovníkem a klientem. V porovnání se strukturou Havrdové (tamtéž) měly nejvyšší zátěž v tomto faktoru položky, které byly zařazeny do kompetence Orientace a plánování postupu.

Čtvrtý faktor byl nazván práce v organizaci. Položky s nejvyššími náboji se vztahovaly k dovednosti pracovníka aktivně přistupovat k plnění úkolů, projevovat se zodpovědně, respektovat pravidla a zájmy organizace. Jako důležitá se v této souvislosti ukázala schopnost rozumět struktuře, cílům a hodnotám organizace. Další linií, která se v těchto položkách objevuje, je důraz na dovednost navázat kontakt, umět vytvořit atmosféru důvěry, poskytnout emoční podporu a pracovat s neverbální komunikací. V kontextu srovnání s výše formulovanými odbornými kompetencemi Havrdové se položky čtvrtého faktoru převážně vztahují ke kompetenci s názvem Přispívat k práci organizace.

Položky sycené největší měrou posledním extrahovaným faktorem, jenž byl označen jako znalost metod a informací, poukazovaly na dovednosti týkající se získávání a zpracovávání informací, orientace v legislativě v souvislosti s uměním objasnit klientům jejich práva, znát možnosti poskytované služby a postupy při krizové intervenci. Z hlediska diskutované struktury rozdělení kompetencí podle Havrdové (tamtéž) se jednalo o směsici položek, které byly původně

Tabulka č. 1 – Korelace mezi součtovými škálami a věkem respondentů, délkou jejich praxe na odborném pracovišti a počtem hodin supervizi					
	komunikace s klientem	komunikace v profesi	vedení dokumentace	práce v organizaci	znalost metod a informací
Věk	.01	.11	.09	.05	.08
Praxe	.16*	.15*	-.04	.08	.12
Supervize	.12	.15*	.09	.18**	.14*
* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$					

zařazeny do kompetencí Orientace a plánování postupu, Podporování a pomáhání v soběstačnosti, Zasahování a poskytování služby a Přispívat k práci organizace.

V rámci výzkumu bylo zjištěno pět faktorů – kompetenčních bloků tak, jak vyplynuly z výroků studentů: komunikace s klientem, komunikace v profesi, vedení dokumentace, práce v organizaci, znalost metod. Na základě provedené faktorové analýzy jednotlivých položek výroků studentů a následné komparace s modelem Havrdové je možné konstatovat, že realizace odborných praxí v kontextu tohoto modelu uspokojivě rozvíjí dané odborné kompetence u studentů. Prostřednictvím výzkumu byla rozkryta i určitá problematická místa kompetenčního modelu podle Havrdové, která budou prezentována níže.

Dále bylo zjišťováno, zda existuje souvislost mezi koncepcí realizace odborných praxí a získáváním a utvářením odborných praktických kompetencí u studentů bakalářského studia oboru sociální práce v prezenční formě. Byla provedena analýza variance pěti součtových škál z hlediska pohlaví, korelace součtových škál s věkem respondentů, s délkou jejich praxe na odborném pracovišti a počtem hodin absolvovaných supervizí. Následně byla provedena analýza a korelace mezi jednotlivými položkami a s věkem respondentů, s délkou jejich praxe na odborném pracovišti a počtem hodin absolvovaných supervizí.

Výzkumem se prokázalo, že faktor pohlaví je v rámci získaných odborných kompetencí statisticky zcela nevýznamný. Muži a ženy se tedy v jednotlivých skupinách kompetencí navzájem nijak neliší. Porovnání mužů a žen v tom, jak hodnotí své odborné kompetence získané v průběhu studia, poukázalo na úrovní položkové analýzy jen na minimální statistické rozdíly. Ženy si podle svého názoru – ve srovnání s muži – více osvojily kompetence v oblasti poskytování přiměřeného prostoru pro vyjasnění a vyjádření názorů klientů a v oblasti respektu pravidel a zájmů

organizace. U ostatních položek nebyl z hlediska pohlaví zjištěn žádný statisticky signifikantní rozdíl.

Tabulka č. 1 prezentuje výsledky korelační analýzy zaměřené na pět škál odborných kompetencí z hlediska věku respondentů, délky jejich praxe na odborném pracovišti a počtu hodin v supervizi. Z výsledků je zřejmé, že věk respondentů neovlivňuje míru osvojení jednotlivých kompetencí, protože nebyly zjištěny žádné statisticky významné korelace s věkem studentů.

Jako významná se ukazuje délka praxe. S délkou odborné praxe se u respondentů zvyšuje míra osvojení kompetencí týkajících se komunikace, a to jak s klientem, tak i v profesním procesu ($p < 0,05$). Pro osvojení praktických kompetencí se ukazuje jako statisticky významná též supervize. Největší statistický rozdíl byl zjištěn v souvislosti s počtem absolvovaných hodin supervize a souboru kompetencí zahrnujících dovednosti vztahující se k práci v organizaci ($p < 0,01$). Další statisticky signifikantní rozdíly týkající se délky absolvovaných hodin supervize byly zjištěny také u skupin kompetencí orientovaných na komunikaci v profesi a na znalosti metod a odborných informací ($p < 0,05$).

Výsledky položkové analýzy poukazovaly na skutečnost, že zkoumaní respondenti podle vlastních výpovědí získali během vysokoškolského studia oboru sociální práce nejvíce odborných kompetencí v oblasti: komunikace s klientem; poskytování emoční podpory; zpětnovazebních dovedností; zodpovědnosti a pracovních aktivit ve vztahu k praxi na pracovišti (aktivní plnění pracovních úkolů na pracovišti, porozumění struktuře organizace, respekt k pravidlům a zájmům organizace).

Ke kompetencím, jež respondenti hodnotí jako nejméně rozvíjené během studia, patří: usnadňování komunikace mezi klienty, organizací a širším společenstvím; schopnost dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení

Tabulka č. 2 – Korelační vztah mezi subjektivním hodnocením jednotlivých odborných kompetencí a věkem respondentů

Položka v dotazníku DPK-S	r
6 Motivovat klienta pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů.	-.16*
13 Vést přiměřenou dokumentaci.	.14*
25 Znat možnosti a metody poskytování služeb a intervence.	.15*
26 Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem.	.15*
40 Reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladňovat.	.17*
* $p < 0,05$	

změny u klienta; provést samostatně záznam o vyšetření (pozorování) klienta; dovednost navazovat kontakt s institucemi.

K zjištění vztahu mezi subjektivním hodnocením jednotlivých odborných kompetencí respondentů a jejich věkem byla provedena korelace mezi výše zmíněnými proměnnými (věk, délka praxe, délka absolvované supervize).

Výsledky prezentované v tabulce č. 2 vypovídají o relativně malém vztahu subjektivního hodnocení získaných odborných kompetencí a věku respondentů. Statisticky signifikantní vztah byl zjištěn pouze u pěti položek. Ukazuje se, že s věkem respondentů narůstá subjektivní kladné hodnocení dovedností týkajících se schopnosti administrace případu klienta, znalosti možností poskytování služby v souladu s dohodnutým postupem s klientem. Další aspekt, který zdůrazňují respondenti se zvyšujícím se věkem, je reflexe osobních stresů, jejich příčin a emoční vyladňování – tedy kompetence týkající se osobní psychohygieny sociálního

pracovníka. S věkem respondentů naopak statisticky signifikantně klesá hodnocení významu kompetence motivovat klienta pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů.

Dále byl zjišťován korelační vztah mezi jednotlivými položkami (subjektivním hodnocením respondentů získání jednotlivých odborných kompetencí) a počtem hodin odborné praxe a počtem hodin absolvované supervize.

Informace uvedené v tabulce č. 3 poukazují na skutečnost, že s počtem hodin strávených na odborných pracovištích se u studentů zvyšuje subjektivní spokojenost s některými dosaženými kompetencemi. S délkou odborné praxe roste signifikantně vysoce významně ($p < 0,01$) subjektivní hodnocení osvojených kompetencí týkajících se: komunikace a udržování pracovního vztahu s klientem; poskytování pomoci a služby klientovi vzhledem ke zpětnovazebnímu procesu; dále se jedná o schopnost využívat kontakty a zkušenosti v rámci dalšího profesního vzdělávání. Stati-

Tabulka č. 3 – Korelační vztah mezi subjektivním hodnocením jednotlivých odborných kompetencí a počtem hodin odborné praxe

Položka z dotazníku DPK-S	r
1 Navázat kontakt / vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené neverbální komunikace.	.21**
3 Rozeznávat shodná a odlišná stanoviska, hodnoty a cíle a respektovat je.	.16*
7 Udržovat pracovní vztah s klientem a jeho okolím v procesu změny a získávat a poskytovat přiměřenou zpětnou vazbu.	.26**
26 Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem.	.19**
28 Přijímat a poskytovat zpětnou vazbu a kritiku.	.17*
38 Využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru.	.20**
39 Ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit.	.16*
41 Identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klienty, a pomáhat je překonávat.	.17*
* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$	

Tabulka č. 4 – Korelační vztah mezi subjektivním hodnocením jednotlivých odborných kompetencí a počtem hodin supervize	
Položka z dotazníku DPK-S	r
1 Navázat kontakt / vytvořit atmosféru důvěry, dbát přiměřené neverbální komunikace.	.27**
3 Rozeznávat shodná a odlišná stanoviska, hodnoty a cíle a respektovat je.	.18**
22 Umět poskytnout emoční podporu.	.16*
24 Umět objasnit lidem jejich práva a způsoby jejich uplatnění.	.16*
25 Znáť možnosti a metody poskytování služeb a intervence.	.19**
28 Přijímat a poskytovat zpětnou vazbu a kritiku.	.17*
38 Využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ke svému oboru.	.15*
* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$	

stický významně na 5% hladině významnosti koreluje s uvedenou proměnnou také položky vztahující se k odborným kompetencím týkajícím se reflexe sociálního pracovníka vzhledem k předsudkům, stereotypům a stanoviskům v kontextu hodnot a k cílům triády – klienta, sociálního pracovníka, organizace. Studenti tak vykazují vyšší citlivost směrem k uvedeným proměnným. S délkou odborné praxe souvisí i zvyšující se hodnocení schopnosti sociálního pracovníka přijímat a poskytovat zpětnou vazbu a kritiku.

Také s počtem hodin strávených v supervizi se zvyšuje subjektivní spokojenost studentů v některých dosažených kompetencích během vysokoškolského studia. Často se jedná o subjektivně prožívaný nárůst podobných kompetencí, které byly identifikované v souvislosti s délkou praxe. Opět se jedná o dovednosti v kontextu navazování kontaktu s klientem, využití neverbální komunikace ($p < 0,01$), schopnost přijímat a poskytovat zpětnou vazbu a kritiku ($p < 0,05$), schopnost a využívání kontaktů a zkušeností v rámci dalšího profesního vzdělávání ($p < 0,05$) a dovednost rozlišovat shodná a odlišná stanoviska, hodnoty a cíle ($p < 0,01$). K dalším položkám, u nichž byl zjištěn kladný korelační vztah s počtem hodin strávených v supervizi, patří schopnost poskytovat emoční podporu ($p < 0,05$), objasňovat klientům jejich práva a způsoby jejich uplatnění ($p < 0,05$) a s tím související znalost možností a metod poskytování služeb a intervence ($p < 0,01$).

Závěr

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že existuje souvislost mezi koncepcí realizace odbor-

ných praxí a získáváním a utvářením odborných praktických kompetencí u studentů oboru sociální práce v prezenční formě. Mohu konstatovat, že věk respondentů neovlivňuje míru osvojení jednotlivých kompetencí, protože nebyly zjištěny žádné statisticky významné korelace s věkem studentů.

Jako významná se ukazuje délka praxe. S délkou odborné praxe se u respondentů zvyšuje míra osvojení kompetencí týkajících se komunikace, a to jak s klientem, tak i v profesním procesu ($p < 0,05$).

Pro osvojení praktických kompetencí se ukazuje jako statisticky významná též délka absolvované supervize. Největší statistický rozdíl byl zjištěn v souvislosti s počtem absolvovaných hodin supervize a souboru kompetencí zahrnujících dovednosti vztahující se k práci v organizaci ($p < 0,01$). Další statisticky signifikantní rozdíly týkající se délky absolvovaných hodin supervize byly zjištěny také u skupin kompetencí orientovaných na komunikaci v profesi a na znalosti metod a odborných informací ($p < 0,05$).

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá výrazná orientace studentů na komunikační kompetence a na potřebu dobře zvládat zpětnou vazbu a umět poskytovat emoční podporu klientovi. Se zdůrazňováním významu těchto kompetencí se setkáváme v poradenství ve všeobecnosti (v pedagogickém poradenství, psychologickém poradenství, poradenství v sociální práci atd.) a též v sociální práci realizované v terapeutickém kontextu. Jak už bylo zmíněno, výzkum rozkrýl i určitá „slabá místa“ kompetenčního modelu podle Havrdové.

Prekvapivě se ve výpovědích studentů neobjevily žádné výroky týkající se odborných

kompetenci provádět sociální šetření, posouzení situace klienta a vedení klienta k samostatnosti. Tyto kompetence jsou považovány za určující pro přímý výkon sociální práce (Balogová, Gerka, 2002). Musil (2004) a Navrátil (2007) zdůrazňují, že intervence sociálního pracovníka by měla být založena na kvalitním posouzení klienta. Vycházeje z výsledků výzkumu, je možné konstatovat, že právě těmto „slabým místům“ by měla být věnována další výzkumná pozornost. Za „slabá místa“ jsem si tyto dovednosti dovolila označit proto, že jsou sice obsaženy v Havrdově kompetenčním modelu, ale pouze jako součást jiných kompetencí a nejsou pojmenované přímo. Havrdová např. uvádí požadavek, aby student byl schopen provést samostatně záznam o vyšetření/pozorování klienta, ale není tam primárně uvedená dovednost provést samotné šetření anebo posouzení životní situace klienta. Samotný kompetenční model, co se týká dovednosti posoudit životní situaci klienta, se soustřeďuje více na administrativní rovinu. Posledních pět dovedností obsažených v druhé kompetenci „orientovat se a plánovat postup“ v Havrdově modelu lze podle mého názoru označit jako kompetence administrativní. V rámci edukačního procesu je proto tato dovednost často studenty a pedagogy interpretována a předávána právě v kontextu administrativních úkonů, čímž se potlačuje procesní stránka získávání a vnímání dovednosti samotného posuzování životní situace klienta. Studenti vyhodnocují dobrou teoretickou znalost obsahu administrativních úkonů, ale neumějí si představit sami sebe při výkonu této činnosti v praxi.

Za vhodné bych proto pokládala empiricky zjistit funkčnost jiných modelů profesních kompetencí v rámci vzdělávání sociálních pracovníků, čímž bychom mohli získat přehled o efektivním budování praktických kompetencí budoucích sociálních pracovníků a pracovníc.

Cílem dané studie bylo upozornit na možná problémová místa v konceptu vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníc v bakalářských oborech sociální práce v prezenční formě a rozvinout diskusi o potřebě se této problematice věnovat i na vědecko-výzkumné rovině.

Poznámky

- 1 Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D., katedra sociální práce a sociální politiky PdF UHK, Hradecká 1227, 500 03 Hradec Králové, e-mail: zuzana.truhlarova@uhk.cz.
- 2 Autorka článku realizovala v kontextu daného tématu dvě výzkumná šetření: v rámci specifického výzkumu č. 2120/2008 byla hlavní řešitelkou výzkumného úkolu Analýza koncepce praxe v bakalářských oborech sociální práce v ČR a dále pokračovala v kontextu disertační práce s názvem Koncepce odborných praxí v bakalářských oborech sociální práce.

Seznam literatury:

- BALOGOVÁ, B., GERKA, M., ALEŠ, P. **Úvod do sociální práce**. Prešov: PdF PU, 2002.
- FORD, C., JONES, A.: **Student supervision**. London: Macmillan Education LTD, 1987.
- HAVRDOVÁ, Z. **Kompetence v praxi sociální práce. Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci**. Praha: Osmium, 1999.
- HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M., et al. **Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize**. Praha: Galen, 2008.
- HAVRDOVÁ, Z. **Rozvoj vzdělávání v sociální práci. Sociální politika**. 1997, roč. 23, č. 11.
- HAVRDOVÁ, Z. **Postavení praxe v rozvoji sociální práce. Éthum. Bulletin pro sociální pomoc, prevenci a intervenci**. 2000, č. 28, s. 6–11.
- HAVRDOVÁ, Z. **Vzdělávací supervize a kvalita začínajících sociálních pracovníků. Sociální práce**. 2007, č. 4, s. 78–87.
- HENDL, J. **Přehled statistických metod zpracování dat**. Praha: Portál, 2006.
- HOLASOVÁ, V., KAHÁNKOVÁ, J., LIŠKA, A. **V Ostravě inovují proces praktické přípravy studentů. Sociální práce**. 2007, č. 4, s. 123–124.
- CHRÁSKA, M. **Metody pedagogického výzkumu**. Praha: Grada, 2007.
- CHYTIL, O., MUSIL, L. **Minimální standardy vzdělávání v sociální práci** [online]. 2009,

- [cit. 2009-07-10]. Dostupný z WWW: <http://www.asvsp.org/standardy.htm>.
- JEZIORSKY, W. **Praxis und Theorie der Unterrichtsvorbereitung**. Georg Westermann Verlag, 1968.
- LESSER, G. S. (ed.). **Psychology and Educational Practice**. Glenview: Scott, Foresman and Company, 1971.
- LEVICKÁ, J., a kol. **Sociální práce II**. Trnava: Oliva, 2009.
- MLČÁK, Z. (ed.). **Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení**. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005.
- MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ **Dilemata práce s klienty v organizacích**. Brno: Marek Zeman, 2004.
- NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. (eds.). **Praktické vzdělávání v sociální práci**. Brno: Centrum praktických studií, 2007.
- NAVRÁTIL, P. Význam a možnosti praktického vzdělávání sociálních pracovníků. In NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. (eds.). **Praktické vzdělávání v sociální práci**. Brno: Centrum praktických studií, 2007, s. 5–20.
- NAVRÁTILOVÁ, J. Teorie a praxe ve vzdělávání sociálních pracovníků. In NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. (eds.). **Praktické vzdělávání v sociální práci**. Brno: Centrum praktických studií, 2007, s. 20–31.
- ROYSE, D. **Program evaluacion. An introduction**. Chicago: Nelson-Hall Inc., 1992.
- SCHERPNER, M., RICHTER-MARKET, W., SITZENSTUHL, I. **Sprevádzanie v praxi (vedenie), poradenstvo a učenie: princípy sociálnej práce**. Dolný Kubín: Peter Huba, 1999.
- THOMAS, M., PIERSON, J. **Colins educational. Dictionary of social work**. London: HarperColinsPublishers, 1995.
- TREVITHICK, P. **Social Work Skills a practice handbook**. Berkshire: Open University Press, 2006.
- TRUHLÁŘOVÁ, Z. (ed.). **Aktuální otázky sociální práce**. Hradec Králové: Gaudeamus, 2003.
- TRUHLÁŘOVÁ, Z. Vytváření profesních kompetencí studentů sociální práce v předmětu Odborná praxe. In: **Kompetence učitele na pozadí současné kurikulární reformy, sborník ze 4. konference k otázkám didaktiky**. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 27–33.
- TRUHLÁŘOVÁ, Z., KOŘÍNKOVÁ, J. (eds.). **Vývoj a směřování odborných praxí na vysokých školách v oborech sociální práce**. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008.

Sociální služby pro rodiny s malými dětmi se specifickými potřebami

Social Support Services for Families with Little Children with Special Needs

Eva Pavlíková, Blanka Honzárková

Mgr. Eva Pavlíková, katedra psychologie FSS MU Brno¹. Vystudovala psychologii na FF UK v Praze. Je doktorandkou na katedře psychologie Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Zaměřuje se na rané fáze vývoje člověka ve výuce a ve spolupráci s neziskovými organizacemi. K dalším odborným zájmům patří psychologie kreativity.

Bc. Blanka Honzárková, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Praha². Vystudovala obor Veřejná správa na PrF MU Brno. Od roku 1994 pracuje ve státní správě; dříve v oblasti sociálního pojištění a později v sociálním (důchodovém) zabezpečení. Na MPSV pracuje v odboru rodiny a dávkových systémů. Její celoživotní zájem je pomáhat lidem, především v tíživých životních situacích.

Abstrakt

V návaznosti na vznik Pracovní skupiny pro raný vývoj dětí při Českomoravské psychologické společnosti (6/2009) předkládáme příspěvek, který se věnuje možnostem sociální, sociálně zdravotní, psychologické a speciálně-pedagogické péče o děti raného věku a jejich rodiče v České republice. Služby jako raná péče, dobrovolnická pomoc v rodičovství (HoSt Home-Start ČR) či sanace rodiny (Střep – centrum sanace rodiny) jsou interdisciplinárními programy pomoci rodinám s malými dětmi, které jsou u nás včleněny do systému sociálních služeb. Hlavním cílem příspěvku je poskytnout základní informace o vyjmenovaných službách, zhodnotit jejich dostupnost pro potenciální klienty a poukázat na důležitost interdisciplinárního přístupu v profesionální péči o rodiny s dětmi raného věku, které potřebují nějakou speciální vývojovou péči. Největší prostor věnujeme rané péči, kterou ilustrativně porovnáme s obdobnou službou ve 4 evropských zemích. Chtěli bychom tak přispět k budoucí lepší koordinaci, kooperaci či prolínání jednotlivých druhů služeb, aby mohla být multidisciplinární péče o rodinu s malými dětmi efektivnější.

Klíčová slova

raná péče, dobrovolnictví, HoSt Home – Start, sanace rodiny, multidisciplinární přístup

Abstract

Following the creation of a Working group for early child development in Czech-Moravian Psychological Society (June 2009) we present text that discusses social, socio-medical, psychological and special pedagogical services for early age children with a developmental disabilities and their families in Czech Republic. Services like early intervention, volunteer help in parenthood or sanitation of family are multidisciplinary programmes of assistance to families with young children which are incorporated into the system of social services. The main aim of our contribution is to provide basic informations about the listed services, evaluate their availability for potential clients and point out the importance of interdisciplinary approach in professional care for families that need some special developmental care. The largest space we give to early intervention what we are compared with similar services in 4 European countries. We wanted to contribute better coordination, co-operation, or progression of all mentioned services to the future. Multidisciplinary care of families with young children could be more effectively.

Keywords

early intervention, volunteers, HoSt Home – Start, redevelopment of family, multidisciplinary approach

Úvod

Cílem našeho příspěvku je poskytnout základní informace o vybraných (a dosud méně „zavedených“) druzích sociálních služeb pro rodiny s malými dětmi v České republice, zhodnotit jejich dostupnost a též poukázat na nezbytnost těsného interdisciplinárního propojení oborů jako sociální práce, psychologie, speciální pedagogika a oborů medicínských při poskytování služeb rodinám s malými dětmi, jejichž vývoj je narušen či potenciálně ohrožen.

Časně fáze rodičovství lze ze sociálního i psychologického hlediska považovat za rizikové období. Narození dítěte do zatím bezdětného partnerství s sebou přináší mnoho změn. Adaptace na ně nebývá bez problémů a mnohdy je zároveň potřebné reagovat na případné specifické zdravotní či vývojové potřeby dítěte. V současné době v našem sociálním systému existuje několik služeb, které mohou být rodině nápomocny v době, kdy je dítě malé. Jejich hlavním cílem je podpora kompetencí a sebevědomí rodičů a též odborná pomoc dětem, jejichž vývoj v důsledku handicapu či biologického nebo sociálního znevýhodnění neprobíhá zcela optimálně.

Představíme ranou péči, dobrovolnickou pomoc prostřednictvím organizace HoSt Home-Start ČR a sanaci rodiny – v tomto příspěvku zastoupenou občanským sdružením Střep – Centrem sanace rodiny.

Raná péče (dále RP)

RP je relativně mladá služba, vzniklá ze vzdělávacích, zdravotních, sociálních a psychologických oborů. Je zakotvena v § 54 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako bezplatná terénní, popřípadě ambulantní služba poskytovaná dítěti a jeho rodičům ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivé sociální situace. Komplex dílčích služeb je zaměřen na podporu rodiny, rodičovských kompetencí a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby. Podnětný přehled dalších právních a politických dokumentů k podpoře RP soustředila J. Kořínková (2008).

Cíle rané péče lze specifikovat v následujících čtyřech oblastech:

- snížit negativní vliv postižení nebo ohrožení na vývoj dítěte a fungování rodiny
- zvýšit vývojovou úroveň dítěte v oblastech, které jsou postiženy nebo ohroženy

- posílit kompetence rodiny a snížit její budoucí závislost na sociálních systémech
- vytvořit pro dítě a rodinu podmínky co nejvyšší integrace do společnosti

Vzhledem k psychologickým zákonitostem raného věku, k domácímu prostředí, kde se raná péče převážně odehrává, a k dominantní roli rodiny v tomto procesu se raná péče jako obor i soustava služeb výrazně liší od speciálněpedagogických programů, do kterých se dítě začleňuje případně později.

Klienty rané péče se stávají:

- rodiče s dítětem, které má zdravotní postižení, ve věku od 0–7 let nebo do nástupu dítěte do předškolního či školního zařízení
- rodiče s dítětem, které má kombinované postižení, ve věku od 0 do 7 let
- rodiče s dítětem, jehož vývoj je ohrožen, od 0 do 2 let (např. nedonošené děti, nezralí novorozenci, děti po komplikovaném porodu, děti chronicky nemocné)
- rodina, která očekává narození dítěte s rizikem postižení (Hradilková a kol., 2002)

Poskytovateli sociální služby rané péče v České republice jsou nestátní neziskové organizace s různými zřizovateli, které dostávají dotace na svou činnost z více zdrojů, částečně z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a Ministerstva zdravotnictví ČR, částečně z magistrátů a místních úřadů a částečně prostřednictvím nadací a sponzorů. Jednotlivé organizace RP se od sebe odlišují zaměřením na cílovou skupinu klientů, kapacitou a částí republiky, ve které působí. Jejich síť je územně nerovnoměrná, a jelikož většinou poskytují služby v rámci kraje, není služba zpravidla vždy dostupná pro všechny potřebné zájemce. Pokud by o službu projevila zájem většina rodičů, jejichž děti naplňují literu § 54 zákona o sociálních službách, současná kapacita rané péče by byla zcela nedostačující. Střediska specializovaná na klientelu se specifickými konkrétními diagnózami mají celorepublikovou působnost (např. svalová muskulární atrofie, sluchová postižení).

Databáze poskytovatelů RP je k dispozici na webových stránkách MPSV ČR. Podle těchto údajů na území České republiky působí 44 poskytovatelů rané péče. Odkaz na i-registr čtenáři naleznou na konci článku.

Seznam poskytovatelů rané péče, jejichž kvalitu garantuje profesní Asociace pracovníků v rané péči (APRP), čítá 17 členů.

Historie rané péče v ČR

Raná péče jako obor existuje ve světě od 70. let minulého století. U nás tak dlouhou historii nemá, protože za minulého režimu byla u osob se zdravotním postižením upřednostňována ústavní péče. Po pádu totality se začala přenášet odpovědnost a právo na rozhodování o výchově a vzdělávání dětí s postižením na jejich rodiny (Tranová, 1999).

V 70. letech 20. stol. vznikla státní síť rehabilitačních jeslí pro děti mladší tří let pod působností Ministerstva zdravotnictví ČR. V 90. letech začalo ministerstvo školství zřizovat speciálně pedagogická centra (SPC). Důvodem byla potřeba vytvořit poradenský systém pro rodiče a děti se specifickými vzdělávacími potřebami, jehož posláním bylo podpořit integraci těchto dětí do běžného vzdělávacího procesu. Teprve po roce 1989 se otevřela možnost pro vznik nestátních organizací zabývajících se ranou péčí (Kapr, 2002, cit. podle Sobotová, 2008).

Jako první byla r. 1990 založena síť středisek rané péče pro děti s těžkým zrakovým a kombinovaným postižením, kterou provozuje občanské sdružení Společnost pro ranou péči (SRP). Terénní služby byly poskytovány na celém území ČR zpočátku prostřednictvím dvou pracovišť (Praha, Brno). Nyní SRP provozuje již 7 regionálních středisek.

Postupně se vytvářela metodika a koncepce oboru. Značné úsilí stálo zakotvení rané péče v síti služeb. RP si postupně vydobyla svébytné místo vedle zdravotní péče a sociální kontroly. Časově předchází nástupu dítěte do vzdělávacích zařízení, takže význam RP je i pedagogicky přípravný (Tranová, 1999; Vachulová, 2002; Kudelová, nedatováno).

V posledních deseti letech vznikají další centra rané péče také pro rodiny dětí s dalšími typy postižení či vývojového opoždění.

Do roku 2006 byly v českém zákonodárství zahrnuty pouze dva typy sociálních služeb: pečovatelská služba a ústavní péče. Neexistovalo oficiální koncepční a systémové vymezení RP, které by umožňovalo poskytovat tuto službu všem dětem, které by na ni měly nárok. Chyběly též příslušné zákony, kterými by stát garantoval právo na tyto služby, a také podmínky umožňu-

jící poskytovat tuto službu na přiměřené úrovni, systém kontroly kvality sociálních služeb a způsob financování.

Vznik nových druhů sociálních služeb v posledním desetiletí inicioval vytvoření a přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dne 1. 1. 2007 a zakotvil vedle RP celkem 33 druhů sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb.).

Koncepce rané péče vychází z neurobiologických vývojových předpokladů lidského jedince. V období do tří let věku dítěte je plasticita jeho nervového systému daleko větší než v pozdějším věku, takže lze předpokládat vyšší pravděpodobnost kompenzace opoždějících se či chybějících dovedností náhradním způsobem. Pokud se časné vývojově vysoce senzitivní období nevyužije včas, možnosti zlepšení dítěte se v některých oblastech mohou zásadně snížit či dokonce zcela uzavřít (Brierley, 1996). Aktivita rozvíjí mozek, nabízení různorodé multisenzorické stimulace tedy handicapovanému či vývojově stagnujícímu dítěti pomáhá zvětšit množství nervových spojů na synapsích (Teeter Ellison, Semrud-Clikeman, 2007).

Kvalifikované poradkyně (či poradci) rané péče (vzdělání nejčastěji ve speciální pedagogice) rodičům zcela konkrétně ukáží a poradí, jak s jejich dítětem v rámci jeho možností pracovat a jakými způsoby a pomůckami stimulovat jeho dovednosti. Žádoucím způsobem tedy doplňují zdravotnickou péči o dítě s vývojovým problémem či postižením. Pravidelná, systematická a dlouhodobá kombinace medicínské péče a rané stimulace vytváří předpoklady pro to, aby zdravotně či sociálně handicapované dítě dosáhlo svého vývojového maxima.

Ze zdravotního hlediska jsou informace o prognóze vývoje dítěte obvykle velmi vágní a opatrné. Mnozí lékaři nejsou dostatečně informováni o všech současných možnostech mezioborové spolupráce při kompenzaci problémů dítěte. Dítě často navštěvující lékařská zařízení a podstupující bolestivá vyšetření a zákroky nadměrně trpí stresem – a rodiče s ním. To může značně oslabovat ochotu dítěte dobře spolupracovat se zdravotnickým personálem. Negativní pocity a stres se často přenášejí i na rodiče. Dostavuje se pocit selhání, rezignace a beznaděje. Raná péče naopak usiluje o obnovení sebedůvěry ve vlastní rodičovské i občanské kompetence, posilování individuálních zvládacích mechanismů a zdrojů

optimismu. Tedy nedílnou součástí práce v rané péči je i krizová intervence a poskytování psychologické a sociální opory. Převážně terénní charakter služby, tj. její poskytování v domácím prostředí rodiny, je faktorem významně redukcujícím stres, především u dětí.

Raná péče zahrnuje následující oblasti:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti se zaměřují na přímé ovlivnění vývoje dítěte s cílem co nejvíce zvýšit úroveň dovedností v oblastech, které jsou postiženy, nebo alespoň kompenzovat stávající stav. Výhledově se pomoc zaměřuje na vytvoření podmínek pro co největší míru školní, popřípadě sociální integrace a inkluze dítěte (celé rodiny). Celý proces obsahuje i zprostředkování snazšího přístupu k informacím o návazných či souvisejících službách a možnostech finančních příspěvků na kompenzační pomůcky pro lepší kvalitu života dítěte. Mnohá střediska RP provozují knihovnu odborné literatury s možností bezplatného zapůjčení knih svým klientům. Do této oblasti rovněž spadá pořádání odborných přednášek či seminářů pro rodiče či širší veřejnost a potenciální sponzory.

Zprostředkování kontaktu se širším společenským prostředím zahrnuje pomoc při obnovování a upevňování spolupráce rodiny s tímto prostředím. Sem patří např. spolupráce s cestovními kancelářemi, které nabízejí výlety či zájezdy přizpůsobené účasti handicapovaných osob, vytipování bezbariérových služeb – restaurací, kin apod.

Sociálně terapeutické činnosti poskytují psychosociální podporu formou naslouchání a setkávání rodin klientů při pobytových kurzech či rekreačních pobytech, což s sebou nese jednak prospěšné vybočení z každodenního stereotypu a vytváří možnost „sdílení osudu“ a výměny zkušeností o terapiích, lázeňské léčbě, vyrovnávání se se zátěží, hledání zdrojů opory („dobíjení baterek“), konzultace s psychologem a mnohé další. Některá střediska RP zaměstnávají psychologa na částečný úvazek, takže je tato forma po-

moci dostupná kontinuálně. Velmi zásadní a přínosná je tzv. respitní (odlehčovací) péče, kdy se zaměstnanci (případně zaškolení dobrovolníci) postarají o klienta v době nepřítomnosti jeho pečovatele. Může jít o krátkodobou službu, kdy rodič potřebuje zajít k lékaři, na úřad či do kadeřnictví, nebo dlouhodobější, kdy je sám nemocen, hospitalizován nebo bez dítěte obnovuje své síly na dovolené. Do této oblasti patří i organizace a následná podpora svépomocných aktivit rodičů. Navštěvovat pravidelně svépomocnou rodičovskou skupinu může být pro rodiče zdravotně postiženého dítěte organizačně náročné či lokálně nedostupné. Avšak mnohé internetové portály plní tuto úlohu velmi dobře i distančně. Jako příklad uvádíme www.postizenedeti.cz, <http://carlilita-autismus.blog.cz/0807/vsehochut-15> či tematicky zaměřené diskusní skupiny na www.rodina.cz.

Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí zahrnuje pomoc při komunikaci s okolím (doprovod rodičů či klienta na úřední jednání, lékařské či jiné vyšetření např. ve speciálněpedagogickém centru či u psychologa).

Etické principy rané péče

Aby byla terénní služba (poskytovaná v domácím prostředí rodiny) klienty pocítována jako efektivní, měli by se cítit bezpečně a uvolněně. Většina takto fungujících organizací má vypracovaný interní kodex, který je v souladu se zákonnými normami dané země a zároveň obsahuje etická pravidla mezilidského kontaktu při poskytování služby (Goldman, Schmalz, 2008). Raná péče v ČR ctí následujících osm principů zakotvených ve Standardech rané péče/intervence (2002):

1. Princip důstojnosti

Pojednává o respektování kulturních, sociálních a výchovných zvláštností klientské rodiny a individuality dítěte. Rodič dítěte je za všech okolností rovnocenným partnerem pomáhajícího pracovníka.

2. Princip ochrany soukromí klienta

Během konzultace v domácím prostředí klienta vstupuje pracovník služeb RP pouze na ta místa, kam je pozván. Veškeré informace o klientovi jsou poskytovány pouze s jeho souhlasem. S dokumentací o klientovi se nakládá jako s důvěrným

materiálem. Součástí písemné smlouvy o poskytování služby by měl být souhlas klienta či jeho zákonného zástupce se zpracováváním osobních a citlivých údajů (§ 91 zákona č. 108/2006 Sb.). U audio/videozáznamů je nutný zvláštní písemný souhlas, který může klient (zákonný zástupce) kdykoliv odvolat. Pracovníci poradny, stejně tak i stážisté, praktikanti a dobrovolníci jsou vázáni mlčenlivostí (zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů).

3. Princip zplnomocnění

Pracovník RP respektuje právo klienta (zákonného zástupce) na kvalifikované a objektivní informace v takovém množství, aby mohl převzít zodpovědnost a rozhodovat o sobě. Při plánování a hodnocení programu služeb RP jsou rodiče dítěte rovnocennými členy interdisciplinárního týmu.

4. Princip nezávislosti

Služby RP pomáhají u rodičů a dítěte nacházet a využívat vlastní zdroje a schopnosti ke zvládnutí situace, v níž se nacházejí. Služby jsou klientovi poskytovány takovým způsobem, aby nečinily rodinu závislou na žádné výchovně-vzdělávací ani pobytové (ústavní) instituci, od níž musí být služby RP obsahově, finančně i personálně odděleny.

5. Princip týmového přístupu a komplexnosti služeb

Spolupráce externích i interních členů v interdisciplinárním týmu a jejich vzájemná informovanost přináší ve svých důsledcích kvalitativní, časové a ekonomické výhody pro klienta i společnost. Klient (zákonný zástupce) je zván k rozhodujícím jednáním.

6. Princip přirozenosti prostředí

Převážná část služeb je klientům poskytována v přirozeném prostředí dítěte, tj. v rodině. Pracovník RP domlouvá domácí konzultace tak, aby respektoval běžný chod a rytmus rodiny, a volí takové metody, které jsou v souladu s přirozeným prostředím v rodině i komunitě dítěte. „Speciálního“ je pouze tolik, kolik je nezbytně třeba.

7. Princip práva volby

Klient se může rozhodnout pro přijetí či nepřijetí nabízených služeb. Rodiče dítěte se podílejí

na výběru aktivit pro dítě a tvorbě individuálního plánu.

8. Princip kontinuity péče

V rámci ukončování péče je klient informován o návazných službách a je mu nabídnuto jejich zprostředkování v daném regionu. Služby rané péče podporují sociální integraci (inkluzi) dítěte a jeho rodiny v rámci komunity a regionu.

Navzdory uvedenému lze v naší populaci vycítit přetrvávající nedůvěru k sociální službě, která je poskytována v domácnosti. Spojitost s návštěvou sociální pracovnice za účelem **prošetření prostředí**, zda je vyhovující a zda je o dítě dobře pečováno (§ 52 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí), je zřejmě příliš velká.

Raná péče v Evropě

V následujícím oddílu zmiňujeme informace o organizacích, které zastřešují RP v Evropě, a zároveň ilustrujeme na příkladu Nizozemska, Dánska, Belgie a Španělska dobrou praxi poskytování RP včetně jejího legislativního zakotvení a včlenění do systému ostatních služeb zdravotní a sociální péče o rodiny s malými dětmi, jejichž vývoj vyžaduje odbornou intervenci.

Raná péče v zemích EU spadá pod činnost organizací jako např. European Agency for Development in Special Needs Education (Evropská agentura pro rozvoj speciálního školství). Tato organizace působí od listopadu 1996 ve městě Middelbart v Dánsku, ale kancelář má i v Bruselu. V době založení organizaci tvořili zástupci z 15 členských zemí Evropské unie. Později se připojili další členové včetně ČR.

Organizace se zabývá různými oblastmi speciálního školství, např. jeho financováním, politikou a praxí jednotlivých zemí v této sféře, informačními a komunikačními technologiemi atd. Z hlediska RP je velmi přínosná především studie porovnávající poskytování této služby v jednotlivých členských zemích EU (Soriano, 2005).

Další významnou organizací je European Association on Early Childhood Intervention – Eurlayid (EAECI; Evropská asociace časné dětské intervence). Původní Eurlayid byla založena v Rotterdamu roku 1989 jako pracovní skupina složená z profesionálů a zástupců rodičovských asociací. V roce 2003 se v Římě transformovala na dnešní EAECI. Cílem organizace je mezinárodní spolupráce a výměna informací v oblasti

RP o děti ohrožené nebo postižené vývojovými vadami. EAEI aktivně spolupracuje s International Society on Early Intervention – ISEI (Mezinárodní společností rané péče). Aktivit tohoto uskupení se ČR účastní jako pozorovatel.

EAEI si vytyčila následující cíle:

- pomoci RP zvýšit kvalitu života dětí se speciálními potřebami a jejich rodičů
- podporovat rozvoj RP na evropské úrovni
- zvýšit ohleduplnost širší společnosti k hodnotám a morálním základům RP
- zvyšovat znalosti a kvalifikaci v oblasti RP

Cíle jsou uskutečňovány prostřednictvím řady aktivit: zpřístupnění myšlenek a znalostí o rané péči rodičům, profesionálům, lékařům i širší veřejnosti, organizování konferencí, seminářů a sympozií, vytváření projektů, pořádání přednášek a výcvikových programů pro pomáhající pracovníky apod.

Obecně lze shrnout, že RP je poskytována v různých zemích podle různých modelů, které se od sebe liší např. zaměřením služeb (na dítě, na rodinu, na širší rodinu), jejich centralizací či decentralizací, obsahem služeb a formou jejich poskytování (ambulantně či v rodinném prostředí dítěte), složením pracovního týmu, typem zařízení RP (státní či soukromé), časovým vymezením rané podpory (od narození do 3–7 let) apod. Hlavní myšlenka je však společná. Z ní vychází i raná péče v České republice (Soriano, 2005).

Pro konkrétnější představu představíme čtyři evropské země a jejich model RP: Nizozemsko, Belgie, Španělsko a Dánsko. Výběr byl motivován představením zemí s různou úrovní sociálního systému, ekonomiky či územní rozlohy.

Nizozemsko: Nizozemská legislativa zahrnuje RP do několika právních předpisů. Je začleněna například v článku č. 6 všeobecného zákona o speciálních zdravotních výdajích nebo v základním zákoně o zdravotním postižení, který garantuje i financování dětských pracovišť. Péče o rodiny s dětmi se zdravotním postižením je zajišťována prostřednictvím soukromých organizací. Strategie RP oproti minulosti upřednostňuje, aby dítě se zdravotním postižením vyrůstalo ve své rodině a příslušné služby mu byly poskytovány tam. Např. dítě s kombinovaným postižením ohrožené ve vývoji zůstává po narození po určitý čas v nemocnici, kde souběžně s lé-

kařskou péčí také začíná časná nezdravotnická intervence. Jakmile se dítě vrátí domů, následné služby mu poskytuje příslušná zdravotnická organizace, pracoviště vzdělávacích a sociálních služeb či jiná organizace, která se specializuje na příslušné postižení (Soriano, 2005).

Dánsko: Jako příklad vyspělého sociálního státu. Legislativní předpoklady RP jsou popsány v § 20 zákona o základních školách a v § 4 zákona o sociálních službách. Spolupráce mezi ministerstvem zdravotnictví a školství ve vztahu k postiženým dětem je velmi těsná. Tendence posledních let směřují k decentralizaci rané péče, tzn. odpovědnost za zajišťování rané péče se přenáší na okresy a kraje. V některých krajích Dánska jsou poradci rané péče součástí krajského týmu pro malé děti, jinde jsou poradci pracovníky místních předškolních zařízení (Kapr, 2002, cit. podle Sobotová, 2008). Důležitým cílem dánské sociální politiky je maximální inkluze dětí s postižením do běžného systému denní péče a školství. Jde o to, aby děti, které mají problémy v oblasti zdravotní či sociální, zažily co nejvíce obvyklé dětství, tj. v blízkém kontaktu s dětmi bez postižení (Tranová, 1999).

Belgie: Služby časné intervence jsou schváleny Valonskou agenturou pro integraci postižených ve francouzské komunitě a Vlámským fondem v komunitě vlámské. Tyto služby jsou nezávislé, ale aby mohly být oficiálně uznány, musí splňovat určité podmínky, např. statut neziskové organizace (Soriano, 2005). Během 80. let 20. stol. začaly vznikat první služby RP prostřednictvím dvou typů organizací – jednak jako součást pobytových zařízení pro postižené děti a jednak v rámci svépomocných sdružení rodičů. Domácím provázením se rozumí sociální, psychologická a pedagogická podpora rodiny s dítětem se speciálními vývojovými potřebami. Hlavním cílem je přijetí dítěte s postižením rodinou a jeho výchova v rodině. Služby RP jsou poskytovány dětem do 6 let (Tranová, 1999).

Rodiče po narození dítěte se zdravotním postižením vstupují do kontaktu s centrem specializovaným na problémy vývoje, které zajistí péči vhodného střediska rané intervence. To samo asi o týden později kontaktuje rodinu. Mezioborový tým vypracuje plán činností pro konkrétního klienta. Postup je pak v pravidelných intervalech s rodinou vyhodnocován a korigován (Soriano, 2005).

Španělsko: Legislativně je RP ve Španělsku zahrnuta v zákoně č. 13/1982, o sociální integraci osob, a ve všeobecném zákoně č. 1/1990, o obecné organizaci vzdělávacího systému. Raná péče se datuje od konce 70. let 20. stol. Odpovědným orgánem poskytujícím služby rané péče dítěti s postižením a jeho rodině je samo konkrétní středisko rané péče. Zabezpečuje koordinaci služeb sociálních, zdravotnických a vzdělávacích. Síť služeb je poměrně rovnoměrná a dostupná po celé zemi. Ranou podporu provádějí také pracovníci předškolních center. Existují i neškolské vzdělávací instituce, které přijímají děti ve věku od tří měsíců. Integrace dětí s postižením do běžných škol je na vysoké úrovni (Soriano, 2005).

Jak vychází Česká republika v náznaku toho mezinárodního srovnání? Lze říci, že pozdější rozvoj RP u nás dokázal vytknout ze zahraničních zkušeností hodně včetně vyvarování se mnohých chyb. Odborná úroveň RP je u nás vysoká a kvalita poskytované služby velmi dobrá, ale potenciálním klientům chybí včasná a kvalifikovaná informovanost o možnostech a smyslu této služby. Rodiče se o ní dozívají nesystematicky, většinou od jiných rodičů nebo si informace sami vyhledávají na internetu. Dítě už většinou bývá starší, a prospěch z rané stimulace tudíž nemůže být optimálně efektivní. V oblasti péče o raný vývoj dosud panuje značná resortní roztříštěnost za současné absence systematickosti, provázanosti a koordinačních složek tohoto systému. I u nás se dá očekávat vývoj směrem k decentralizaci této péče. Poskytování služeb co nejbližší místu bydliště klienta je praktické a výhodné i ekonomicky. Ze stejného předpokladu vyplývá i současná, progresivně se rozvíjející snaha o integraci (inkluzi) handicapovaných dětí a jejich rodin do školství a v širším pojetí do aktivit společnosti (Lechta, 2010).

Za zmínku stojí, že běžnou praxí v mnoha evropských zemích (např. v Nizozemsku, Dánsku, Norsku či Švédsku) je přidělení „výpomocné rodiny“ rodinám s handicapovaným dítětem. Tyto (zpravidla nepříbuzenské) rodiny pravidelně přebírají dítě na určitou dobu (jeden den, víkend, v případě akutní potřeby) a slouží k tomu, aby si rodiče odpočinuli (Soriano, 2005). Respitní péče existuje i u nás, ale většinou bohužel nebývá takto systematická. Přitom spolupráci s níže uvedenou organizací by pravděpodobně bylo možné tuto službu zajistit.

HoSt Home-Start Česká republika (HoSt)

Následující oddíl je věnován myšlence dobrovolnické pomoci rodičů jiným rodičům, kteří se svým malým dítětem (dětmi) zažívají určité těžkosti. Jako příklad jsme vybraly zaměřením zatím ojedinělé Občanské sdružení HoSt Home-Start Česká republika, které jako pobočka mezinárodní organizace navazuje na dlouhodobé předchozí zkušenosti a know-how. Tato nestátní nezisková organizace bezplatně poskytuje dobrovolnické podpůrné a sociálně aktivizační služby rodinám s dětmi do 6 let. Byla registrována r. 2003 u Ministerstva vnitra ČR, od stejného roku funguje pobočka v Praze. V roce 2007 se nabídka služby rozšířila také do Brna a do Liberce.

První projekt Home-Start vznikl v roce 1973 v Anglii. S rozšířením myšlenky do dalších zemí byla v roce 1999 založena mezinárodní organizace Host Home-Start International, která v současné době sdružuje 19 organizací v různých zemích, např. v Austrálii, Kanadě, Nizozemsku, Norsku, Keni, ve Srí Lance, v Maďarsku, Rusku...

HoSt nabízí konkrétní podporu a pomoc rodinám s malými dětmi prostřednictvím vyškolených dobrovolníků v přirozeném prostředí rodiny.

Smysl činnosti dobrovolníků HoStu spočívá v podpoře vlastních zdrojů a kompetencí rodiny (i neúplné) a v pomoci vytvářet harmonické a podnětné prostředí pro vývoj dítěte tak, aby byla posléze schopna plnit své funkce bez pomoci. Tím přispívá k prevenci sociálněpatologických jevů, jako je rozpad rodiny, zanedbávání péče či týrání a zneužívání dítěte.

Hlavním kritériem pro využívání služeb HoStu je výchova alespoň jednoho dítěte do 6 let. Další kritéria nemusí být splněna všechna současně. Dobrovolníci z HoStu mohou být nápomocni:

- velmi mladým rodičům
- rodičům, kteří se o své dítě starají sami bez partnera
- rodinám, kde jsou různé sociální (či psychologické) problémy pramenící například z nezaměstnanosti, alkoholismu, užívání drog, příslušnosti k menšině apod.
- rodinám cizinců žijících na území ČR
- sociálně či psychologicky osamělým a izolovaným rodičům
- rodičům s dětmi s postižením
- handicapovaným rodičům s malými dětmi

- rodičům, kteří vyrostli v dětském domově
- ženám trpícím poporodní depresí (Asscher a kol., 2008)
- rodičům trpícím akutní či chronickou zdravotní komplikací
- nastávajícím rodičům, jejichž rodičovství je materiálně, sociálně či psychologicky zkomplikováno
- rodinám s dětmi předškolního věku, které se ocitly v těžké životní situaci

Návštěvy v domácnostech probíhají na základě dohody a pozvání, tedy s písemným souhlasem klienta (v rámci písemné smlouvy o poskytnutí sociální služby podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb.). Rodič-dobrovolník vstupuje pouze do prostor v obydlí, kam byl rodičem-klientem uveden. Nepřichází hodnotit, kontrolovat a kritizovat, ale pomoci se zcela konkrétními věcmi – s výchovou dítěte a péčí o ně, se zajištěním chodu domácnosti, provázením a emocionální podporou v obtížných životních situacích, s nasměrováním k vhodné náplni volného času, s podporou vytváření a udržování přátelských vztahů v rámci lokality a komunity, ve které žijí. Dobrovolník často představuje jedinou možnost si neformálně popovídat, sdílet radosti, starosti, trápení, vnést do života rodičů a dětí nové podněty a impulsy, a to na základě přátelského vztahu. Hlavním cílem je podpora rodičů-klientů v jejich rodičovské roli a posílení jejich kompetencí zvládat problémy spojené s výchovou a péčí o dítě (dítě) tak, aby získali pozitivní motivaci pro vytváření a udržování vlastního stabilního a láskyplného rodinného zázemí.

Dobrovolníci mohou do rodiny docházet i se svými dětmi, pokud s tím klient souhlasí. V takových případech funguje spolupráce na principu nápodoby vzoru. Např. matka vidí, jak se dobrovolnice chová a jak reaguje na své děti. Může se tak učit, jak lépe zacházet se svými dětmi a jak citlivěji vnímat jejich potřeby. Zároveň má možnost se ptát a bezprostředně dostat zpětnou vazbu.

V průběhu návštěv se může jak dobrovolník, tak rodina kdykoliv obracet na koordinátora projektu s případnými problémy či žádostmi o radu či informace. Setkání klienta a dobrovolníka mohou mít různorodou podobu, na niž se obě strany dohodnou: pravidelné návštěvy doma nebo společné výlety či akce. Na formě nezáleží, vždy je důležité porozumění, podpora

a blízký lidský vztah v období, které je pro rodiče-klienty těžké.

Dobrovolníkem HoStu se mohou stát lidé, kteří sami mají zkušenosti s rodičovstvím a s výchovou dětí. Již sami prožili a překonali různé fáze vývoje rodiny a mají konkrétní představu o situacích a problémech, do kterých se mohou méně zkušený rodiče dostat. Zkušenost přináší určitý potenciál pochopit situaci rodičů-klientů.

Dobrovolnická spolupráce s rodinou je zpravidla dlouhodobější, maximálně však 2 roky. Kontakt dobrovolníka s rodinou probíhá většinou 1x týdně na 2–3 hodiny. Je to však velmi individuální, záleží na vzájemné domluvě dobrovolníka s klientskou rodinou.

Všichni vybraní dobrovolníci procházejí před začátkem svého působení v rodinách přípravným kursem, který má nejen funkci edukativní, ale klade důraz také na sebepoznání a rozvoj osobnostních vlastností jako empatie, tolerance a otevřenost. Výběr probíhá na základě podrobného individuálního rozhovoru. Kurs trvá 6 týdnů se setkáními zpravidla jednou týdně na 2–3 hod. (Horký, osobní sdělení). Vedle zkušenosti s rodičovstvím je požadována trestní bezúhonnost. Psychicky vyrovnaná osobnost dobrovolníka je pochopitelně výhodou. Koordinátoři projektu práci dobrovolníků pravidelně monitorují, jednou za měsíc probíhá povinné supervizní setkání dobrovolníků. Jednotlivé případy je možno (a doporučeno) konzultovat s odborníky – se sociálními pracovníky, psychology, apod.

Pro mnohé rodiče je vyškolený dobrovolník akceptovatelnější než odborník, v potenciálně méně formálním vztahu se dovede více otevřít a získat motivaci ke změně. V zemích, kde má tato forma služby větší tradici, např. v Anglii či v Nizozemsku, je velmi oblíbená a vyhledávaná. Vliv programu typu Home-Start na matky klientky byl výzkumně sledován právě v Nizozemsku. Výsledky naznačují, že podpora poskytovaná dobrovolníky významně ovlivňuje sebedůvěru v rodičovské kompetence, ale naopak na depresivní nálady vliv nemá. V kontrolní skupině se u žen nezlepšila ani sebedůvěra, ani deprese (Asscher a kol., 2008).

Toto zjištění jen dokládá nutnost propojení různých sociálních a zdravotnických služeb a předpokládá schopnost dobrovolníka odhadnout, kde již samotná laická pomoc nestačí. Což je právě případ depresivní symptomatologie.

Sanace rodiny (dále SR)

SR je poměrně populárním, avšak u nás zatím nepříliš systémově naplňovaným procesem. U nás byla definována O. Matouškem (2003) jako soubor různorodých postupů podporujících fungování dysfunkční rodiny. Práce s rodinou může mít formu podpory zaškoleného dobrovolníka, psychoterapie poskytované profesionálem celé rodině jednotlivým členům či nějaké jiné specifické služby (např. doprovod dětí do specializovaných denních center, do mateřských či rodinných center, na přípravné předškolní vzdělávání apod.).

Do našeho přehledu jsme problematiku SR zařadily z toho důvodu, že rodiny s dítětem, jehož vývoj je zdravotně či sociálně ohrožen, mohou častěji selhávat ve svých funkcích. Jediné pracoviště v ČR specializující se přímo na SR je občanské sdružení Střep – České centrum pro sanaci rodiny s pobočkami soustředěnými do středočeského regionu (Praha, Beroun, Kladno). Zvolily jsme je z důvodu, že má vypracovanou metodiku na základě dlouholetých zkušeností v našem kulturním a legislativním prostředí. Od roku 1997 realizuje projekty, jejichž cílem je zlepšení rodičovských dovedností a sociálních podmínek v rizikových rodinách dětí ohrožených odebráním nebo již umístěných v ústavních zařízeních. Pomoc dítěti spočívá v kvalifikované pomoci jeho rodině. Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny (Bechyňová, Konvičková, 2008). Sanaci rodiny pod tímto názvem zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přímo nezmiňuje.

Pro profesionály zabývající se pomocí rizikovým rodinám je důležité umět včas rozpoznat signály ohrožení dítěte a být schopen začít adekvátně komunikovat s rodiči – neobviňovat je, ale nabídnout podporu a pomoc ve stabilizaci rodiny a v péči o dítě.

Sanace rodiny je další z možností podpory rodičů, kteří obtížněji zvládají péči o své dítě. Ohrožení dítěte, s nímž pracuje SR, bývá spíše sociální (chudoba, zanedbávání) a psychické (deprivace vývojových stimulů) než vyloženě zdravotní. Svou činnost opírá hlavně o zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Tam, kde dochází k týrání či sexuálnímu zneužívání dítěte, rodič trpí závislostí na návyko-

vých látkách bez náhledu či vážným psychickým onemocněním, je podle zkušeností naděje na sanaci rodiny malá.

Služby zaměřující se na podporu ohrožených rodin by měly nejdříve směřovat ke stabilizaci sociální situace rodiny (bydlení, získání a udržení si zaměstnání). Následně lze přistoupit k podpoře rodičovských dovedností. Součástí programu může být nácvik a podpora pečujícího rodičovského chování a lepší vnímavosti k potřebám dětí (Bechyňová, Konvičková, 2008). U dětí se specifickými vývojovými či vzdělávacími potřebami bývá potřeba podpory rodičů větší, např. aby přijali handicap dítěte a vyrovnali se s ním.

Členy multidisciplinárního týmu SR jsou: pracovník sociálně-právní ochrany dětí (SPOD), pracovník centra pro sanaci rodiny (CSR), pracovník zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ÚV), je-li dítě aktuálně umístěno mimo rodinu, a další odborníci pracující s dítětem nebo celou rodinou (např. psycholog, učitel, speciální pedagog, dětský lékař, soudce).

Důležitým prvkem celého procesu SR je vybudování důvěry mezi pomáhajícími odborníky a jednotlivými členy klientských rodin. Lidé v nouzi, v závislém postavení zpravidla psychologicky potřebují více než pouhou slušnost – přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že nejsou na obtíž, že je pomáhající pracovník neodsuzuje a že jimi nepohrdá (Kopřiva, 2006).

Rodiče, kteří potřebují v péči o děti a v zajištění stabilního fungování rodiny podporu a pomoc, mohou vnímat oblast péče o dítě jako svou soukromou záležitost, do které si nechťejí nechat zasahovat. Dobře míněná doporučení mohou být klienty brána jako poukazování na jejich selhání. Mohou se také dotýkat jejich dříve získaných hodnot a představ o výchově dětí a péči o ně. Proto jsou různé obranné reakce v této souvislosti přirozené. Klientem sanace je vždy celá rodina jako interakční systém vsazený do kontextu širších souvislostí. Členové sanované rodiny jsou ovlivňováni tím, co aktuálně prožívají, i tím, co již dříve zažili, a to vše má dopad na kvalitu jejich rodičovství (Bechyňová, Konvičková, 2008).

Služba není oproti výše jmenovaným omezena věkem dítěte, ale zařadily jsme ji do přehledu sociálních služeb pro rodiny s malými dětmi, protože čím dříve se povede zoptimalizovat rodinné podmínky pro vývoj dětí, tím lépe.

Závěr

Dostupnost jednotlivých námi zmíněných služeb není na území České republiky rovnoměrná. Nejvíce rozšířená je raná péče, ale její jednotliví poskytovatelé se místně liší především zaměřením na druhy zdravotního postižení dítěte. Poměrně nejvíce se služba nabízí a poskytuje dětem s pohybovým handicapem, s kombinovaným postižením (souběh více druhů postižení najednou), s mentální retardací a se smyslovou vadou. Méně často pak dětem s některou z poruch autistického spektra či prostým vývojovým opožděním nebo sociálním znevýhodněním. Přitom i v těchto kategoriích potenciálních klientů, kteří by mohli z rané péče vývojově získávat, přibývá. Obzvláště důležitá se nám jeví časná intervence u dětí s relativně méně závažnými odchylkami psychomotorického vývoje již v kojeneckém věku. Zkušený pediatr zpravidla vývojové opoždění detekuje, problém však může nastat v posouzení jeho budoucí závažnosti. Spoléhání na širší vývojovou normu a klinickou zkušenost často vede k závěru, že žádná další péče není třeba. Mnoha dětem takto uplyne optimální čas k možné rehabilitaci a (re)edukaci. Navíc současný model rané péče pracuje většinou s konkrétními diagnózami, přičemž u řady neurovývojových odchylek je obvyklé diagnózu uzavřít až v předškolním věku. Dítě by však z cílené intervence mohlo mít užitek už dřív. Nabízí se možnost uvažovat o rozšíření rané péče pro děti „s problémy, ale zatím bez diagnózy“. Za této situace by mohl nastat obecný problém s kapacitou RP. Rodin, které by podle litery zákona č. 108/2006, o sociálních službách (§ 54), mohly oprávněně RP žádat, je mnohem více než současných klientů.

Představené instituce sledují velmi podobné cíle, ale těsnější propojení a koordinace nabídky a poskytování jednotlivých druhů služeb zatím funguje sporadicky. Přitom zejména propojení rané péče či sanace rodiny a dobrovolnictví rodičů z HoSt Home-Start ČR by mohlo přinést nové kvality pro rodiny s postiženým dítětem či rodiny sociálně vyčleněné. Zkušenosti ukazují, že „poučená“ kamarádká pomoc bývá klienty dobře přijímána. Dobrovolníci by si však měli být vědomi limitů a být schopni odhadnout, kdy jejich pomoc již nestačí. Kdy by již bylo vhodné prostřednictvím koordinátora rodině doporučit či zprostředkovat další odbornou intervenci.

Všeobecné povědomí dětských lékařů i veřejnosti o zmiňovaných sociálních službách je

rovněž nedostatečné. Organizace poskytovatelů by měly usilovat o větší publicitu své činnosti, široce zveřejňovat své dny otevřených dveří a pořádat akce nejen pro cílovou skupinu svých klientů, ale i pro odborníky ze souvisejících oborů péče o malé děti. Za dobrý počín je možno považovat Týden informací o rané péči s názvem „Do práce jezdíme domů!“, který se uskutečnil 24.–30. 11. 2008, nebo Týden sociálních služeb 5.–11. 10. 2009. Raná péče i HoSt Home-Start ČR by svoji činnost mohly prezentovat již v porodnicích, v rodičovských centrech a na webových rodičovských portálech a všechny podoby mediální prezentace služeb by měly být nedílnou součástí práce vedoucích středisek.

Poznámky

- 1 Mgr. E. Pavlíková, katedra psychologie FSS MU Brno, Joštova 10, 602 00 Brno, e-mail: epavliko@fss.muni.cz.
- 2 Bc. B. Honzářková, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: Blanka.Honzarkova@mpsv.cz.

Seznam literatury:

- ASSCHER, J. J., DEKOVIC, M., PRINZIE, P., HERMANS, J. M. A. **Assessing Change in Families Following the Home-Start Parenting Program: Clinical Significance and Predictors of Change.** *Family Relations*, 2008, 57 (3), 351–364.
- BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. **Sanace rodiny.** Praha: Portál, 2008.
- BRIERLEY, J. **7 prvních let života rozhoduje.** Praha: Portál, 1996.
- GOLDMAN, K. D., SCHMALZ, K. J. **The “Home Ranger” Rides Again! Making Home Visits Safer and More Effective.** *Health Promot Pract*, 2008, 9 (4), 323–327.
- HRADILKOVÁ, T., VACHULOVÁ, J., JABŮRKOVÁ, M. **Raná péče – obor a služba.** Nedatováno. Dostupné z http://is.brailnet.cz/Osveta_prispevky/58.html [on-line] [13. 8. 2009]
- KOPŘIVA, K. **Lidský vztah jako součást profesce.** Praha: Portál, 2006.
- KOŘÍNKOVÁ, J. **Právní a politické dokumenty pro potřebu obhajoby rané péče.** Praha: QUIP – Společnost pro změnu, 2008, dostupné z http://www.ranapece.cz/literatura_clanky/

- Pravni-a-politicke-dokumenty-pro-potreby-rane-pece-20090301.pdf [on-line] [20. 8. 2009]
- KUDELOVÁ, E. **Standardy kvality sociálních služeb v praxi**. Nedatováno, dostupné z <http://www.rpa.cz/getattachment/52ceb82f-bca1-4e8e-9c1f-d206cd8c529e/Standardy-kvality-socialnich-sluzeb-v-praxi---Mgr-.aspx> [on-line] [13. 8. 2009]
- LECHTA, V., a kol. **Základy inkluzivní pedagogiky**. Praha: Portál, 2010.
- MATOUŠEK, O., a kol. **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003.
- SOBOTOVÁ, E. **Raná péče u dětí s kombinovaným postižením**. Nepublikovaná magisterská diplomová práce, Brno: PedF MU, 2008.
- SORIANO, V. **Raná péče: analýza situace v Evropě: klíčové aspekty a doporučení: souhrnná zpráva**. Brusel: Evropská agentura pro rozvoj speciálního vzdělávání, 2005.
- Standardy rané péče / intervence**. Praha: Společnost pro ranou péči, 2002, dostupné z www.asociace-ranapece.unas.cz/soubory/standardy.doc [on-line] [13. 8. 2009]
- TEETER ELLISON, P. A., SEMRUD-CLIKEMAN, M. **Child neuropsychology: Assessment and Interventions for Neurodevelopmental Disorders**. New York: Springer, 2007.
- TRANOVÁ, B. (Ed.). **Sebrané materiály o rané péči v 10 zemích Evropské unie**. Praha: Společnost pro ranou péči, 1999.
- VACHULOVÁ, J. **Raná péče – obor a služba**. Přednáška v Senátu 13. 2. 2002, dostupné z <http://www.ranapece.cz/Senat020213.htm> [on-line] [13. 8. 2009]
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí**
- Internetové zdroje:**
<http://www.hostcz.org/o-nas> [on-line] [12. 8. 2009]
<http://www.homestartinternational.org/> [on-line] [12. 8. 2009]
<http://www.postizenedeti.cz/> [on-line] [12. 8. 2009]
<http://carllita-autismus.blog.cz/0807/vseho-chut-15> [on-line] [12. 8. 2009]
<http://www.asociace.unas.cz/> [on-line] [13. 8. 2009]
<http://www.european-agency.org/> [on-line] [17. 8. 2009]
<http://www.eurlyaid.net/> [on-line] [17. 8. 2009]
http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?pg=7&sd=ran%C3%A1+p%C3%A9%C4%8De&zak=&zaok=&SUBSESSIONID=1250551582218_2#results [on-line] [17. 8. 2009]
<http://www.strep.cz/> [on-line] [17. 8. 2009]
<http://www.tyden-socialnich-sluzeb.cz/> [on-line] [20. 8. 2009]
<http://www.rodina.cz/diskuse2344.htm> [on-line] [26. 2. 2010]

Zhodnocení efektivity programu Pět P

Effectivity Evaluation of the 5P Program

Bohdana Břízová

Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D., pracuje od roku 2002 jako odborný asistent pro sociální práci se zaměřením na dobrovolnickou činnost na katedře supervize a odborné praxe ZSF JU a na Ústavu sociální práce ZSF JU. Kromě výukové a publikační činnosti se 10 let věnuje sociálně preventivnímu programu Pět P a managementu dobrovolnictví.

Abstrakt

Autorka představuje sociálně preventivní program Pět P, jeho principy a pravidla. Věnuje se také evaluační metodě POE, vysvětluje její používání. Cílem výzkumu bylo zjistit efektivitu programu Pět P za posledních 5 let fungování. Dotazníky metody POE byly shromážděny ze čtyř měst České republiky a k jejich vyhodnocení bylo užito statistické zpracování. Z výsledků je zřejmé, že největší přínos pro dítě je v oblasti sebedůvěry, schopnosti vyjadřovat pocity, dále v zájmu o nové věci a v dostatku kamarádů. Bylo dokázáno, že vztah dítěte a dobrovolníka je přínosnější, pokud trvá déle než povinnou jednoroční dobu.

Klíčová slova

program Pět P, dobrovolník, dítě, metoda POE

Abstract

The author describes a socially preventive programme "Five P", its principles and rules. She also pays attention to evaluative method POE and explains its using. The aim of the research was to find out effectiveness of the programme "Five P" during last 5 years. Questionnaires of POE method were elaborated statistically from four towns in the Czech Republic. Results declare that the biggest contribution for the child is in a field of self confidence, possibility to express feelings, interest in new things and having friends. The relation between a child and a volunteer longer than obligatory one year is more beneficial.

Keywords

programme Five P, volunteer, child, POE

O programu Pět P

Program Pět P vznikl v České republice v roce 1996 a byl tak prvním profesionálně organizovaným dobrovolnickým programem u nás. Program Pět P (podpora, přátelství, prevence, pomoc, péče) vychází z amerického programu Big Brothers Big Sisters, který v USA úspěšně probíhá již více než 100 let a v současné době se realizuje v 37 zemích světa.

Program Pět P je nestátní sociálně preventivní program pro děti založený na dobrovolnické laické pomoci. Hlavními obecnými cíli programu jsou prevence rizikového chování (alkohol, drogy, záškoláctví, lhaní, krádeže apod.), obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality ži-

vota ohrožených dětí nalezením vhodné aktivity. Prostřednictvím cesty k naplňování hlavních cílů programu jsou naplňovány i subcíle, jako navázání blízkého přátelského vztahu dítěte s dobrovolníkem, možnost zažít si ve vztahu s dobrovolníkem pocit důvěry a přijetí, což vede ke zvyšování sebedůvěry a sebevědomí dětského klienta. V prostředí bezpečného vztahu s dobrovolníkem se dítě prakticky učí dovednostem, které mu potom mohou pomoci v rozvíjení přirozených vztahů ve vrstevnické skupině a rodině. Program dává dítěti možnost smysluplně strávit volný čas a získat nové zážitky, ukazuje dítěti jiné formy trávení volného času, než které dosud poznalo (Manuál programu Pět P, 2009).

Cíle programu Pět P se daří dosahovat tím, že dítě ve věku 6–15 let, jehož vývoj je nebo může být ohrožen nepříznivými podmínkami, je dlouhodobě a pravidelně v kontaktu s dobrovolníkem. Dvojice se schází ve svém volném čase jedenkrát týdně na 2–3 hodiny, a to po dobu jednoho roku (Břízová, Dvořáková, Motlová, 2007). Své schůzky si plánují podle svých zájmů, dělají to, co je baví, a hlavně spolu kamarádí. Program nesmí nahrazovat rodičovskou péči ani se nesmí stát dochováním či hlídáním.

Realizaci programu má na starosti koordinátor, který např. vybírá dobrovolníky, připravuje výcvik dobrovolníků, spolupracuje s rodiči dětí zařazených do programu, provádí odborný dohled nad dvojicí dítě–dobrovolník. Dobrovolník musí absolvovat úvodní výcvik včetně psychologických testů a v průběhu scházení se se svým mladším kamarádem docházet na pravidelná supervizní setkání dobrovolníků s koordinátorem a supervizorem (Břízová, 2006).

V současné době realizuje program Pět P 22 regionálních poboček v České republice. V roce 2001 byla založena nezisková organizace Asociace Pět P v ČR (více na www.petp.cz), která zastřešuje regionální pobočky programu, metodicky podporuje další implementaci programu a je partnerem domácím i zahraničním organizacím. Některé regionální pobočky (celkem 17) jsou akreditovanými organizacemi podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, a o změně některých zákonů. Jedenáct regionálních poboček registrovalo program Pět P jako sociálně aktivizační službu pro rodinu s dětmi podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Název a logo programu Pět P jsou přihlášeny u Úřadu průmyslového vlastnictví od roku 2000 jako ochranná známka.

Evaluační metoda Program Based Outcome Evaluation

Evaluace výsledků působení programu na dětské klienty je realizována s využitím metody Program Based Outcome Evaluation (POE), která je převzata a přeložena z amerického originálu, poskytnutého organizací Big Brothers Big Sisters of America a upravena pro podmínky České republiky. Tato metoda se na základě výzkumů (např. Brumovská, 2003, Bocksneiderová, 2003) ukázala jako nevhodná a byla v roce 2004 v rámci grantu Asociace Pět P v ČR adaptována a modifikována na prostředí České republiky.

Původní metoda obsahuje šest dotazníků – tzv. Dobrovolníková zpráva o vztahu, Zpráva rodičů/prarodičů/pěstounů o vztahu, Zpráva učitele/psychologa/sociální pracovnice o vztahu, Zpráva koordinátora o vztahu (tyto první čtyři dotazníky jsou obsahově stejné), Dotazník dítěte a Dotazník dobrovolníka. V rámci modifikace byly dotazníky určené pro rodiče, dobrovolníky, koordinátory a další odborníky sloučeny v jeden (nově Dotazník Asociace Pět P v ČR) a ten vyžadoval formulaci dalších položek (oproti původní verzi má dotazník dvojnásobný rozsah, tzn. 36 položek), některé položky z původní verze se jevily naopak jako neadekvátní potřebám našich klientů, a tedy nadbytečné. Jedním z důsledků modifikace je i odlišná struktura dotazníku z hlediska jeho členění do dílčích škál (stejně jako původní POE se položky rozdělují do tří škál, ovšem s jinými názvy – Chování, Sociální oblast, Osobnost a somatika). Dotazník dobrovolníka byl především zkrácen (nově obsahuje pouze 10 otázek z původních 14) a některé otázky byly přeformulovány. Dotazník poskytuje jak kvantitativní, tak kvalitativní data. Dotazník pro dítě byl vytvořen nově, jelikož původní verze se jevila pro české podmínky jako naprosto nevhodující. Dotazník je nyní především doplňující a poskytuje kvalitativní data o vztahu dítěte s dobrovolníkem.

V republikové praxi v současné době využívá modifikovanou verzi POE sedm poboček, čtyři pobočky používají k evaluaci verzi původní. Ostatní, tzn. 12 poboček, si pro hodnocení programu vytvořily svůj vlastní systém (např. rozhovory, dotazníky).

Výsledky programu v České republice do této doby nebyly hlouběji a komplexně statisticky zpracovány, ovšem existuje mnoho studentských prací, které hodnotí výsledky na regionální úrovni (např. Hrudková, 2001; Houšťová, 2001; Plodková, 2002).

O výsledcích programu Big Brothers Big Sisters referuje Tierney a Grossmann (2000), kteří do svého výzkumu zařadili 959 dětí ve věku 10–15 let. Autoři došli k závěru, že děti zařazené do programu jsou v mnoha oblastech na tom lépe než kontrolní skupina. Např. až o 46 % se u nich snížilo užívání návykových látek, o 27 % užívání alkoholu, o polovinu se snížilo také záškoláctví.

Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zhodnocení efektivity sociálně preventivního programu Pět P v České

republiky v letech 2004–2009, a to v pobočkách, kde k evaluaci používají modifikovanou verzi evaluačních dotazníků metody POE (dotazníky určené pro rodiče a dobrovolníky).

Výzkumný soubor

Dotazník vyplnilo 68 dobrovolníků a 74 rodičů dětí zařazených v programu Pět P, celkem tedy bylo shromážděno 142 vyplněných formulářů (Tabulka č. 2), přičemž údaje se týkaly 80 dětí (Tabulka č. 3). Dotazník vyplňovali dobrovolníci a rodiče po 1. roce fungování dvojice dítě–dobrovolník (mezi 10. a 14. měsícem) a ve 2. roce fungování dvojice (mezi 15. a 24. měsícem) (Tabulka č. 4). Dotazníky pocházely ze čtyř regionálních poboček programu.

Metodika

Modifikovaná metoda POE (stejně jako původní) je založena na vyplňování dotazníků respondenty (v praxi nejčastěji rodič a dobrovolník) po šesti měsících a poté po jednom roce kamarádkého vztahu dítěte a dobrovolníka, následně po každém dalším roce. Každý dotazník zahrnuje tři velké oblasti, tzv. škály – Chování, Sociální oblast, Osobnost a somatika. Každá z těchto oblastí obsahuje dalších několik položek, které specifikují případnou změnu, např. Záškoláctví, Lhaní, Sebedůvěra, Samostatné rozhodování (dohromady je těchto položek 36). Základní hodnotící škála se skládá z 5 možností: mnohem lepší – o něco lepší – stejné – o něco horší – mnohem horší. Dotazník nabízí též odpovědi „není problém“ či „nevím“, které respondent může využít, pokud usoudí, že nemá dostatečné informace (Tabulka č. 1).

Při optimální návratnosti dotazníků by bylo možné sledovat vývoj dítěte z pohledu rodičů a dobrovolníků longitudinálně. K volbě tohoto postupu by bylo třeba mít k dispozici od každého dítěte nejméně čtyři vyplněné formuláře – vyjádření rodičů a dobrovolníků nejméně ve dvou časových úsecích. Většinou návratnost kompletních sad dotazníků pro každé dítě se při souběžné administraci rodičům a dobrovolníkům bohužel zajistit nezdařilo, totožnost dětí ve skupinách daných dobou šetření a příslušností posuzovatelů mezi rodiče nebo dobrovolníky je pouze částečná. Výsledný design výzkumu je tedy tzv. průřezový (cross-sectional), čemuž odpovídají i zvolené postupy statistického zpracování dat – jedná se vždy o postupy užívané k porovnávání nezávislých výběrů a statických skupin.

Ve výsledcích autorka uvádí tzv. koeficienty zlepšení a zhoršení, jak nabízejí původní pokyny k vyhodnocení dotazníku – jde o součet relativních četností odpovědí „mnohem lepší“ a „o něco lepší“ a analogicky „mnohem horší“ a „o něco horší“. Podle pokynů k vyhodnocení dotazníku se i zde počítá pouze procento ze základu odpovědí, udávajících nějakou míru zlepšení, zhoršení či stagnace – tedy bez odpovědí „nevím“ a „není problém“ (údaj o zlepšení či zhoršení má smysl uvádět pouze tehdy, pokud se problém dítěte týká).

Další analýzy se týkají identifikace statisticky průkazných rozdílů mezi odpověďmi rodičů a dobrovolníků a mezi údaji od každé z těchto skupin v 1. a ve 2. roce – opět na úrovni jednotlivých položek. Pro srovnání údajů od rodičů a od dobrovolníků a pro srovnání údajů ze dvou časových úseků je využit tzv. Mannův-Whitneyův U test – test rozdílu dvou nezávislých výběrů, neparametrický ekvivalent t testu. Testuje, zda dva nezávislé soubory pocházejí ze stejné populace. Vyžaduje ordinární (pořadovou) úroveň měření.

Výsledky

1. Souhrn údajů o zlepšení a zhoršení u jednotlivých položek podle dobrovolníků a rodičů

Největší zlepšení udávají rodiče v osmi položkách, dobrovolníci v sedmi. Zajímavé je, že v šesti se shodují – jde o položky č. 4 „Agresivita“, č. 11 „Nesoustředěnost“, č. 21 „Zájem o nové věci“, č. 22 „Sebedůvěra“, č. 23 „Schopnost vyjádřit pocity“ a č. 16 „Zapojení do školního kolektivu“. Nejvyšší procento zlepšení nacházíme v sebedůvěře dítěte, ve schopnosti vyjádřit pocity a v zájmu o nové věci. Ke zlepšení dochází také v somatické oblasti (především tiky, bolesti břicha, enuréza a enkopréza). Zlepšení v oblasti emoční lability, úzkostnosti, unavitelnosti, fixace a méněcennosti uvádějí více rodiče (větší zlepšení) než dobrovolníci.

Položky s nejnižším procentem zlepšení i zhoršení jsou zařazeny na posledních místech, jedná se např. o položky č. 1 „Záškoláctví“, č. 2 „Toulky“, č. 19 „Dítě šikanuje vrstevníky“, č. 32 „Enuréza, enkopréza“ a č. 33 „Tiky“. Jde o problémy, jejichž výskyt není příliš obecný a jímž se program Pět P primárně nevěnuje.

Z výsledků je patrné, že rodiče jsou celkově k zaznamenávání změn u dětí citlivější.

2. Rozdíly v posuzování změn rodiči a dobrovolníky a v souvislosti s trváním vztahu

Rozdíly v posouzení změn rodiči a dobrovolníky

V Tabulce č. 5 jsou uvedeny rozdíly hodnocení jednotlivých položek podle skupin (dobrovolníci x rodiče), a to v 1. a 2. roce. Autorka vychází z dat, kde rodiče a dobrovolníci hodnotili na škále bez „nevím“ a „není problém“, „N“ pak znamená celkový počet označených změn u dané položky. Dále je zde uvedena hodnota průměrného pořadí – čím nižší tato hodnota je, tím je posouzení změny pozitivnější. Dále jsou zde uvedeny výsledky Mannova-Whitneyova U testu, který udává velikost rozdílu, a údaj o jeho statistické významnosti. Za statisticky nejvíce průkazné se považují rozdíly na hladině významnosti do 0,01, dále do hodnoty 0,05. Hodnoty do 0,1. Tyto údaje udávají procento rizika, že rozdíl mezi oběma skupinami považujeme za průkazný neoprávněně (1 %, 5 %, 10 %) a v tabulce jsou označeny šedě.

V prvním roce nacházíme dva statisticky významné rozdíly – u položek č. 10 „Sebepoškozování“ a č. 27 „Nesamostatnost“. V obou případech hodnotí děti lépe jejich rodiče. Více průkazných rozdílů je patrných ve druhém roce fungování dvojice dítě–dobrovolník. Nacházíme je u položek č. 13 „Má zájmy a koníčky“, č. 21 „Zájem o nové věci“, č. 27 „Nesamostatnost“, marginálně (na hladině významnosti do 10 %) též u položek č. 24 „Samostatné rozhodování“ a č. 28 „Rozmazlenost“. Zajímavé je, že ve všech těchto položkách hodnotili lépe rodiče než dobrovolníci. To může být způsobeno tím, že rodiče jsou citlivější vůči změnám svého dítěte a možná také změnu „chtějí“ vidět. Položky jsou zaměřeny na zájem o nové věci, na nové zájmy a koníčky, s tím se pojí zlepšení v samostatnosti a v rozhodování. Ke všem těmto oblastem může velmi přispívat dobrovolník, který ukáže dítěti svět mimo rodinu, nové věci a možnosti. Dobrovolník také dítě „neopečová“ jako mnozí rodiče, ale bere jej jako rovnocenného partnera. Nevyžaduje poslušnost, ale spíše dítě vede k samostatnosti a zodpovědnosti za své činy.

U převahy položek se setkáváme se shodou obou skupin posuzovatelů. Téměř dokonalá shoda je patrná u položek „Záškoláctví“, „Toulky“ a „Dítě šikanuje vrstevníky“.

Rozdíly v posouzení změn v souvislosti s délkou trvání vztahu

Tabulka č. 6 obsahuje údaje o rozdílech v hodnocení jednotlivých položek v čase (v 1. a 2. roce, zvlášť pro skupiny rodičů a dobrovolníků). I zde jsou východiskem pouze ty dotazníky, které nějaký údaj o změně obsahují (tedy bez odpovědí „nevím“ a „není problém“). „N“ znamená celkový počet označených změn u dané položky. Z údaje o průměrném pořadí lze vyčíst, v kterém období označují respondenti větší míru změn (nižší číslo znamená pozitivnější hodnocení). Poslední sloupec v každé trojici obsahuje údaj o hodnotě Mannova-Whitneyova U testu, který udává velikost rozdílu, a údaj o jeho statistické významnosti.

I tato tabulka podporuje názor, že rodiče jsou vůči změnám u svého dítěte senzitivnější – výrazně větší počet rozdílů v hodnocení v prvním a ve druhém roce se týká jejich hodnocení. Značné zlepšení popisují právě během druhého roku, z čehož můžeme usoudit, že vztah delší než 1 rok je přínosnější než ten ukončený po splnění povinné doby scházení se.

Rodiče největší pokrok vidí v dostatku kamarádů dítěte (položka č. 12 „Dostatek kamarádů“) a v zájmech dítěte (položka č. 13 „Má zájmy a koníčky“). Dále jsou to položky č. 18 „Vztah pedagoga k dítěti“, č. 21 „Zájem o nové věci“, č. 24 „Samostatné rozhodování“, č. 26 „Fixace“. Další pozitivní změny vidí rodiče u položek č. 22, 27, 29, 32, 33 a 36, tedy u těch, které souvisejí se samostatností dítěte nebo s projevy tenze na somatické rovině.

Mezi největší změny v druhém roce řadí dobrovolníci zlepšení v ulpění na druhé osobě (položka č. 26 „Fixace“), marginální rozdíly jsou zřejmé i u položek č. 12 „Dostatek kamarádů“ a č. 14 „Negativní parta“. Změny dobrovolníci vidí i v somatické oblasti (položky č. 32 „Enuréza, enkopréza“, č. 33 „Tiky“ a č. 35 „Okusování nehtů“). Významnost rozdílů zde ale není tak průkazná jako v případech posouzení ze strany rodičů.

Diskuse

Rodiče a dobrovolníci se ve svém hodnocení pozitivních změn u dítěte velmi často shodují. Tam, kde se neshodují (kde je významný rozdíl), většinou hodnotí lépe rodiče než dobrovolníci. Citlivější zaznamenávání změn může být znakem toho, že dítě znají lépe než dobrovolníci, tráví s ním mnohem více času a dovedou změny, zvláště pozitivní, lépe posoudit.

U modifikovaného POE se objevuje velký posun v hodnocení v čase, v průběhu 2. roku se hodnocení rodičů i dobrovolníků průkazně zlepšuje. Z toho můžeme usuzovat, že déletrvající vztahy jsou přínosnější. Můžeme však rovněž uvažovat o tom, že nad rámec povinné doby scházení budou trvat právě ty vztahy, které se ukazují jako přínosnější. Podobně Grossmann a Rhodes (2002) zjistili, že délka mentoringového vztahu je přímo úměrná kvalitě vztahu. Dlouhodobý vztah (tj. trvající déle než 12 měsíců) má znatelně na dítě pozitivní vliv.

Velmi zajímavá jsou ale vysoká procentuální zhoršení ve 2. roce u položek „Nevhodná mluva“, „Odmítlouvanost“, „Agresivita“ a „Problémy s učením“. U všech těchto položek (kromě „Nevhodná mluva“) rodiče zaznamenávali ve 2. roce ale také výrazné zlepšení. To může být způsobeno i tím, že část dětí se dostává do puberty a právě problémů tohoto typu přirozeně přibývá. Některé děti procházejí „těžkou“ pubertou spojenou se vzdorem vůči autoritám. Některým dětem ale může dospělý dobrovolník, který je nesoudí a je naopak jejich „vrbou“, pomoci zvládat toto emocionálně náročné období.

Dále je na základě výzkumu zřejmé, že v programu Pět P se často nesetkáváme s výraznými problémy v chování, jako je záškoláctví, toulky, krádeže, vandalismus, sebepoškozování či že dítě šikanuje vrstevníky. Ani somatické problémy typu enuréza, tiky a koktavost nejsou časté. U všech těchto položek rodiče i dobrovolníci v prvním roce označili odpověď „není problém“ ve více než 50 %.

Závěr

Program Pět P je výjimečným dobrovolnickým programem pro děti s principem jeden na jednoho. Je zřejmé, že změny u dítěte jsou především popisovány v kladném slova smyslu, lépe tyto změny zaznamenávají u svých dětí rodiče než dobrovolníci. Více změn je průkazných ve druhém roce fungování dvojice, což dokazuje, že přínosnější je vztah trvající déle než jednorocí povinná doba. Mezi největší zlepšení u dětí můžeme řadit oblast sebedůvěry, schopnosti vyjadřovat pocity, dále v zájmu o nové věci a v dostatku kamarádů.

Poznámky

Kontakt na autorku: Bohdana Brízová, ZSF JU, Jírovcova 24, České Budějovice 370 04, e-mail: brizova@zsf.jcu.cz.

Seznam literatury:

BŘÍZOVÁ, B., DVOŘÁKOVÁ, J., MOTLOVÁ, L. **Supervize v dobrovolnickém programu Pět P**. In *Supervízia v sociálnej práci – súčasná prax a perspektívy* [CD-ROM]. Prešov: PBF PU v Prešove, 2007.

BŘÍZOVÁ, B. **Evaluace v sociálně preventivním programu Pět P**. In *Zborník príspevkov z Medzinárodnej konferencie doktorandov odborov Psychológia a Sociálna práca* [CD-ROM]. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva, Katedra psychologických vied a Katedra sociálnej práce a sociálnych vied, 2006.

BRUMOVSKÁ, T. **Analýza kvality a podoby mentorského vztahu v sociálně-preventivním programu Pět P**. Bakalářská práce. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, 2003.

BOCKSCHNEIDEROVÁ, A. **Zhodnocení evaluační metodiky POE v programu Pět P**. Bakalářská práce. České Budějovice: Fakulta zdravotně sociální, 2003.

GROSSMANN, J. – RHODES, J. **The test of time: Predictors nad Effects of Duration in Youth Mentoring Relationships**. *American Journal of community Psychology*, 2002, vol. 30, issue 2, str. 199–219.

HOUŠTOVÁ, L. **Realizace a výsledky Programu Pět P v regionu**. Absolventská práce. Kroměříž: VOŠPgŠ a SPgŠ, 2001.

HRUDKOVÁ, A. **Big Brothers Big Sisters of America**. Diplomová práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta, Ústav sociálních studií. 2001.

Manuál programu Pět P (Big Brothers Big Sisters). Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Praha: Hestia, o. s., 2009.

PLODKOVÁ, B. **Zhodnocení úspěšnosti programu Pět P v Českých Budějovicích**. Diplomová práce. České Budějovice: Fakulta zdravotně sociální, 2002.

TIERNEY, J. P. – GROSSMAN, J. B. **Making a Difference. An Impact Study of Big Brothers Big Sisters**. Philadelphia: Public/Private Ventures, 2000.

Uvedené výsledky jsou částí celkových výsledků výzkumu v rámci disertační práce autorky. Detailnější informace a další analýzy k doptání u autorky.

Tabulka č. 1		Mnohem lepší	O něco lepší	Stejně	O něco horší	Mnohem horší	Nevím	Není problém
CHOVÁNÍ								
1.	Záškoláctví							
2.	Toulky							
3.	Lhaní							
4.	Agresivita							
5.	Krádeže							
6.	Vandalismus							
7.	Odmouvavost							
8.	Použití nevhodných slovních výrazů							
9.	Nepořádnost							
10.	Sebepoškozování							
11.	Nesoustředěnost							
SOCIÁLNÍ OBLAST								
12.	Dostatek kamarádů							
13.	Má zájmy a koníčky							
14.	Trávení volného času v negativní partě							
15.	Celková situace v rodině							
16.	Začlenění do školního kolektivu							
17.	Problémy s učením							
18.	Vztah pedagoga (učitelky) k dítěti							
19.	Dítě šikanuje vrstevníky							
20.	Dítě je šikanováno							
OSOBNOST DÍTĚTE A JEHO SOMATIKA								
21.	Zájem o nové věci							
22.	Sebedůvěra							
23.	Schopnost vyjádřit pocity							
24.	Samostatné rozhodování							
26.	Přílišné upnutí se na jinou osobu (fixace)							
27.	Nesamostatnost							
28.	Rozmazlenost							
29.	Únava dítěte							
30.	Citová labilita (uplakanost, náladovost)							
31.	Pocit méněcennosti							
32.	Enuréza a enkopréza							
33.	Tiky							
34.	Koktavost							
35.	Okusování nehtů							
36.	Bolesti břicha							

Tabulka č. 2 – Počet dotazníků modifikovaného POE		
	N	%
dívky	45	31,7
chlapci	97	68,3
celkem	142	100,0
(zdroj: vlastní výzkum)		

Tabulka č. 3 – Počet dětí sledovaných u modifikovaného POE		
	N	%
dívky	27	33,8
chlapci	53	66,3
celkem	80	100,0
(zdroj: vlastní výzkum)		

Tabulka č. 4 – Počty dotazníků modifikovaného POE v jednotlivých skupinách			
	dívky	chlapci	celkem
dobrovolníci – 1. rok	18	22	40
dobrovolníci – 2. rok	5	23	28
rodiče – 1. rok	19	29	48
rodiče – 2. rok	3	23	26
celkem	45	97	142
(zdroj: vlastní výzkum)			

Tabulka č. 5 – Rozdíly v posouzení změn rodiči a dobrovolníky							
		1. rok			2. rok		
		N	průměrné pořadí	M-W U / významnost	N	průměrné pořadí	M-W U / významnost
1. Záškoláctví	dobrov.	13	12,50	71,50	6	5,50	12,00
	rodiče	11	12,50	1,00	4	5,50	1,00
2. Toulky	dobrov.	13	13,00	78,00	7	6,64	16,50
	rodiče	12	13,00	1,00	5	6,30	0,80
3. Lhaní	dobrov.	20	27,33	243,50	12	13,46	48,50
	rodiče	29	23,40	0,29	11	10,41	0,26
4. Agresivita	dobrov.	19	23,92	264,50	11	11,82	57,00
	rodiče	28	24,05	0,97	11	11,18	0,81
5. Krádeže	dobrov.	13	15,50	84,50	6	8,08	14,50
	rodiče	15	13,63	0,18	7	6,07	0,25
6. Vandalismus	dobrov.	13	14,54	84,00	7	6,93	14,50
	rodiče	14	13,50	0,53	5	5,90	0,52
7. Odmouvavost	dobrov.	26	27,15	355,00	16	17,91	121,50
	rodiče	34	33,06	0,17	17	16,15	0,59
8. Nevhodná mluva	dobrov.	23	29,89	347,50	13	12,62	73,00
	rodiče	33	27,53	0,56	14	15,29	0,35
9. Nepořádnost	dobrov.	20	29,80	314,00	12	16,25	111,00
	rodiče	35	26,97	0,48	19	15,84	0,90
10. Sebepoškození	dobrov.	14	17,00	77,00	6	7,42	18,50
	rodiče	15	13,13	0,04	7	6,64	0,63
11. Nesoustředěnost	dobrov.	23	31,07	412,50	22	24,05	186,00
	rodiče	37	30,15	0,83	21	19,86	0,25
12. Dostatek kamarádů	dobrov.	30	33,62	543,50	22	25,05	208,00
	rodiče	43	39,36	0,21	23	21,04	0,28
13. Má zájmy a koníčky	dobrov.	35	37,43	650,00	26	30,21	189,50
	rodiče	38	36,61	0,84	24	20,40	0,01
14. Negativní parta	dobrov.	18	19,94	154,00	16	15,56	111,00
	rodiče	19	18,11	0,42	14	15,43	0,96
15. Situace v rodině	dobrov.	32	36,56	510,00	23	22,09	205,00
	rodiče	36	32,67	0,33	19	20,79	0,70
16. Začlenění do škol. kolektivu	dobrov.	26	35,02	532,50	18	22,50	144,00
	rodiče	42	34,18	0,86	21	17,86	0,16

17. Problémy s učením	dobrov.	24	33,75	474,00	24	24,04	277,00
	rodiče	41	32,56	0,79	24	24,96	0,81
18. Vztah pedagoga k dítěti	dobrov.	16	27,72	268,50	14	19,79	94,00
	rodiče	36	25,96	0,63	19	14,95	0,13
19. Dítě šikanuje vrstevníky	dobrov.	12	12,50	72,00	7	6,57	18,00
	rodiče	12	12,50	1,00	6	7,50	0,35
20. Dítě je šikanováno	dobrov.	15	17,90	148,50	8	10,50	32,00
	rodiče	20	18,08	0,95	10	8,70	0,33
21. Zájem o nové věci	dobrov.	36	41,04	664,50	25	28,32	167,00
	rodiče	41	37,21	0,41	22	19,09	0,01
22. Sebedůvěra	dobrov.	36	39,76	638,50	25	27,22	244,50
	rodiče	39	36,37	0,45	24	22,69	0,24
23. Schopnost vyjádřit pocity	dobrov.	35	35,34	607,00	26	26,75	253,50
	rodiče	39	39,44	0,36	23	23,02	0,33
24. Samostatné rozhodování	dobrov.	35	37,51	647,00	27	29,35	233,50
	rodiče	38	36,53	0,82	24	22,23	0,07
25. Úzkostnost	dobrov.	21	22,81	248,00	15	18,33	115,00
	rodiče	27	25,81	0,39	18	15,89	0,43
26. Fixace	dobrov.	24	27,35	356,50	17	19,79	139,50
	rodiče	31	28,50	0,75	19	17,34	0,46
27. Nesamostatnost	dobrov.	32	37,09	365,00	21	24,98	126,50
	rodiče	32	27,91	0,03	20	16,83	0,02
28. Rozmazlenost	dobrov.	20	22,70	156,00	15	18,03	74,50
	rodiče	20	18,30	0,13	15	12,97	0,06
29. Unavitelnost	dobrov.	27	32,69	467,50	14	20,43	127,00
	rodiče	36	31,49	0,76	22	17,27	0,36
30. Emoční labilita	dobrov.	22	28,39	371,50	20	21,63	217,50
	rodiče	36	30,18	0,65	22	21,39	0,95
31. Pocit méněcennosti	dobrov.	22	24,02	275,50	14	15,57	97,00
	rodiče	29	27,50	0,36	15	14,47	0,71
32. Enuréza, enkopréza	dobrov.	13	13,00	65,00	8	10,06	19,50
	rodiče	11	11,91	0,28	8	6,94	0,14
33. Tiky	dobrov.	14	13,50	84,00	9	8,72	29,50
	rodiče	13	14,54	0,30	7	8,21	0,78
34. Koktavost	dobrov.	13	14,58	83,50	9	7,22	20,00
	rodiče	14	13,46	0,59	5	8,00	0,46
35. Okusování nehtů	dobrov.	11	21,50	104,50	7	9,43	32,00
	rodiče	25	17,18	0,15	10	8,70	0,75
(zdroj: vlastní výzkum)							

Tabulka č. 6 – Rozdíly v posouzení změn v souvislosti s délkou trvání vztahu

		dobrovolníci			rodiče		
		N	průměrné pořadí	M-W U / významnost	N	průměrné pořadí	M-W U / významnost
1. Záškoláctví	1. rok	13	10,00	39,00	11	8,00	22,00
	2. rok	6	10,00	1,00	4	8,00	1,00
2. Toulky	1. rok	13	11,00	39,00	12	9,42	25,00
	2. rok	7	9,57	0,17	5	8,00	0,43
3. Lhání	1. rok	20	16,70	116,00	29	21,81	121,50
	2. rok	12	16,17	0,86	11	17,05	0,22
4. Agresivita	1. rok	19	14,95	94,00	28	20,30	145,50
	2. rok	11	16,45	0,62	11	19,23	0,78
5. Krádeže	1. rok	13	10,50	32,50	15	12,57	36,50
	2. rok	6	8,92	0,14	7	9,21	0,12
6. Vandalismus	1. rok	13	10,31	43,00	14	10,14	33,00
	2. rok	7	10,86	0,75	5	9,60	0,77
7. Odmouvavost	1. rok	26	20,10	171,50	34	26,79	262,00
	2. rok	16	23,78	0,30	17	24,41	0,58

8. Nevhodná mluva	1. rok	23	17,78	133,00	33	22,03	166,00
	2. rok	13	19,77	0,53	14	28,64	0,11
9. Nepořádnost	1. rok	20	16,45	119,00	35	27,36	327,50
	2. rok	12	16,58	0,96	19	27,76	0,92
10. Sebeпоškozování	1. rok	14	11,00	35,00	15	11,37	50,50
	2. rok	6	9,33	0,13	7	11,79	0,86
11. Nesoustředěnost	1. rok	23	21,24	212,50	37	30,59	348,00
	2. rok	22	24,84	0,32	21	27,57	0,49
12. Dostatek kamarádů	1. rok	30	29,42	242,50	43	38,78	267,50
	2. rok	22	22,52	0,08	23	23,63	0,00
13. Má zájmy a koničky	1. rok	35	32,41	405,50	38	37,58	225,00
	2. rok	26	29,10	0,40	24	21,88	0,00
14. Negativní parta	1. rok	18	19,53	107,50	19	18,05	113,00
	2. rok	16	15,22	0,09	14	15,57	0,38
15. Situace v rodině	1. rok	32	30,16	299,00	36	29,51	287,50
	2. rok	23	25,00	0,15	19	25,13	0,27
16. Začlenění do škol. kolektivu	1. rok	26	22,69	229,00	42	34,32	343,50
	2. rok	18	22,22	0,90	21	27,36	0,12
17. Problémy s učením	1. rok	24	26,77	233,50	41	34,04	449,50
	2. rok	24	22,23	0,23	24	31,23	0,55
18. Vztah pedagoga k dítěti	1. rok	16	16,81	91,00	36	31,93	200,50
	2. rok	14	14,00	0,28	19	20,55	0,01
19. Dítě šikanuje vrstevníky	1. rok	12	10,50	36,00	12	9,50	36,00
	2. rok	7	9,14	0,19	6	9,50	1,00
20. Dítě je šikanováno	1. rok	15	10,93	44,00	20	15,25	95,00
	2. rok	8	14,00	0,18	10	16,00	0,80
21. Zájem o nové věci	1. rok	36	32,79	385,50	41	36,65	260,50
	2. rok	25	28,42	0,30	22	23,34	0,00
22. Sebedůvěra	1. rok	36	33,15	372,50	39	35,53	330,50
	2. rok	25	27,90	0,21	24	26,27	0,03
23. Schopnost vyjádřit pocity	1. rok	35	31,07	452,50	39	34,17	344,50
	2. rok	26	30,90	0,97	23	26,98	0,10
24. Samostatné rozhodování	1. rok	35	33,03	419,00	38	36,42	269,00
	2. rok	27	29,52	0,41	24	23,71	0,00
25. Úzkostnost	1. rok	21	17,33	133,00	27	24,20	210,50
	2. rok	15	20,13	0,36	18	21,19	0,41
26. Fixace	1. rok	24	23,81	136,50	31	30,15	150,50
	2. rok	17	17,03	0,05	19	17,92	0,00
27. Nesamostatnost	1. rok	32	28,19	298,00	32	29,78	215,00
	2. rok	21	25,19	0,44	20	21,25	0,03
28. Rozmazlenost	1. rok	20	18,25	145,00	20	19,43	121,50
	2. rok	15	17,67	0,81	15	16,10	0,28
29. Unavitelnost	1. rok	27	22,44	150,00	36	32,29	295,50
	2. rok	14	18,21	0,17	22	24,93	0,09
30. Emoční labilita	1. rok	22	22,32	202,00	36	31,22	334,00
	2. rok	20	20,60	0,61	22	26,68	0,29
31. Pocit méněcennosti	1. rok	22	18,64	151,00	29	24,14	170,00
	2. rok	14	18,29	0,91	15	19,33	0,21
32. Enuréza, enkopréza	1. rok	13	12,00	39,00	11	12,05	21,50
	2. rok	8	9,38	0,06	8	7,19	0,02
33. Tíky	1. rok	14	13,00	49,00	13	11,69	30,00
	2. rok	9	10,44	0,07	7	8,29	0,05
34. Koktavost	1. rok	13	11,69	56,00	14	9,64	30,00
	2. rok	9	11,22	0,74	5	11,00	0,52
35. Okusování nehtů	1. rok	11	10,50	27,50	25	18,70	107,50
	2. rok	7	7,93	0,07	10	16,25	0,49
36. Bolesti břicha	1. rok	15	11,73	49,00	21	20,10	82,00
	2. rok	7	11,00	0,71	13	13,31	0,04
(zdroj: vlastní výzkum)							

ŠKOLY SE PŘEDSTAVUJÍ

Krédem ostravské školy je vychovávat flexibilní a empatické odborníky

V dalším pokračování pravidelné rubriky zůstáváme na východě republiky, posouváme se jen z Olomouce o něco severněji. Vyšší odbornou školu v Ostravě prezentuje zástupkyně ředitelky Mgr. **Judita Kachlová**.

Kdy byla vaše škola založena, kdo stál u jejího zrodu?

Škola byla založena v září 1968 a významnou zásluhu na jejím založení měl PhDr. Karel Pinakas. Ten pružně reagoval na tehdejší potřebu společnosti na vznik sociálního školství a inicioval na tehdejší Krajském národním výboru v Ostravě založení výše uvedené školy. Svou oblíbenou psychologii a metody sociální práce učil od jejího založení až do odchodu do důchodu. Spolu se svými kolegy vychovali a připravili pro novou profesi mnoho odborníků, kteří našli uplatnění v celém tehdejší Severomoravském kraji.

Při svém založení se škola stala součástí Střední ekonomické školy v Ostravě pod názvem Střední škola sociálně právní.

V roce 1990 došlo ke změnám v obsahu a koncepci studia a škola byla přejmenována na Sociálně právní akademie v Ostravě (SPA). Významný zlom v rozvoji školy přinesl rok 1996, kdy byla rozhodnutím MŠMT jako první sociální škola na Moravě zařazena mezi vyšší odborné školy. Od té doby hovoříme o VOŠ sociální. Po celou dobu své existence je škola součástí střední ekonomické školy, posléze obchodní akademie Ostrava – Mariánské Hory. Škola je členem Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Jaké je zaměření školy?

Cílem VOŠ je připravit studenty pro práci v různých oblastech sociální práce. Široké zaměření studia a velký podíl praxe umožňují absolventům uplatnění ve státní správě i samosprávě, v nestátní neziskové oblasti, v zařízeních sociálních služeb, v poradenství...

Jaká je podoba praxe na vaší škole?

Praxe tvoří téměř třetinu studia studentů. Absolventi, kteří naši školu opouštějí, nezískávají pouze teoretické znalosti, ale díky zpracová-

nému systému praxí také dovednosti, které jim výrazně usnadňují přechod do praxe sociální práce. Praxe probíhají pod supervizí zkušených sociálních pracovníků a učitelů praxí.

Během prvního ročníku absolvují studenti každý týden exkurzi do některého ze zařízení, které poskytuje sociální služby, a do dalších institucí, v nichž se realizuje sociální práce (dětské domovy, diagnostické ústavy, poradny, úřady...).

Na konci prvního ročníku studenti absolvují dvě souvislé dvoutýdenní praxe.

V druhém ročníku studenti docházejí na průběžnou praxi, tj. po dobu celého školního roku jeden den v týdnu navštěvují některou z institucí působících v oblasti sociální péče. V letním semestru pak opět absolvují dvě dvoutýdenní souvislé praxe. Pracoviště jsou vybírána s ohledem na obsah teoretické přípravy.

Ve třetím ročníku pak studenti absolvují průběžnou praxi v rozsahu 12 hodin týdně rozdělenou do dvou dnů. Souvislá praxe v rozsahu dvou týdnů je zařazena jak v zimním, tak i v letním semestru. Pracoviště, kde budou vykonávat odbornou praxi, si v závěrečném ročníku studenti vybírají podle svého budoucího zaměření a s ohledem na téma absolventské práce.

Spolupracujete s některou další školou podobného zaměření? Jak?

VOŠ sociální v Ostravě je řádným členem Asociace vzdělavatelů v sociální práci, spolupracuje tedy samozřejmě s jejími členy. Dále pak spolupracujeme s VOŠ sociálními z celé ČR, např. u absolutorii – předsednictví v absolventských komisích (výměnné předsednictví) – VOŠ Most, VOŠ Caritas Olomouc, VOŠ Jihlava.

Spolupráce s Ostravskou univerzitou, fakultou sociálních studií zahrnuje výuku učitelů z FSS na VOŠ a naopak a jednání o prostupnosti studia z VOŠ na VŠ.

Informace o studiu

Typ studia: pomaturitní studium ukončené absolutoriem a získáním titulu DiS.

Denní forma studia: tříletá

Dálková forma studia: čtyřletá

Obor vzdělání: sociální práce a sociální pedagogika

Vzdělávací program: sociální práce

Požadavky na přijetí: Vyplněná přihláška ke studiu, potvrzení lékaře o zdravotní způsobilosti ke studiu, originál dokladu o zaplacení poplatku za přijímací řízení, potvrzení školy o prospěchu studenta včetně studijních průměrů z druhého pololetí všech ukončených ročníků a vysvědčení za první pololetí posledního ročníku SŠ.

Uchazeči, kteří se nehlásí přímo ze SŠ, vyplní v přihlášce známky a průměrný prospěch za jednotlivé ročníky SŠ a doloží úředně ověřenou kopii vysvědčení z druhého pololetí posledního ročníku SŠ. Ukončené SŠ vzdělání s maturitou doložené úředně ověřenou kopií maturitního vysvědčení. Přijímací zkoušky se nekonají.

Uchazeči o studium pro letošní rok: denní forma 28, dálková forma 174

Přijato: denní forma 208, dálková forma 173

Počet studentů celkem: denní forma 264, dálková forma 232

Adresa školy a kontakt: Obchodní akademie a Vyšší odborná škola sociální Ostrava – Mariánské Hory, příspěvková organizace

Adresa ředitelství: Karasova 16, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory

Adresa studijního oddělení VOŠS: Palackého 70, 702 00 Ostrava-Přívov

Tel.: 596 634 848, mobil: 739 436 924, e-mail: voss@voss-ova.cz, www.voss-ova.cz.

Ze zahraničních škol spolupracujeme s Obchodní akademií v Dolnom Kubíne na Slovensku.

Můžete přiblížit specifika, odlišnosti školy?

Koncepce VOŠS je zaměřena na budování profilové odborné přípravy studentů v různých sférách sociální práce. Během studia získávají studenti nejen vědomosti a dovednosti potřebné ke spolupráci s širokým spektrem klientů a uživatelů sociálních služeb, ale učí se mobilizovat a zdokonalovat možnosti klienta tak, aby byl schopen samostatně řešit své problémy, aby nebyl závislý na pomoci jiných. Naši absolventi jsou připraveni na práci s jednotlivcem, skupinou i komunitou.

Zároveň studenti získávají informace i z ekonomických oborů a práva, učí se porozumět vývojovým trendům společnosti i tržní ekonomiky.

Od roku 1997 jsou pravidelně realizovány odborné sociální stáže v zahraničí, díky nimž mají studenti možnost seznámit se s fungováním sociálních institucí v jiných zemích a získat informace o sociálních systémech v Evropě. Studenti tak navštívili např. Velkou Británii, Německo, Itálii, Řecko, Belgii, Rakousko, Francii, v letošním roce navštíví Řím.

Již třetím rokem studenti v rámci programu Leonardo da Vinci mohou absolvovat zahraniční stáže na Slovensku a v Polsku. Prostřednictvím stáží získávají informace o fungování so-

ciálních systémů v těchto zemích, mohou si vyzkoušet samostatnou práci v cizojazyčném prostředí, což posílí jejich profesní kapacity a šance jejich možného budoucího uplatnění.

Jak vypadá život vašich studentů v prostorách školy?

Studenti nejen studují a vstřebávají nové vědomosti a informace, vykonávají praxe a seznamují se s reálnou podobou sociální práce. Součástí studia je i mnoho dalších aktivit. Studenti se zapojují do činnosti dobrovolníků, tedy přímé práce s klientem, podílejí se na organizaci a realizaci řady sbírek určených pro humanitární účely (Vánoční dárek našim dětem, Bílá pastelka) a od roku 2005 jsou zapojeni do projektu Adopce na dálku.

Co všechno bude umět a znát váš absolvent?

Absolvent je připraven k výkonu profese sociálního pracovníka pro všechny oblasti sociální práce a poskytování sociálních služeb, které si kladou za cíl pomáhat lidem při hledání řešení jejich problémů, udržovat nebo zlepšovat jejich sociální postavení a vyhlídky ve společnosti. Je seznámen s problematikou sociálně-patologických jevů a jejich prevence, má znalosti ze sociálního lékařství a v interpersonálním styku i v osobním životě využívá poznatky z psychologie.

Pozná, kdo je sociální klient, jaký je jeho sociální problém a dokáže samostatně řešit situace, kde klient není schopen se o sebe postarat, uplatňuje různé metody sociální práce s jednotlivcem i se skupinami klientů, vypracovává návrhy sociálně terapeutických postupů.

Samozřejmostí je schopnost orientace v platných právních předpisech, práce s odbornou literaturou a práce s PC na uživatelské úrovni.

Na jaký hodnotový systém je orientována vaše škola?

Krédem VOŠ sociální je vychovávat flexibilní a empatické odborníky, kteří pružně reagují na jakékoli podněty, dovedou své chování přizpůsobit potřebám i přáním klientů, jsou schopni provázet i podpořit a umějí citlivě vnímat a naslouchat druhým.

Připravil Pavel Bajer

RECENZE

Jaroslava Šicková-Fabrici: Základy arteterapie. Portál, Praha, 2008.

Umělecká tvorba je již od pradávna součástí každodenního života lidí. Nástěnné malby v jeskyních, rituální sošky, výrobky pro užitek i radost – všechny výtvarné aktivity hrají důležitou roli při rozvoji osobnosti. Podněcují fantazii a jsou zrcadlem či odrazem toho, jak jedinec vnímá svět a prostředí, v němž žije. V případě, že nedokážeme komunikovat slovy, stává se výtvarno prostředníkem mezi námi a okolím. Vyjadřuje emoce a pocity, předává informace, sděluje niterné prožitky.

Arteterapii lze chápat jako postup, během kterého výtvarno hraje roli hlavního léčebného prostředku. Výtvarný projev je zde využíván jako zprostředkovatel poznání lidské psychiky. Rozmanité techniky, které jsou při výtvarné arteterapii využívány, usnadňují vyjadřování pocitů a stávají se nástrojem mimoslovní komunikace. Tento způsob vyjadřování může znamenat i jen volné čmáráni tužkou, stejně jako malbu barvou, kresbu pastelkami či křídou. V rámci arteterapie můžeme třeba vytvářet koláže či modelovat z hlíny. Přitom však nevědomky dochází k odhalování skrytého, intimního prostoru, našeho vlastního, často tajemného a utajovaného světa.

Kniha Jaroslavy Šickové-Fabrici si neklade za cíl položit základy arteterapie v českém prostředí, ačkoliv k této interpretaci název knihy svádí. Jak autorka sama v úvodu píše, kdyby bylo po jejím, nikdy by knihu takto neprezentovala, a tak si myslím, že by to bylo i správnější. Kniha sice zahrnuje velmi propracované pasáže, v nichž arteterapii vymezuje teoreticky, praktická část však odráží především její konkrétní zkušenosti sochařky a arteterapeutky pracující s hlínou. Čtenáři zde proto nepředkládá souhrnný přehled, ale spíše dílčí, nicméně velmi účinné způsoby práce s klienty. Na tomto místě je důležité předeslat, že autorka arteterapii chápe, respektive zužuje jako terapii výtvarnou. Terapie uměním však může v širším pojetí zahrnovat i pohybovou terapii, muzikoterapii a jiné podoby.

V úvodní části textu se autorka opírá o množství tezí svých předchůdců a kolegů, jiných

umělců, terapeutů, teoretiků a odborníků. Dává tak knize kvalitní a pevný teoretický základ. Vyčleňuje také cílové skupiny, pro něž je arteterapie vhodná. Dělení skupin jistě není vyčerpávající a odráží především skutečné klienty, postižené děti, s nimiž se autorka setkávala a setkává. Kniha Šickové-Fabrici – na rozdíl například od Campbellové – není koncipována jako výčet arteterapeutických technik, ale spíše jako soubor nezávazných nápadů a možností. Ačkoliv se kniha zabývá také kresbou a malbou, největší prostor zde, logicky díky bohatým zkušenostem Šickové-Fabrici, dostává práce s hlínou. Velmi působivé jsou čtivé a podrobné kasuistiky, které inspirují čtenáře k hlubšímu zamyšlení.

Arteterapeutka neklade důraz na interpretaci vytvořených artefektu, ale na proces, během kterého vznikají. Vyzdvihuje tedy samotný průběh tvorby a její léčebný potenciál. Umění vnímá jako prostředek katarze, vnitřního očistění. Jako pravdivý čin, po kterém zůstává něco hmatatelného, něco skutečného k osahání. Podle ní umění mluví, když se slova nedostávají.

Působení arteterapie Šicková-Fabrici metaforicky přirovnává k vyčištění koryta řek a systému městských kanálů. Stačí včas pročistit všechny kanály, odstranit kameny, nánosy, bahno, špinu, všechn nahromaděný odpad. Neuděláme-li to však, pak se jednoho dne provalí přehrada nebo přijde velká voda, vše smete a nadělá obrovské škody. Stejně tak pro nás je jednodušší působit preventivně a zavčas v sobě uklidit než pak řešit povodeň, která se přivalí.

Kniha se mi poprvé dostala do rukou před čtyřmi lety během příprav mé bakalářské práce. Tu jsem věnovala právě výtvarné arteterapii jako prostředku ke zlepšení kvality života osob s autistickým postižením. V době příprav práce jsem však narazila na to, že v češtině není mnoho knih, které by se arteterapii jako takové věnovaly. O to větším přínosem mi byly zkušenosti Jaroslavy Šickové-Fabrici, která vychází z vlastní praxe a je schopna doložit prezentované poznatky konkrétními příklady. Kniha mi posloužila jako rádce i rozcestník, ukazující směr, kudy dál. Jsem proto ráda, že dnes je již stálou obyvatelkou mé knihovny.

Jana Kopřivová

Mária Nemčeková a kolektív: Etika v ošetrovatelstve. Prešov, Filozofická fakulta, 2008.

Študentky a študenti sociálnej práce na Slovensku ešte stále nemajú k dispozícii pôvodnú slovenskú učebnicu zameranú na profesijnú etiku sociálnej práce. Uvedenú medzeru zatiaľ vyplňajú mnohé iné zdroje, ku ktorým nepochybne patria aj učebnice iných študijných odborov pripravujúcich budúcich pomáhajúcich profesionálov.

Publikácia je rozdelená do dvoch hlavných častí. Prvá sa zameráva na teoretické východiská ošetrovateľskej etiky, druhá na vybrané etické problémy v ošetrovateľskej praxi. Uplatnenú stratégiu – prepojiť teoretické východiská s ukázkou ich aplikácie v praxi považujem za veľmi vhodnú. Oceňujem kompaktnosť práce – výber tém a následne aj ich komplementaritu v spracovaní v oboch častiach publikácie.

V prvej časti publikácie sa Jan Payne snaží o vymedzenie významu a úlohy etiky vo filozofii a živote. Po úvodnej terminologickej poznámke zameranej na operacionalizáciu pojmu etika naznačuje vzťah etiky a zdravotníctva. Priestor dvoch strán textu mu ale neumožňuje postihnúť a popísať všetky aspekty tohto vzťahu, zostáva preto skôr v rovine podnecujúcich informácií a názorov. V kapitole sa zaoberá aj ďalšími otázkami, napr. štruktúrou ľudskej slobodnej vôle, či témou etického výskumu (podkapitola 1.1.2), čo považujem za zvlášť dôležité. Ústrednú pozornosť ale venuje rôznym chápaniam etiky v dejinách, ktorým venuje najviac priestoru. Čitateľovi tak na ploche niekoľkých strán ponúka exkurz filozofickými školami, ktoré prehľadne člení do troch skupín: teleologická, deontologická a aretologická etika. Hutný text plný kvality a prehľadne spracovaných vedomostí je obohatený aj o autorove názory a postrehy; čitateľovi autor sprostredkúva vlastné chápanie etiky.

Podkapitola 1.2, spracovaná Máriou Nemčekovou, je zameraná na etickú dimenziu profesionálneho ošetrovatelstva. Priblížená koncepcia človeka ako epistemologické východisko a predpoklad praktických teórií a modelov ošetrovatelstva ako svojbytnej profesie s dôrazom na človeka v zdraví a chorobe v interakcii s prostredím ako predmetu skúmania ošetrovateľskej vedy je inšpirujúca aj pre sociálnu prácu, ako profesiu a vedu. Rozsahom nevelká, ale spracovaním podnetná kapitola obsahuje náčrt štyroch kľúčových prvkov etickej dimenzie ošetrovateľ-

skej vedy a súčasne profesijnej etiky ošetrovatelstva – kategórií: osoba, prostredie, zdravie/choroba, ošetrovatelstvo a ošetrovateľské aktivity so zreteľom na morálku sestry ako súčasť profesionality (podkapitola 1.2.3). Práve na posledne uvádzanú podkapitolu priamo nadväzuje Adela Blahová Lešková (podkapitola 1.3), ktorá približuje zásadnú tému – morálne rozhodovanie v ošetrovateľskej praxi. Vzhľadom na skutočnosť, že v slovenskej odbornej spisbe z oblasti sociálnej práce tejto téme nie je venovaná pozornosť, považujem túto podkapitolu za prínosnú aj pre čitateľov z radov študentov sociálnej práce. Autorka v nej ponúka objasnenie pojmov morálny konflikt, mravný konflikt, morálna dilema a následne ponúka jeden z prevzatých modelov (MacDonald, 2002) postupu riešenia etických problémov. Špecifickú pozornosť venuje prezentácii výsledkov švédskeho výskumu zameraného na morálnu senzitivitu sestier (Lützen, 2006) a výskumné štúdie slovenských autorov, čím dochádza okrem iného ku určitej komparácii v medzinárodnom meradle a najmä návrhu vhodných výskumných tém pre slovenský, ale aj medzinárodný výskum.

V druhej časti knihy najprv Mária Nemčeková objasňuje možnosti uplatňovania ľudských práv a hodnôt v zdravotnej starostlivosti (podkapitola 2.1.1). Následne Beáta Balogová upozorňuje na vybrané etické aspekty komunikácie zdravotníckeho tímu so zameraním na vybrané komunikačné zručnosti pomáhajúcich (súčasťou tímu je aj sociálna pracovníčka/sociálny pracovník). Voľne na túto kapitolu nadväzuje objasnenie o poskytovaní informácií, poučení a informovanom súhlase (Nemčeková) v súčasnej slovenskej legislatíve v oblasti zdravotníctva. Kapitolu uzatvára Balogová rozpracovaním problematiky dôstojnosti človeka – pacienta (podkapitola 2.1.4) a problematiky utrpenia a procesu jeho zmierňovania v ošetrovateľskej praxi (podkapitola 2.1.5). Autorke sa podarilo vhodne sklbiť filozofickú argumentáciu s rozpracovaním do aplikačnej roviny ošetrovateľskej praxe.

Problematika etických aspektov poskytovania domácej ošetrovateľskej starostlivosti je rozpracovaná v samostatnej podkapitole 2.2, ktorú spracovali v spoluautorstve Márie Nemčekovej a Tabakovej. Za zvlášť podnetnú považujem ich podkapitolu 2.2.3, zameranú na etickú reflexiu vybraných problémov domácej ošetrovateľskej starostlivosti, ktorá poskytuje výstižnú informáciu o zdrojoch

najčastejších etických problémov v tejto oblasti vyplývajúcich z organizačno-ekonomických podmienok a zo špecifik domáceho prostredia.

Autormi sú vysokoškolskí pedagógovia, čo sa zreteľne odzrkadľuje v didaktickom spracovaní vybraných tém a otázok, v zrozumiteľnosti i jazyku autorov. Publikácia je čitateľsky príťažlivá vďaka vyrovnanému pomeru teoretických, empirických a praktických informácií. Poskytuje výborné východisko pre ďalšie štúdium a výskum. V tejto súvislosti je podnetným napríklad aj obsiahly zoznam použitej literatúry.

Publikácia ale môže nielen napomôcť k orientácii v danej problematike a vybraných témach študentom odborov pripravujúcich sa na výkon pomáhajúcich profesií, ale aj každému, kto má záujem v každodennom živote skvalitňovať svoje vzťahy k iným a cizelovať vlastné etické uvažovanie, rozhodovanie a konanie.

Tatiana Matulayová

Tereza Stöckelová (ed.): Akademické poznávaní, vykazovaní a podnikaní.

Etnografie měnící se české vědy.

Sociologické nakladatelství, Praha, 2009.

Jednotlivé disciplíny sociálních věd obvykle zaměřují svou pozornost jinam než na sebe sama. Recenzovaná kniha je příkladem toho, jak užitečné může být, pokud se objektem zájmu stane institucionalizovaná praxe sociálních věd samotných; pokud se tedy sociální vědkyně a vědci snaží být důsledně reflexivní. Další zajímavý rozměr pak této analýze přidává komparace s institucionalizovanou praxí věd přírodních, zvláště pak v období probíhajících reforem zasahujících také oblast vědy a výzkumu.

Za klíčové pojmy celé monografie je možné považovat *vědní politiky*, *režimy uspořádávání* a *gender*, jako základní osy, které celý sociologicko-etnografický výzkum orientují. Autorky se zabývají jednak tím, jak vlastně dochází k transformaci způsobů, *jak se věda dělá*. Docházejí k závěru, že k tomuto procesu dochází jednak skrze rostoucí byrokratizaci a ekonomizaci, či obecně kvantifikaci, dva základní procesy zvládání a ovládání komplexních systémů, z nichž se skládá moderní společnost. Tyto procesy jsou implicitně obsaženy v dokumentech definujících vědní politiku a její priority, a vedle toho také dochází k procesu skrze plynulé přecházení mezi jednotlivými režimy uspořádávání. Významné je také to, jak hluboko a pevně jsou v sociálních

strukturách i myšlení vědkyň a vědců vepsány genderované nerovnosti, které do značné míry ovlivňují to, *kdo vědu dělá*.

Tereza Stöckelová se ve své kapitole věnuje především identifikaci čtyř již zmíněných režimů uspořádávání vědy, které formuloval John Law na britských datech, v českých realitách. Autorka přesvědčivě ukazuje, že režimy *úřadování*, *podnikání*, *povolání* a *vizionářství* nacházejí své místo ve způsobech, jak se věda dělá i v českém prostředí, respektive že vědu, tak jak ji definují dokumenty současné vědní politiky, vlastně bez těchto režimů a přecházení mezi nimi ani dělat nelze. Zcela kompatibilní s režimy uspořádávání jsou totiž kritéria hodnocení vědy a výzkumu. Různé interpretace hodnocení výzkumu (typicky scientometrických dat) v různých režimech uspořádávání jsou prostředkem kontroly a řízení – co je významné v režimu úřadování či podnikání, ztrácí svůj status v režimech povolání a vizionářství a naopak. Jak uvádí sama autorka, „vypovídající hodnota indikátorů není absolutní vlastnost, ale odvíjí se od režimu uspořádávání, ve kterém se pohybujeme“ (str. 60).

V následující kapitole nazvané Ne každý úspěch se počítá: Excelence a genderování vědecké dráhy v přírodních vědách se Marcela Linková věnuje především tomu, jak je vlastně definován úspěch a jak je možné být v přírodních vědách úspěšný. Významnou úlohu v tomto ohledu opět hrají režimy uspořádávání, které tvoří základní matici možných interpretací dosažených výsledků. I v přírodních vědách platí, že vysoké výsledky z hlediska scientometrie či bibliometrie mohou být validními měřítky úspěchu v některých režimech, ale v jiných mohou naopak „podkopávat pozici výzkumníka či výzkumnice v rámci komunity“ (str. 85). Úspěch však není strukturován jen z hlediska režimů uspořádávání, ale také z hlediska genderu. Pokud, jak tvrdí autorka, funguje gender jako normativní koncept, je „veškerá naše realita (...) prodchnutá normativními předpoklady navázanými na gender“ (str. 93). Ukazuje se to také na příkladu toho, co je považováno za úspěch či excelenci v přírodních vědách a jak nastavení strukturálních podmínek není genderově neutrální, ale zvýhodňuje jedno pohlaví oproti druhému. Všude v rozvinutém světě ženy „vstupují na trh práce (včetně vědy), aniž by došlo k odpovídajícímu přerozdělení odpovědností v rodině, staví trh práce stále na ideálu nepřerušené lineární progresivní dráhy“ (str. 94).

Přírodní vědy, a je otázkou, zda pouze ony, se snaží ve svých organizačních principech popřít, či alespoň příliš nezohledňovat fakt, že svět, ve kterém žijeme, je strukturován rozdílně pro muže a ženy. Autorka v závěru kapitoly naznačuje, že důsledky tohoto počínání se nevyčerpávají jen tím, že trvale znevýhodňují tu část výzkumníků a výzkumnic, kteří nehodlají plně akceptovat jako jedinou možnou maskulinní interpretaci světa, na níž je koncept úspěchu v přírodních vědách nepokrytě postaven, ale činí přírodní vědy jako takové potenciálně neodpovědné ve vztahu k přírodě i společnosti.

Poslední z autorek, Dagmar Lorenz-Meyer, se ve své kapitole věnuje otázce „vyjadřování, předvádění a prožívání genderu ve vědě“ (str. 102–103). Jinými slovy: jak, kde a kdy se gender vynořuje jako relevantní téma a jak je s ním nakládáno. Už sama skutečnost, že pokud nastolila téma genderu v rozhovorech, které autorka vedla, tak bylo „přirozeně vztahováno k ženám (a nikoli k mužům)“, jen potvrzuje fakt, že přírodní vědy jsou stále více méně organizovány způsobem vycházejícím „z ideálu svobodného muže-vědce“ (str. 127).

V závěrečné kapitole se Stöckelová podrobněji věnuje vybraným tématům, která jsou společná jak sociálněvědní, tak přírodovědné instituci.

Celou knihu je možné číst také jako přehled dilemat a problémů, které, ať již aktuálně nebo potenciálně, před (nejen) českou vědou stojí a které česká vědní politika v mnoha ohledech (re)produkuje. Kniha zachycuje také způsoby, jakými se různá vědecká pracoviště s těmito dilematy a problémy vyrovnávají. Věda obecně zřejmě nikdy nebyla kompetitivnější než právě v současnosti, což vyžaduje specifické formy řízení i hodnocení výsledků. Ty se však mohou, jak autorky také ukazují, z řešení snadno změnit v problém. Důsledkem může být konformita namísto kreativity, porušování etických norem či reprodukce genderových stereotypů. Dalším důsledkem je pak také zřetelná tendence k instrumentálnímu pojetí výzkumu, který se posléze stává nástrojem politické legitimizace (str. 61). Současná reforma české vědy se pro autorky stává potenciální příležitostí pro hlubší reflexi způsobů, jak *se dělá věda*, a v neposlední řadě i toho, *kdo vědu dělá*, přičemž upozorňují, že základem skutečné reformy je tázání se po „možných podobách vědy, odborného vědění a technologického pokroku“, přičemž bychom měli opustit neproblematizovanou představu „účelu a smyslu vědy jako motoru ekonomického růstu“ (str. 150).

Jiří Vyhliďal

Projekt Kvalita krok za krokem

Společnost Consolidated Group Care (CZ) se sídlem v Brně byla úspěšná při podání projektu z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, oblast Podpora sociální integrace a sociálních služeb.

Od srpna 2010 zahajuje projekt s názvem Kvalita krok za krokem, který reaguje na poptávku po vzdělávání na základě analýzy vzdělávacích potřeb v zařízeních sociálních služeb v Jihomoravském kraji a bude realizován po dobu dvou let.

Hlavním cílem projektu je podpora sociální integrace osob, kterým je poskytována sociální služba, tedy osob ohrožených sociálním vyloučením.

K uvedené sociální integraci přispěje zajištění a postupné zvyšování kvality sociálních služeb. Kvalita bude zvýšena prostřednictvím celoživotního vzdělávání zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb – zaměstnanců pobytových, ambulantních a terénních služeb, čímž získají krok za krokem potřebnou profesionalitu a kompetence k výkonu činností.

K naplnění cíle budou připraveny k akreditaci a následně realizovány tři vzdělávací programy ve 27 kursech pro 350 posluchačů a odborné stáže

pro 30 sociálních pracovníků. Do projektu jsou zapojeni zaměstnanci, kteří poskytují sociální péči v domovech pro seniory na ulici Věstonické v Brně a v Zastávce u Brna, dále z Centra sociálních služeb v Brně a z pečovatelské služby Brno-sever a Brno-Bystrc.

Přínos projektu spatřujeme ve fungujícím systému celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách, dále vytvoření vzdělávacích stereotypů a zvýšení motivace a potřeby vzdělávání u této cílové skupiny.

Pro účastníky kursů je vzdělávání bezplatné, projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Další informace o projektu získáte na adrese www.cgroupce.eu.

PhDr. Olga Grenarová,
manažer projektu, Consolidated
Group Care (CZ), s. r. o., Brno

Děti z Ratolesti Brno se ani o prázdninách nenudily

Pro své klienty z řad ohrožených a sociálně vyloučených dětí a mladých lidí uspořádala v létě množství aktivit nestátní nezisková organizace Ratolest Brno. Pracovníci organizace připravili na měsíc červenec a srpen mnoho volnočasových akcí.

Nízkoprahový klub Likusák realizoval pro mladé lidi z brněnských sídlišť Vinohrady a Líšeň pravidelné úterní promítání filmů, středěční nohejbalové turnaje a za pěkného počasí koupání v Mariánském údolí. Na začátku srpna se mohli návštěvníci klubu Likusák vypravit na paintballové bojiště a také strávit příjemný večer u grilování a promítání filmů na přání v rámci večera Filmová noc v Likusu.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Pavlač, které se věnuje dětem pocházejícím ze sociálně vyloučených lokalit, připravilo na léto mix sportovních, kulturních i sebezorgových aktivit. Ve velkém klubu si mohli návštěvníci Pavlače zahrát každou středu a čtvrtek ping-pong a také byla pro ně třikrát týdně otevřená počítačová místnost. V červenci se mohly děti z Pavla-

če zúčastnit pobytové akce v Ochozi u Brna nebo společně navštívit Bongo park. Konaly se rovněž společné návštěvy kina a workshopy různého typu: například malování na sklo, kreslení pískem nebo společné vaření.

Sociálněaktivizační program pro děti a mládež SAP, který pomáhá sociálně znevýhodněným dětem, zrealizoval za významného přispění dobrovolníků například dobročinný bazárek oblečení nebo výtvarný workshop na téma lovců mamutů, kde měly děti možnost malovat, tvořit z hlíny, vyrábět oděvy a zahrát si spoustu zábavných her na souši i ve vodě. V srpnu se uskutečnila také pobytová akce pro malé i velké. Ještě než začal školní rok, mohly se děti zúčastnit tanečního workshopu a rozloučit se s prázdninami na výletě za poznáním do blízkého okolí Brna.

-red-

OBJEDNÁVKA PŘEDPLATNÉHO 2010 Tuto objednávku vystřihněte a odešlete na adresu redakce	
Jméno a adresa objednatele (uvádějte prosím včetně čísla popisného a PSČ):	
Fakturační adresa (Uvádějte prosím tehdy, je-li fakturační adresa odlišná od adresy zasilací. Platí pro objednávky organizací):	
tel./mobil:	e-mail:
IČO, DIČ objednatele:	
Závazně objednávám předplatné časopisu SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA: ☐ celý ročník 2010 (set 4 čísel) ☐ (vypište počet kusů)	
☐ ks 1/10 Sociální práce a boj s chudobou ☐ ks 2/10 Sociální práce s umírajícími	☐ ks 3/10 Praktické užití teorie v SP ☐ ks 4/10 Zdravotní postižení v kontextu SP
Prosím o zaslání minulých čísel (vypište počet kusů):	
☐ ks 1/09 Komunitní plánování ☐ ks 2/09 Sociální práce se zadluženými* ☐ ks 3/09 Různá pojetí sociální práce ☐ ks 4/09 Sociální práce a rozvojová pomoc ☐ ks 1/08 Soc. práce s lidmi s duševní nemocí ☐ ks 2/08 Spol. zakázka a naše odpovědnost ☐ ks 3/08 Podniková sociální práce	☐ ks 4/08 Duchovní rozměr v sociální práci ☐ ks 4/07 Praxe a supervize v sociální práci ☐ ks 3/07 Sociální práce s lidmi se závislostí ☐ ks 2/07 Sociální práce s imigranty ☐ ks 1/07 Role sociálního pracovníka* ☐ ks 4/06 Bezdomovectví* ☐ ks 3/06 Organizační kultura*
Číslo 1/03 až 2/06 si můžete zdarma stáhnout z našich webových stránek. * Číslo označená hvězdičkou již nejsou dostupná v tištěné podobě. Můžeme Vám je zaslat v el. formátu (PDF – pro Acrobat Reader). Cena je shodná s cenou výtisku. V případě zájmu toto číslo odešleme na Vámi uvedenou e-mailovou adresu. Velikost souboru se pohybuje kolem 3 MB.	
Druh předplatného (zakřížkujte):	
☐ základní cena: 265 Kč/ks vč. DPH za ročník 2009 ☐ cena pro studenty: 165 Kč/ks vč. DPH za ročník 2009 ☐ roční předplatné (4 čísla) se slevou 10 %: 954 Kč vč. DPH za ročník 2009 ☐ roční předplatné pro studenty (4 čísla) se slevou 30 %: 462 Kč vč. DPH za ročník 2009 ☐ studentské – 99 Kč/ks, ročník (4 čísla) 396 Kč za starší čísla ☐ občanské 129 Kč/ks, ročník (4 čísla) 516 Kč za starší čísla ☐ pro organizace 229 Kč/ks, ročník (4 čísla) 916 Kč za starší čísla ☐ sponzorské předplatné: 1 200 Kč vč. DPH	
Studenty (prezenční formy studia) mimo MU žádáme o zaslání potvrzení o studiu. Možno i e-mailem scan ISiCu – oboustranně.	
Platbu provedu (zakřížkujte): ☐ složenkou ☐ převodem z účtu	
Adresa redakce: Časopis Sociální práce/Sociálna práca • ASVSP, Joštova 10, 602 00 Brno • tel.: +420 549 495 224 • fax: +420 549 491 920 • IČO: 49465619, číslo účtu: 777630001/5500 (Raiffeisenbank) • e-mail: socialniprace@socialniprace.cz • www.socialniprace.cz	
Podpis/podpis a razítko:	