

sp

sociální práce sociálna práca

nabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou



© Miroslav Hodeček (www.miroslavhodecek.com)

Pracovní podmínky sociální práce

2

2015

ročník 15

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

Sociální práce / Sociálna práca

recenzovaný odborný časopis

Časopis vychází 5x ročně

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

ISSN 1213-6204 (Print)

ISSN 1805-885x (On-line)

Ev. č. MK ČR E 13795

Toto číslo vyšlo v Brně dne 30. 6. 2015.

vydává

Asociace vzdělavatelů v sociální práci

Joštova 10, 602 00 Brno

IČO: 49465619

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

šéfredaktor

Libor Musil

výkonný redaktor a kontaktní osoba

Roman Baláz

E-mail: roman.balaz@socialniprace.cz

administrátorka akademických statí

Vladislava Vondrová

E-mail: akademik@socialniprace.cz

ekonomka časopisu a předplatné

Olga Cidlová

E-mail: olga.cidlova@socialniprace.cz

redakční rada

Libor Musil, *Masarykova univerzita, ČR*

Eva Mydlíková, *Univerzita Komenského v Bratislavě, SR*

Beáta Balogová, *Prešovská univerzita v Prešově, SR*

Peter Erath, *University of Eichstaett, Německo*

Hans van Ewijk, *University for Humanistics, Nizozemí*

Alice Gojová, *Ostravská univerzita v Ostravě, ČR*

Oldřich Chytil, *Ostravská univerzita v Ostravě, ČR*

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

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

Anna Metteri, *University of Eastern Finland, Finsko*

Pavel Navrátil, *Masarykova univerzita, ČR*

Libor Novosád, *Společnost sociálních pracovníků, ČR /*

Malcolm Payne, *Manchester Metropolitan University, Velká Británie*

Markéta Rusnáková, *Katolícka univerzita v Ružomberku, SR*

Milan Schavel, *Trnavská univerzita v Trnavě, SR*

Roman Baláz, *Masarykova univerzita, ČR*

grafická úprava: Radovan Goj (www.goj.cz);

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

fotografie na přebalu: Miroslav Hodeček

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

webové stránky časopisu

www.socialniprace.cz

Czech and Slovak Social Work

reviewed scientific journal

The journal is published **5 times per year**.

(4 times per year in Czech

and 1 time per year in English)

ISSN 1213-6204 (Print)

ISSN 1805-885x (Online)

Ev. č. MK ČR E 13795

This issue was published on 31st March 2015 in Brno.

Published by

Association of Educators in Social Work

Joštova 10, 602 00 Brno, Czech Republic

ID number: 49465619

Editor-in-chief:

Libor Musil

Executive editor:

Roman Balaz

E-mail: roman.balaz@socialniprace.cz

Administrator of the articles:

Vladislava Vondrová

E-mail: akademik@socialniprace.cz

Office and financial manager:

Olga Cidlova

E-mail: olga.cidlova@socialniprace.cz

Editorial Board:

Libor Musil, *Masaryk University, Czech Republic*

Eva Mydlíková, *Comenius University in Bratislava, Slovakia*

Peter Erath, *University of Eichstaett, Germany*

Oldřich Chytil, *University of Ostrava, Czech Republic*

Beáta Balogova, *University of Presov, Slovakia*

Malcolm Payne, *Kingston University, United Kingdom*

Alois Kristan, *University of South Bohemia, Czech Republic*

Milan Schavel, *University of Trnava, Slovakia*

Hans van Ewijk, *University for Humanistics, Nederland*
Tatiana Matulayova, *Wyższa Szkoła Inżynieryjno - Ekonomiczna z siedzibą w Rzeszowie, Poland*

Anna Metteri, *University of Eastern Finland, Finland*

Pavel Navratil, *Masaryk University, Czech Republic*

Libor Novosad, *Association of Social Workers of the Czech Republic*

Alice Gojova, *University of Ostrava, Czech Republic*

Marketa Rusnakova, *Catholic University in Ruzomberok, Slovakia*

Roman Balaz, *Masaryk University, Czech Republic*

Layout: Radovan Goj (www.goj.cz)

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

Cover photo: © Miroslav Hodeček
(www.miroslavhodecek.com)

Journal website:

www.socialniprace.cz

Editorial

Navzdory tomu všemu...	3
------------------------	---

Stati

Olga Hubíková, Jana Havlíková, Libor Musil, Kateřina Kubalčíková: Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči	3
Radka Janebová, Marcela Hudečková, Romana Zapadlová, Jana Musilová: Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat	23
Hana Filipczyková: Finanční řízení v organizacích sociálních služeb	38
Petra Severová, Petr Vrzáček: Postoje komunálních politiků k sociálně vyloučeným lidem / sociálně vyloučené lokality	48
Dana Groulíková, Daniela Jaklová Strihavková: Postoje žáků druhých a třetích tříd se zrakovým postižením k alkoholu a cigaretám: výzva pro sociální práci i speciální pedagogiku	64

Jiná sdělení

Sebeobhajování jako prostředek podpory práv lidí s mentálním postižením	76
Online prakticko-publicistická část časopisu	79
Naše poslání a cíle	80
Zaměření příštího čísla	81

Editorial

In spite of it all...	3
-----------------------	---

Papers

Olga Hubíková, Jana Havlíková, Libor Musil, Kateřina Kubalčíková: Working Conditions of Social Workers Carrying Out Administration of Care Allowance	3
Radka Janebová, Marcela Hudečková, Romana Zapadlová, Jana Musilová: Stories of Social Workers Who Did Not Keep Silent – Ways of Dealing with Dilemmas	23
Hana Filipczyková: Financial Management in Organizations Providing Social Services	38
Petra Severová, Petr Vrzáček: Attitudes of Local Politicians to Socially Excluded People / Socially Excluded Locality	48
Dana Groulíková, Daniela Jaklová Stříhavková: Attitudes of Visually Impaired Pupils in the Second and Third Classes Towards Alcohol and Cigarettes: A Challenge For Social Work and Special Pedagogy	64

Other information

Self-advocacy as a tool for promoting human rights of people with intellectual disability	76
Online Practical-Journalistic Part of the Journal	79
Our Mission	80
Next Issue Focus	81

Editorial

Navzdory tomu všemu...

Podle řady autorů je sociální práce jako profese a společenská instituce v krizi. A skutečně tomu mnoho příznaků odpovídá. Dopad úsporných opatření vede v mnoha zemích ke zvyšování chudoby a nerovnosti při současném omezování služeb sociálního státu. V míře akceptace neoliberální ideologie dochází k privatizaci sociálních služeb, patologizaci klientů a k rozšiřování manažerismu a byrokratizace napříč různými službami sociální práce. Nadto postmoderní stav společnosti, v němž se vše jaksi znejasnilo, znejasňuje i kontury sociální práce jako specifické pomáhající profese. A někdy i samotní sociální pracovníci jako by ztráceli jistotu o tom, co je jejich profesní poslání a k čemu jsou jejich služby vlastně dobré.

Navzdory tomu všemu je sociální práce stále živou profesí, v níž působí velké množství odborníků a odborníků. V tomto čísle jsme se tedy chtěli zaměřit na jejich pracovní podmínky, které jsou (nebo přinejmenším mohou být) tímto „krizovým klimatem“ ovlivněny. Myšlenkovým svorníkem tohoto čísla je otázka, *zda a jakým způsobem nové pracovní podmínky (zejména manažerismus a byrokratizace) ovlivňují výkon sociálních pracovníků.*

Tištěnou akademickou část časopisu otevírá článek kvarteta Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí Olga Hubíková, Jana Havlíková, Libor Musil a Kateřina Kubalčíková, jehož členové se zaměřili na analýzu současných pracovních podmínek sociálních pracovníků a pracovníků zajišťujících na kontaktních pracovištích ÚP ČR agendu příspěvku na péči. V rámci pracovních podmínek konkrétně analyzují technické, materiální, organizační,



legislativní a personální podmínky, v nichž sociální pracovníci agendy příspěvku na péči působí.

Následuje článek královéhradeckého kvarteta Radka Janebová, Marcela Hudečková, Romana Zapadlová a Jana Musilová, v němž autorky navazují na v čísle 4/2013 publikovaný text o prožívaných dilematech sociálních pracovníků, které navzdory zadavatelům usilovaly o obhajobu práv svých klientů. V aktuálním článku tentokrát autorky popisují konkrétní způsoby řešení výše uvedeného dilematu a zjišťují, jaké důsledky měla volba obhajoby práv klientů navzdory zadavatelům na profesní fungování sociálních pracovníků.

Autoři Petra Severová a Petr Vrzáček z Univerzity Karlovy představují výsledky výzkumu, který se zabýval zjištěním, zda a do jaké míry pocítují komunální politici a úředníci odpovědnost za proces sociálního začleňování. Svým textem otevírají makro-oblast pracovních podmínek sociální práce, jež významně ovlivňuje vyjednávání sociálních pracovníků a pracovníků o způsobech a cílech denní práce se svými klienty v konkrétních lokalitách.

Dalším v čísle představeným aspektem podmínek sociální práce je oblast řízení financí v organizacích sociální práce. Hana Filipczyková z Ostravské univerzity představuje výsledky výzkumu, ve kterém se zaměřila na aspekty finančního plánování, rozpočtnictví, hodnocení finanční situace a kontroly v organizacích sociální práce na území Moravskoslezského kraje.

Online publicistická část časopisu zpracovává téma pracovních podmínek sociální práce z mnoha hledisek. Irena Drijáková, metodička sociální práce v Moravskoslezském kraji, v rozhovoru rozmlouvá o pracovních podmínkách sociální práce z perspektivy výkonu správy státu a samosprávy. Zdeňka Skořepová reflektuje **své osobní zkušenosti z praxe při výkonu sociální práce na Úřadu práce ČR** a zamýšlí se nad podmínkami pro výkon sociální práce na úřadu

práce očima sociální pracovnice. Martin Stanoev z perspektivy pracovních podmínek sociální práce komentuje, co způsobuje ubývání solidarity mezi lidmi. Právník Ladislav Loebe přispívá k tématu vyčerpávající analýzou legislativy, která upravuje pracovní podmínky sociální práce v sociálních službách. Mimo uvedené texty naleznete v online publicistice na našich webových stránkách úvahy o praxi, reflexi zážitků pacienta bohnické léčebny, profily zajímavých organizací a projektů a další zajímavé texty.

Druhé multimediální číslo našeho časopisu ale nepřináší jen rozpracování plánovaného tématu pracovních podmínek sociální práce prostřednictvím tištěné akademické části a digitální online publicistiky. Podářilo se nám obohatit tištěnou část tematickou přílohou, která přináší ucelené informace o zásadních změnách v nastavení systému péče o ohrožené děti v ČR. V samostatném sešitu *Transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny* naleznete řadu podnětných textů: komentáře, rozhovory, analýzy, eseje, reflexe praxe a jiné zajímavé žánry, jejichž prostřednictvím nám autoři představují jednak motivace k transformaci celého systému péče o ohrožené děti a rodiny, ale i jeho jednotlivé ať již provedené či plánované změny v oblastech ovlivňujících zajišťování a poskytování sociálně-právní ochrany dětí v ČR.

Věřím, že číslo časopisu, jež právě držíte v rukou či čtete prostřednictvím digitálních technologií, naplní očekávání Vás, našich čtenářů, a bude v mnohých ohledech vskutku inspirativní. Především pak doufám, že podnítíme diskusi o cestách, jak podmínky výkonu sociální práce zlepšovat tak, aby odpovídaly společenské závažnosti hodnot, které sociální pracovníci prostředkovávají a naplňují.

Pavel Navrátil,
editor čísla

Inzerce



VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

ÚVOD DO ŘÍZENÍ A SUPERVIZE v rozsahu 24 hodin

Úvodní kurz, jehož cílem je prohloubit zodpovědnost pracovníků a manažerů za řízení sebe a organizace a získat nadhled nad řízením porozuměním jeho smyslu.

Kurz se koná 5. – 7. října 2015.

PSYCHOTERAPEUTICKÝ VÝCVIK REMEDIUM III

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

Zahajujeme 22. – 27. května 2016.

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



Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči¹

Working Conditions of Social Workers Carrying Out Administration of Care Allowance

Olga Hubíková, Jana Havlíková, Libor Musil, Kateřina Kubalčíková

Mgr. Olga Hubíková² je výzkumnou pracovnící ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí (VÚPSV) – výzkumné centrum Brno, kde se dlouhodobě věnuje především kvalitativním výzkumům z oblasti sociální práce a sociálních služeb.

Mgr. Jana Havlíková, Ph.D.,³ je výzkumnou pracovnící ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí (VÚPSV) – výzkumné centrum Brno, kde se dlouhodobě věnuje především kvalitativním výzkumům z oblasti sociální práce, sociálních služeb a příležitostně tématu nezaměstnanosti.

Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.,⁴ působí na Fakultě sociálních studií MU v Brně a v brněnské pobočce VÚPSV. Bádá a vyučuje o identitě sociální práce, o přístupu sociálních pracovníků ke klientům v organizacích a o institucionalizaci sociální práce.

PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.,⁵ působí na FSS MU a v brněnské pobočce VÚPSV. Pedagogickou činnost i výzkumné aktivity dlouhodobě zaměřuje na témata politiky sociálních služeb, zejména plánování sociálních služeb na lokální úrovni a specifika poskytování sociálních služeb pro seniory.

Abstrakt

Způsob, jakým sociální pracovník uchopí svou roli a přístup ke klientům v rámci agendy, kterou vykonává, ovlivňuje řada skutečností. Jedním z významných faktorů, v jehož mezích se představy daného pracovníka o dobrém výkonu jeho práce mohou realizovat, jsou pracovní podmínky. V tomto článku se zaměřujeme na analýzu současných pracovních podmínek sociálních pracovníků zajišťujících na kontaktních pracovištích (KoP) ÚP ČR agendu příspěvku na péči (PnP). Konkrétně si klademe otázku, jakým způsobem pracovní podmínky těchto sociálních pracovníků ovlivňují uplatňování situačního přístupu v práci s klientem. Vycházíme přitom z kvalitativních dat shromážděných v průběhu roku 2014 na 24 náhodně vylosovaných KoP v rámci výzkumného projektu *Využívání poznatků sociálního šetření v sociální práci se žadateli o PnP*. Při analýze dat jsme se zaměřili na technické, materiální, organizační, legislativní a personální podmínky, v nichž sociální pracovníci agendy PnP působí. Pracovní podmínky jsou současně tím faktorem ovlivňujícím výkon

¹ Článek vznikl s finanční podporou TA ČR.

² Kontakt: olga.hubikova@vupsv.cz

³ Kontakt: jana.havlikova@vupsv.cz

⁴ Kontakt: musil@fss.muni.cz

⁵ Kontakt: kubalis@fss.muni.cz



sociální práce na ÚP ČR, jehož nastavení lze relativně rychle změnit. Proto považujeme za žádoucí se tématem pracovních podmínek sociálních pracovníků agentury PnP zabývat.

Klíčová slova

pracovní podmínky, situační přístup, příspěvek na péči, kvalitativní výzkum

Abstract

Both the approach to clients applied by a social worker and the perception of their role within the everyday practice are influenced by a variety of factors. One of the most important factors is working conditions, as they to some degree shape the social worker's conceptions of "a good practice". In this study the authors analyse working conditions of those social workers who carry out the administration of Care Allowance at the local departments of the Czech Employment Office (CEO). The focus is primarily on the impact of their working conditions on the possibility to apply situational approach when supporting the clients in coping with their unfavourable life situation. Qualitative interviews with 24 social workers, each from different local department of the CEO, gathered in 2014 within a research "Utilisation of information gathered via social investigation for the purpose of comprehensive social work with the Care Allowance claimants" were the main source of data. Analysis concerned organizational, personnel, and technical conditions, including equipment, in which the social workers perform their everyday working tasks. The importance of studying working conditions of social workers at the CEO consists in the fact that these conditions could be changed relatively easily in the environment of the centralized hierarchical organization.

Keywords

working conditions, situational approach, Care Allowance, qualitative research

Úvod

Autoři teoretických (např. Lipsky, 1980; Musil, 2004) i empirických studií (např. Howe, 1986; Dustin, 2007; Havlíková et al., 2013) se zamýšlejí nad tím, které faktory ovlivňují to, jakým způsobem sociální pracovník/ce (SP) uchopí svou roli a přístup ke klientům v rámci agentury, kterou vykonává. Jedním z těchto faktorů jsou pracovní podmínky SP. Lipsky (1980) nastoluje otázku, jak SP na své pracovní podmínky reagují a jak tato reakce modifikuje jejich přístup ke klientům.

Výzkumem role sociálního pracovníka v rámci agentury příspěvku na péči (dále jen „PnP“) jsme v roce 2011 zjistili (Musil et al., 2011), že mnohé SP agentury PnP nevnímaly životní situaci žadatelů o PnP a příjemců této dávky komplexně a reagovaly na ni zpravidla „procedurálně“⁶. Zjišťovaly sice, že se klienti agentury PnP nebo osoby, které o ně pečovaly, potýkají s různorodými problémy. Přesto mnohdy administrovaly agendu PnP, aniž by klientům poskytly pomoc s řešením nesnází, které s vyřízení žádosti bezprostředně nesouvisely. Část SP ovšem věnovala pozornost celku životní situace klientů agentury PnP a snažila se pomáhat s řešením jejich osobních potíží nebo potíží jejich rodinných pečujících (Musil et al., 2011). Přístup této části SP nebyl převážně procedurální a mohli bychom jej označit jako „situační“⁷ – sociální pracovníce reagovaly na specifické

⁶ „Procedurální přístup“ lze definovat jako přístup, v jehož rámci SP řeší izolovaný problém klienta pomocí předem vymezených procedurálních kroků; případným dalším potížím klienta SP pozornost nevěnuje; pokud užítí procedury nevede k řešení problému klienta, SP alternativní řešení nehledá (více viz Musil, 2004: 112–115).

⁷ „Situační přístup“ označuje komplexní přístup SP k řešení potíží klienta; klient je chápán jako partner při stanovování cílů intervence; intervence SP je „šitá na míru“ jedinečné životní situaci klienta; nepředpokládá se, že existuje předem připravené „standardizované“ řešení situace klienta (více viz Musil, 2004: 116–117).



individuální konfigurace obtíží klientů agentury PnP a dalších účastníků jejich životní situace. Je-li cílem činnosti SP pomoci klientovi skutečně řešit potíže, kterým ve své životní situaci čelí, pak lze považovat uplatňování situačního přístupu v agendě PnP za žádoucí, proto se i my v této studii zaměřujeme na podmínky ovlivňující jeho aplikaci v praxi.

Vzniká však otázka, odkud se bere právě popsáný rozdíl. Vedou část sociálních pracovníků k procedurálnímu a jinou jejich část k situačnímu přístupu rozdíly v jejich osobní orientaci? Nebo je inklinace k jednomu z obou přístupů dána tím, že pracovní podmínky výkonu agentury PnP v některých organizacích podporují prostou administraci dávky, kdežto v jiných organizacích přejí spíše situačnímu přístupu sociálních pracovníků? Nebo je to tak, že pracovní podmínky na pracovištích zajišťujících agendu PnP⁸ tlačí SP k procedurálnímu přístupu, některé ze SP však dokážou tomuto tlaku odolávat, protože jim záleží na tom, aby administraci agentury PnP využily jako příležitost pomáhat žadatelům o PnP, příjemcům této dávky a lidem, kteří o ně pečují?

Vedení těmito otázkami se ptáme: *Jakým způsobem podle sociálních pracovníků agentury PnP ovlivňují pracovní podmínky uplatňování situačního přístupu sociálními pracovníky Úřadu práce ČR při výkonu agentury PnP?* Na takto položenou otázku se pokusíme získat odpověď interpretací záznamů z rozhovorů se SP agentury PnP, které jsme provedli v roce 2014 v rámci realizace výzkumného projektu „Využívání poznatků sociálního šetření v sociální práci se žadateli o PnP“.

V dalším textu nejprve vymezujeme užší a širší pojetí pojmu „pracovní podmínky“. Širší pojetí tohoto pojmu nám umožní vysvětlit, jak chápeme proces působení pracovních podmínek na přístup SP ke klientům. Poté představujeme zvolený analytický rámec a popisujeme metodiku empirického šetření, na jehož datech je studie založena. Následně ve čtyřech tematických podkapitolách prezentujeme hlavní zjištění týkající se vlivu pracovních podmínek SP agentury PnP na jejich každodenní práci s klienty. V závěru pak souhrnně odpovídáme na hlavní výzkumnou otázku této studie a navrhuje změny směřující ke zvýšení možnosti uplatňovat v rámci agentury PnP situační přístup ke klientům.

Pracovní podmínky a ideály sociálních pracovníků

Pracovní podmínky tvoří více či méně striktní mantinely každodenních činností SP agentury PnP, z nichž lze do značné míry pochopit uplatňované přístupy ke klientům, o kterých SP hovoří. Tyto podmínky totiž mimo jiné vymezují rozsah a reálné možnosti volby a manévrovací prostor, který mají SP agentury PnP k dispozici při uplatňování přístupu ke klientům v každodenní praxi.

V užším smyslu je výraz „pracovní podmínky“ používán pro označení takových charakteristik pracovního místa, které jsou zpravidla sjednány pracovní smlouvou mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, případně kolektivní smlouvou mezi zaměstnavatelem a odborovou organizací zaměstnanců. Z tohoto hlediska jsou za pracovní podmínky považovány zejména pracovní doba, pracovní náplň, požadované pracovní postupy, předpoklady pracovníka pro výkon pracovní náplně, mzda a další zaměstnavatelem poskytované požitky, podmínky pracovního postupu, vybavení pracoviště, způsob řešení překážek výkonu práce, způsob vyřizování sporných otázek.

Stanovování nebo upravování uvedených charakteristik pracovního místa bývá pravomocí zaměstnavatele, která je delegována na některého z nadřízených, může ovšem také být věcí bilaterální dohody mezi zaměstnavatelem (nadřízeným) a zaměstnancem nebo předmětem vyjednávání mezi zaměstnavatelem a reprezentanty zaměstnanců. Vymezování nebo modifikace charakteristik pracovního místa nemusí být formalizovány, a může tudíž být záležitostí nepsaných dohod. Zjistili jsme, že tento způsob upravování pracovních podmínek se může např. projevit v poskytování pomoci klientům nad rámec oficiální pracovní náplně (Musil, Janská, 2010). Způsobům nastavování pracovních podmínek věnujeme pozornost proto, že jsou důležitým

⁸ V době, kdy výše zmíněný výzkum probíhal, byl výkon agentury PnP svěřen obcím s rozšířenou působností. Od 1. 1. 2012 je zajištění agentury PnP přesunuto na Úřad práce ČR.

⁹ Řízení o přiznání PnP je upraveno zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách.



prvkem „širšího pojetí“ pracovních podmínek. To vychází z předpokladu, že vlivní lidé v organizaci (nejčastěji manažeři) nastavují, resp. vyjednávají, dílčí charakteristiky pracovních míst zaměstnanců (tedy pracovní podmínky v užším slova smyslu) a vyjadřují tak svá očekávání vůči zaměstnancům (Brehm et al., 2003).

Organizaci služeb sociální práce, v naší studii se konkrétně jedná o Úřad práce ČR (ÚP ČR) a jeho kontaktní pracoviště (KoP), můžeme považovat za subjekt, vůči kterému ve společnosti uplatňuje svá očekávání řada společenských autorit, tj. subjektů, o nichž se lidé v organizaci domnívají, že mohou legitimně ovlivňovat rozhodování v organizaci. Přístupu řadových SP ke klientům se v soudobé společnosti týkají zejména očekávání, která vůči organizacím uplatňují zákonodárci a představitelé samospráv (Baldwin, 2000), distributoři veřejných zakázek, konkurenti a spotřebitelé, resp. klienti (Clark, Newman, 1997; Harris, 2000), občanské organizace a sociální hnutí (Lorenz, 2007), mezioborové sítě (Musil, 2013) aj. Jejich očekávání jsou různorodá, často odlišná anebo dokonce protichůdná. Lipsky (1980) je proto označuje jako „mnohočetná“ a „nesourodá“. Vlivní lidé v organizaci tato mnohonásobná a nesourodá očekávání třídí, vybírají mezi nimi ta, která považují za důležitá, a interpretují je z hlediska svých zájmů. Formulují tak svá očekávání vůči zaměstnancům (a mezi nimi i sociálním pracovníkům), která „překládají“ do jazyka instrukcí – nařízení, pokynů, výzev, metodik, výkazů, osobních hodnocení a mzdových výměrů atp. Výsledkem jsou ta ustanovení o charakteristikách pracovních míst (tj. pracovních podmínek v užším smyslu), která zaměstnanci nacházejí ve svých smlouvách, měnících se pracovních náplních, metodikách práce s klienty atp.

Stručně řečeno, psaná i nepsaná ustanovení o pracovních podmínkách v užším slova smyslu jsou způsoby, jimiž manažeři v organizaci sdělují svým podřízeným očekávání, která vytvořili na základě své interpretace očekávání společenských autorit, tj. zákonodárců, distributorů veřejných zakázek, konkurentů a spotřebitelů, resp. klientů, občanských organizací a sociálních hnutí či mezioborových sítí a dalších subjektů. Z tohoto hlediska lze pracovní podmínky v širším slova smyslu vymezit jako očekávání společenských autorit, interpretovaná vlivními lidmi v organizaci a tlumočená zaměstnancům prostřednictvím ustanovení o charakteristikách jejich pracovních míst.

Z perspektivy způsobu působení pracovních podmínek na přístup SP ke klientům v organizacích služeb sociální práce lze tedy říci, že pracovní podmínky v širším slova smyslu zahrnují čtyři dimenze. Za prvé, mnohonásobná a nesourodá očekávání společenských autorit, která se přímo či nepřímo týkají přístupu SP ke klientům. Za druhé, zájmy vlivných lidí v organizaci a jejich očekávání, která jsou výsledkem interpretace očekávání autorit a která se přímo či nepřímo týkají přístupu ke klientům. Za třetí, ustanovení o charakteristikách pracovních míst, která vyjadřují očekávání vlivných lidí v organizaci. Za čtvrté, jsou to očekávání a další charakteristiky klientů. S těmi se sociální pracovníci neseznamují pouze prostřednictvím očekávání svých nadřízených (např. v podobě kategorizace klientů předepsané dotazníkem nebo metodikou), ale také v bezprostředním kontaktu s klienty a dalšími účastníky jejich životních situací.

Sociální pracovníci ustanovení o charakteristikách svých pracovních míst a charakteristiky klientů interpretují (Lipsky, 1980) dvojím způsobem. Jednak z hlediska svých zájmů zaměstnance. A dále z hlediska svých ideálů pomoci – svých osobních vizí o tom, jak je žádoucí přistupovat ke klientům (Musil, Nečasová, 2008). Z hlediska zájmů zaměstnance si při interpretaci ustanovení o charakteristikách jejich pracovního místa vytvářejí vlastní představy o tom, co od nich očekávají nadřízení. Z hlediska svých ideálů práce s klienty porovnávají své představy o očekávání nadřízených se svými vizemi žádoucího jednání s klienty. Pokud jsou jejich představy o očekávání nadřízených s jejich ideály pomoci v souladu, sociální pracovníci uplatňují při práci s klienty přístup, který rámcově odpovídá očekáváním nadřízených. Pokud mezi tím, jak pochopili očekávání nadřízených, a svými vizemi žádoucího jednání s klienty nacházejí rozdíly, SP je prožívají jako dilemata, která se snaží zvládat (Musil, 2006; Musil, Nečasová, 2008). Lze předpokládat, že výsledkem zvládání dilemat je zpravidla přístup ke klientům, který SP umožňuje nepřijít do konfliktu s očekáváním nadřízených a současně umožňuje (domněle nebo realisticky) alespoň v něčem uskutečnit



ideál sociálního pracovníka. Uvedenými způsoby vytvářejí SP v procesu interpretace zjištěných charakteristik klientů a očekávání, jež jsou vtělena do ustanovení o charakteristikách pracovního místa, přístupy ke klientům, které uplatňují v praxi.

Právě popsaná konceptualizace pracovních podmínek v širším pojetí umožňuje detailně rozpracovat analytický rámec pro studium jejich působení na přístup ke klientům v organizaci služeb sociální práce, a to prostřednictvím následujících logicky na sebe navazujících dílčích předmětů výzkumu: Za prvé, obsah očekávání společenských autorit, která vnímají manažeři a SP organizace služeb sociální práce jako důležitá z hlediska přístupu ke klientům. Za druhé, obsah očekávání, která vůči SP vyvozují manažeři těchto organizací ze své interpretace těch očekávání společenských autorit, na která kladou důraz. Za třetí, způsob, jak manažeři ve snaze dosáhnout, aby SP tato očekávání prakticky naplňovali, formulují ustanovení o charakteristikách pracovních míst těchto pracovníků. Za čtvrté, představy o očekáváních manažerů, které si SP vytvářejí na základě své interpretace ustanovení o charakteristikách svých pracovních míst. Za páté, zjišťování zaměřené na to, zda se SP domnívají, že jejich představy o očekáváních manažerů jsou v souladu s jejich vizemi žádoucího jednání s klienty. Za šesté, pokud jsou očekávání manažerů podle SP v souladu s jejich vizemi žádoucího jednání, zda vykazují představy obou subjektů shodné znaky procedurálního nebo situačního přístupu. Za sedmé, pokud očekávání manažerů podle SP nejsou v souladu s jejich vizemi žádoucího jednání, zda vykazují očekávání manažerů znaky procedurálního, kdežto vize SP znaky situačního přístupu, nebo je tomu naopak a očekávání manažerů vykazují znaky situačního, kdežto vize SP znaky procedurálního přístupu. Za osmé, podoba přístupu ke klientům, případně kombinace znaků situačního a procedurálního přístupu, která je výsledkem snahy SP tyto jimi percipované rozdíly zvládat.

Metodologie

Jak jsme předeslali v úvodu, v tomto textu usilujeme o zodpovězení hlavní výzkumné otázky: „Jakým způsobem podle SP agendy PnP ovlivňují pracovní podmínky uplatňování situačního přístupu sociálními pracovníky ÚP ČR při výkonu agendy PnP?“ Jako východisko pro analýzu dat jsme využili výše popsanou konceptualizaci pracovních podmínek v širším pojetí a komplexní analytický rámec, který z této konceptualizace vyplývá, jsme modifikovali v souladu s ohniskem našeho zájmu, kterým je úhel pohledu samotných SP agendy PnP. První tři dílčí témata výzkumu vlivu pracovních podmínek na přístup ke klientům uplatňovaný SP v organizacích služeb sociální práce uvedená v předchozí podkapitole jsme tedy ponechali stranou a zaměřili jsme se na témata čtyři až osm.¹⁰ S ohledem na tato subtémata jsme pak naši hlavní výzkumnou otázku upřesnili pomocí následujících výzkumných otázek dílčích:

- Jak popisují SP agendy PnP charakteristiky svých pracovních míst?
- Jaké představy o očekáváních společenských autorit a manažerů z hlediska přístupu ke klientům si tyto pracovníci na základě takto vnímaných charakteristik svých pracovních míst vytvářejí?
- Domnívají se SP agendy PnP, že takto vnímaná očekávání společenských autorit a manažerů jsou slučitelná s jejich vlastními vizemi žádoucího přístupu ke klientům?
- Jak za těchto okolností SP agendy PnP popisují prvky svého přístupu ke klientům v každodenní praxi?
- Jaké prvky situačního přístupu lze v těchto popisech přístupu ke klientům identifikovat?

Při analýze, jejíž výsledky níže prezentujeme, jsme se tedy zaměřili pouze na ta vyjádření

¹⁰ Dodejme, že zpracování prvních tří subtémat vyžaduje kvalitativní data poskytnutá nejen sociálními pracovníky, ale i pracovníky všech úrovní managementu ÚP ČR, zástupců relevantních společenských autorit, studia metodických materiálů apod. Takto založený výzkum však přesahuje zadání výše zmíněného projektu aplikovaného výzkumu schváleného TA ČR.



dotázaných SP, ve kterých tito pracovníci hovořili o charakteristikách svého pracovního místa v souvislosti s jejich významem, či dopadem na jejich práci s klienty anebo v souvislosti s implicitně obsaženým očekáváním managementu, případně společenských autorit, ohledně žádoucího přístupu ke klientům agendy PnP.

V první fázi jsme k analýze dat přistoupili induktivním způsobem. Ve výpovědích SP jsme hledali vyjádření, která se týkala dílčích pracovních podmínek – z nichž na některé jsme se v rozhovorech ptali, ale jiné pracovníci zmiňovali spontánně. Přitom jsme se soustředili především na ta vyjádření, ve kterých SP dávali jednu či více dílčích podmínek své práce do souvislosti s tím, co lze chápat jako vlastní pojetí jejich role coby sociálního pracovníka, s jejich představami o žádoucím výkonu sociální práce a pomoci klientům. Tímto způsobem jsme identifikovali celou řadu dílčích pracovních podmínek (jako např. počty klientů/spisů, kumulace agend, počty služebních automobilů, délka a rozložení úředních hodin, vliv nadřazených, právní rámec agendy PnP). Ty jsme v průběhu dalších analýz uspořádali do obecnějších oblastí, v nichž se jednotlivé induktivně nalezené pracovní podmínky vzájemně setkávaly, spolupůsobily, případně působily proti sobě a SP na toto nějakým způsobem reagovali v souvislosti s pojetím vlastní role sociálního pracovníka či v souvislosti se svými představami o tom, v čem spočívá či měla by spočívat sociální práce s klienty agendy PnP, či pečujícími osobami. Níže uvedená zjištění jsou výsledkem analýzy kvalitativních dat, která byla shromážděna ve 2. čtvrtletí roku 2014 v rámci výzkumného projektu „Využívání poznatků sociálního šetření v sociální práci se žadateli o PnP“, realizovaného Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí, v.v.i. – výzkumné centrum Brno, s finanční podporou TA ČR. Tematické rozhovory byly uskutečněny se sociálními pracovníky agendy PnP na 24 losem vybraných KoP ÚP ČR. Do výzkumu se zapojilo 25 sociálních pracovníků, nejkratší rozhovor trval 40 minut, nejdelší 2,5 hodiny, průměrná délka rozhovoru byla 1,5 hodiny. Celkem bylo pořízeno více než 37 hodin digitálního záznamu výzkumných rozhovorů. Tyto rozhovory byly následně převedeny do písemné podoby a analyzovány s pomocí softwaru Atlas/ti, určeného mj. ke kódování a kategorizaci kvalitativních dat.

Zjištění

Pracovní zátěž

Analýza pracovních náplní dotázaných SP poněkud překvapivě poukázala na to, že navzdory centrálnímu řízení ÚP ČR jsou náplně práce SP podílejících se na výkonu agendy PnP poměrně různorodé. Podle našich zjištění se v této oblasti vyskytují čtyři hlavní typy: Za prvé, SP působí pouze v agendě PnP a v jejím rámci zajišťuje celé správní řízení, tj. od přijetí žádosti o dávku, přes sociální šetření, komunikaci s OSSZ až po vydání rozhodnutí o ne-/přiznání dávky a případně zpracovává i odvolání žadatele vůči danému rozhodnutí. Za druhé, SP má na starosti rovněž pouze agendu PnP, ale bez sociálního šetření. Za třetí, SP působí výhradně jako terénní pracovník a vykonává pouze sociální šetření pro PnP.¹¹ Za čtvrté, SP má agendu PnP kumulovanou s dalšími pracovními úkoly, nejčastěji s dalšími dávkami určenými pro osoby se zdravotním postižením (DOZP), a to v různém rozsahu, případně s funkcí vedoucího pracovníka.

Nicméně, bez ohledu na to, který z uvedených typů náplně práce dotázaní SP vykonávali, většina z nich se cítila být přetížena. Jediné, co se lišilo, a to převážně dle skladby náplně práce, byly skutečnosti, které jednotliví pracovníci vnímali jako příčinu svého přetížení. SP zabývající se výhradně agendou PnP poukazovali na příliš velký počet klientů: „*Osm set spisů je naprosto nemožný.*“¹² (SP XVI) Pracovníci s kumulovanou agendou kromě vysokého počtu klientů a spisů

¹¹ Tento typ byl nejméně rozšířený, aplikovala ho pouze dvě ze zkoumaných pracovišť.

¹² Dodejme, že počet klientů na jednoho sociálního pracovníka, který měl na starosti pouze agendu PnP, se u námi dotázaných pracovníků pohyboval mezi 400 a 800. U sociálních pracovníků, kteří měli PnP kumulován s dalšími dávkami pro osoby se zdravotním postižením (DOZP), se počet klientů s PnP pohyboval od 350 do 800 a počet k spisů z DOZP od 300 do 800.



dále jako výraznou zátěž vnímali to, že správné řízení i PC programy pro PnP a DOZP se značně liší, takže pro pracovníka je velmi náročné bezchybně zvládat administrativu obou typů dávek a sledování častých změn v této oblasti.

Tím, že k tomu děláme PnP, průkazky a ty zvláštní pomůcky, tak je to o to složitější. Protože vy zavedete jednu žádost na péči, jednu na pomůcky, jednu na mobilitu a vy v podstatě vedete 3 samostatná řízení. (...) Pořád člověk musí myslet na 100 věcí. (...) Tedka na to máme 2 programy a teď máte úmrtí a hlídáte oba dva programy. Nebo hospitalizaci – PnP zastavujeme v daném měsíci, ale mobilitu zastavujeme měsíc po. A pak pořád jenom skáčete. (SP XV)

Část SP byla dále přesvědčena, že kumulace PnP s dalšími DOZP není vhodná ani z hlediska zajištění výkonu sociální práce, neboť dle jejich názoru agenda DOZP zahrnuje pouze administrativní činnosti nevyžadující kvalifikaci SP na rozdíl od práce s žadateli a příjemci PnP.

My tyto dávky máme zvlášť. A myslím si, že je to takhle dobře, protože každá ta práce má svoje specifika. Že přece jenom nejvíc sociální práce je okolo toho PnP. (SP IX)

Celkově pak SP měli pocit, že jich je na zajištění agendy PnP málo. Vycházeli přitom ze zkušeností před rokem 2012, kdy tato agenda byla zajišťována obcemi v přenesené působnosti. Většinou uváděli, že v jejich správním obvodu vykonával na obci tuto agendu minimálně dvojnásobný počet pracovníků, než ji nyní vykonává v rámci daného KoP ÚP ČR, přičemž je třeba upozornit, že dle vyjádření dotázaných SP počet žádostí o PnP neustále roste.

PnP dřív dělalo na městě 8 lidí a teď to děláme 4. Ale ti dělali jenom PnP. My děláme ještě ty pomůcky. Tak si to vezměte, jak to vypadá. (...) Že fakt jako jedeme jak ti roboti, aby byly vyřízeny žádosti, jsme jako roboti. (SP XXI)

Vysoký počet klientů a spisů na jednoho SP, který podle zkušenosti řady dotázaných SP umožňuje realizovat činnosti sociální práce s žadateli o PnP jen velmi omezeně nebo vůbec, přivedl tyto SP k přesvědčení, že na ÚP ČR se od nich v podstatě výkon sociální práce v pravém slova smyslu neočekává.

Nejde opravdu zpracovávat spoustu žádostí a jet jak stroj. (...) To si myslím, že je základní, že tady ta sociální práce byla potlačena opravdu jenom na zjištění těch základních věcí při sociálním setření. (SP II)

V tomto přesvědčení mnohé z nich posiluje i zaměření kontrol či metodických setkání uskutečňovaných jejich nadřízenými orgány, jejichž prioritou je především správná administrace dávek, nikoliv poskytnutí dávky jako nástroje v kontextu pomoci poskytované klientovi při řešení jeho obtížné životní situace.

Tady bych řekla, že největší problém je v tom, že narůstá ta administrativa a je to hodně administrativně náročný. Třeba když tady byla kontrola, tak nám vyčetli, že jsme nepsaly čísla jednací na ty jednotlivé žádosti. (SP XXI)
Ted mně přijde, že se pořád hrozně bazíruje na takových až detailech. Jako třeba tady na formuláři, jestli mám „S15“, ale prostě to ty naše klienty nezajímá. (SP ŠVED XXIII)

Sociální práce tak dle úsudku dotázaných SP je často jejich nadřízenými vnímána jako cizorodý prvek, který je až násilně přizpůsobován úřednickému duchu této organizace.



Myslím si, že úřad práce vůbec nebyl připravený na tuhle práci. Ta sociální práce je trošičku z jinýho soudku, i když u toho ty peníze vyplácíte. Takže si myslím, že vůbec na to nebyli připravený, ani si nepředstavovali, co to všechno obnáší. (SP IX)

Projevem tohoto „úřednického ducha“ jsou dle SP kromě již zmíněného zdůrazňování administrativní stránky agendy PnP na úkor sociální práce i dlouhé úřední hodiny a nedostatek aut, mobilních telefonů a ochranných pomůcek, které velmi komplikují výkon terénní sociální práce a dále zvyšují pracovní vytížení SP jinými činnostmi, než je samotná sociální práce.

My máme 3 kontaktní pracoviště 1 služební auto, které si je půjčujeme. Určitě nám to tu práci komplikuje. (SP XIII)

I když většina dotázaných SP vnímala pracovní podmínky, které ve svém souhrnu vytvářely jejich vysokou pracovní zátěž, jejímž obsahem byla především administrativní činnost, jako omezující vzhledem k uplatňování sociální práce, pouze část z nich hovořila o tom, že za těchto podmínek nemůže vykonávat sociální práci podle svých představ. Část SP totiž internalizovala prioritu administrativy a nutnost výkonu sociální práce alespoň v rozsahu sociálních šetření pro PnP vnímala jako komplikaci.

Máme na výpomoc na dohodu vlastně další pracovníky, kteří nám to sociální šetření provádí. (...) Takže v tom smyslu se nám třeba ulehčilo. (...) takže sociální pracovníci se můžou potom víc věnovat tady té práci na místě a dělat ty rozhodnutí. (SP ŠVED X)

Nicméně druhá část SP se větší či menší měrou vůči tomuto pojetí své činnosti v rámci agendy PnP vyhrazovala. Ve vyhraněných případech, kdy při sociálním šetření vyhodnotili, že aktuální situace klienta ohrožuje, pak byli někteří SP dokonce ochotni jít v zájmu klientů proti očekáváním svých nadřízených. Činili tak však na vlastní náklady v podobě výtek vůči jejich práci a případně přesčasovým hodinám.

Já mám takový pocit, že nejradši by všichni byli, aby to bylo tak na půl hodinky to sociální šetření. A to nejde, že jo. (...) Když samozřejmě, když objevíte něco, co teda si myslíte, že je zásadní, tak si myslím, že každý z nás si najde ten čas. (...) To stejně musíte. To vám svědomí nedá. Protože papír je jenom papír. To vám jako svědomí nedá, když to vidíte, abyste si řekla, no já ale musím napsat 30 rozhodnutí. No ale je to prostě masakr. (SP IX)

Pouze na jednom z KoP, která byla do našeho výzkumu zařazena, byla komplexní sociální práce s žadateli o PnP podle slov tamní SP běžnou součástí její práce. Sama si tento způsob výkonu agendy nastavila a její nadřízení ho neproblematizovali.

Mohla jsem si to tady zavést a zaučit si kolegyni, která nastoupila jako sociální pracovnice, tak si zaučit tady tím stylem. (...) No, snažíme se prostě, aby opravdu jsme tu situaci toho klienta vyřešili. Ale samozřejmě ta časová náročnost toho je velká, protože těch žádostí a ten počet klientů je velký. (...) Já mám 400 příspěvků na péči. (SP XXII)

Na ostatních KoPech se však při běžném každodenním výkonu své práce dotázaní SP většinou podřizovali chodu úřadu a vnímané prioritě zvládat enormní objem práce alespoň do té míry, aby byly dodržovány správní lhůty, tedy dominanci ryze procedurálního přístupu. To se v praxi projevovalo například tak, že ačkoliv SP byli přesvědčeni, že je pro kvalitu sociálního šetření vhodnější, aby bylo realizováno ve dvou, chodili po jednom. Někteří z nich se snažili přehlížet nevyhovující zajištění péče o klienta, dokud tento nebyl v bezprostředním ohrožení života. Další



SP hledali alternativní cesty zajištění sociální práce s klientem – např. v případě, že byli přesvědčeni, že klient by další pomoc ze strany SP potřeboval, snažili se v této záležitosti s různou úspěšností kontaktovat SP obce.

Využívání externistů na sociální šetření

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, náplně práce SP agendy PnP se na jednotlivých KoPech lišily i v závislosti na tom, jakou organizaci činnosti v rámci řízení o PnP dané pracoviště uplatňovalo. V této kapitole se blíže věnujeme jednomu specifickému typu organizace agendy PnP. Tento typ spočíval v tom, že kromě kmenových SP agendy PnP na pracovišti působili ještě externí SP, jejichž výhradním úkolem byl výkon sociálních šetření pro PnP. Kmenoví SP pak zajišťovali část nebo všechny ostatní části řízení o PnP, případně ještě DOZP, a v některých případech i omezenou část sociálních šetření. Tento model výkonu agendy PnP byl přítomen téměř na polovině pracovišť, která se podílela na našem výzkumu.

Část kmenových SP interpretovala toto uspořádání výkonu agendy PnP kladně, a to jako snahu jejich nadřízených zmírnit jejich pracovní přetížení.

Paní vedoucí naše rozhodla, že takhle to bude lepší, nebo respektive my jsme to tady ve 4 osobách nebyly schopny zvládnout. Od začátku podání žádosti, provést šetření a nějaký to výstupní rozhodnutí, to prostě nebylo v našich silách. (...) Tak proto jsou tu 2 děvčata terénní, externí. (SP XXIV)

Někteří SP však vyvedení sociálních šetření (tj. jediné činnosti z oblasti sociální práce, která musela být díky legislativní úpravě řízení o PnP v rámci ÚP ČR sociálním pracovníkům agendy PnP umožněna) na externí pracovníky vnímali jako explicitní sdělení svých nadřízených o tom, jakou činnost od SP očekávají, a vlastně degradaci na pouhé „úředníky“. Současně lze takovéto pojetí sociálního šetření, jakožto v podstatě administrativního úkonu určeného ke sběru předem vymezených informací, který lze realizovat izolovaně a bez návaznosti na sociální práci s klientem, vnímat jako další známku výše zmíněného „úřednického ducha“ antagonistického vůči výkonu komplexní sociální práce, který na řadě KoP dle výroků dotazovaných SP v době realizace výzkumu vládl.

A i s tím já osobně, teď mluvím osobně za sebe, mám trošku pocit degradace téhle práce s tím, že mi může jít šetřit externista, kdejaká holka po vysoký škole s nulovejma zkušenostma, která to má jako brigádu. A vy musíte mít x let praxi, odbornou způsobilost, školení všechna za sebou, vysokou dostudovanou na to, abyste kopírovala cizí šetření. To myslím, že je docela blbý. (SP IX)
Protože nestíháme, děláme administrativu, my sociální pracovníci, a šetření nám teda dělají dvě externistky. (SP ŠVED XXIII)

Ačkoliv dotázaní SP do určité míry uznávali, že díky externistům jsou schopni lépe zvládat velký objem své práce, přesto s tímto modelem výkonu agendy PnP většinou ztotožnění nebyli. Hlavní problém spatřovali v tom, že v rámci tohoto modelu ztrácí přímý kontakt s klientem a jeho životní situací a v podstatě nejsou u těch klientů, u nichž sami neprováděli sociální šetření, schopni navrhovat, natož pak realizovat jakékoliv další činnosti v zájmu pomoci klientovi řešit jeho životní situace. Toto se v praxi projevuje konkrétně tak, že SP nemůže u těchto klientů intervenovat tak, jak byl dříve při výkonu agendy PnP běžně zvyklý. Podle SP tento model přináší vymizení sociální práce při poskytování PnP v následujících oblastech:

- obhajování zájmů klienta v oblasti posouzení stupně závislosti posudkovým lékařem (PL): dle SP informace uvedené v záznamu ze sociálního šetření, který zpracoval externí pracovník, jsou většinou nedostatečné na to, aby kmenový SP vydávající na základě posouzení stupně



závislosti posudkovým lékařem rozhodnutí o ne-/přiznání PnP byl schopen posoudit, zda zhodnocení stupně závislosti přibližně odpovídá situaci daného žadatele, a v případě, že neodpovídá, vstoupil v jednání s daným PL ještě před vydáním rozhodnutí o dávce. Podle SP je pro tuto činnost sociální práce třeba být v osobním kontaktu se žadatelem o PnP a z vlastní zkušenosti znát prostředí, v němž žije.

A když hlavně nešetříte, tak pak nevidíte tu návaznost. Tak vy si nepředstavíte toho člověka. Vidím, že mu dají dvojku nebo jedničku, tak mu dají dvojku, jedničku... Já nevím, jestli to odpovídá, já ho neviděla. Takže nemůžete ničím argumentovat, nemůžete diskutovat. Když jste toho člověka neviděla, tak nevíte. (SP IX)

- kvalifikovaná pomoc klientovi domoci se svých práv prostřednictvím odvolání vůči rozhodnutí o ne-/přiznání PnP:

Když jsme pracovaly na městě, tak tam jsme byly zvyklé, že jsem toho člověka od začátku do konce znala: podal si žádost, my jsme k němu šly na šetření, on věděl, kdo tu žádost vyřizuje, my jsme ho viděly, takže pak když se třeba odvolal, tak jsme mohly přece jenom nějak zodpovědně navrhnout, jestli třeba potvrdit to rozhodnutí původní anebo jestli navrhuje třeba změnu stupně závislosti nebo tak, no a to vlastně tímhle tím nám padlo. (SP ŠVED XXIII)

- poradenství v oblasti zajištění a koordinace péče o příjemce PnP: toto poradenství není bez kontaktu s klientem v prostředí, ve kterém má péče probíhat, možné.

Dřív na tom sociálním šetření jsme mohli být 2 hodiny a s těma lidma probrat jakýkoliv možnosti další, prostě voprávdu sociální práce. Nejenom provedení toho sociálního šetření, ale i jaký jsou možnosti, co která pečovatelská služba nabízí, jaký jsou pomůcky a tohleto se tam všechno s nima mohlo probrat, no. To teďka nejde, už to není naše práce. (SP III)

- pomoc při zvládání celkově tíživé životní situace klienta: zprostředkování služeb, pomoci v ohrožení života, vstup do vztahů s rodinou apod., tak jak to popisuje SP z pracoviště XXII, také není bez kontaktu s klientem v rámci sociálního šetření a jeho důvěry vůči SP možná.

Přijdu tam a kouknu, jak ta rodina, že jo, zjistím, že třeba když člen rodiny není evidován na ÚP, nemá pojištění, prostě když zjišťuju tu situaci v té rodině, tak zjistím i tyhle ty informace. Takže dostanou kontakty, kam se mají obrátit, že můžou využívat pečovatelskou službu, u lékaře si můžou nechat vypsat žádanku na zdravotní pomůcky, jak upravit ten byt, než třeba ten člověk se vrátí z nemocnice. (SP XXII)

Navíc někteří SP vyjadřovali dále obavu, že záznamy ze sociálních šetření, které jsou podkladem pro PL při posuzování stupně závislosti, vypracovávané pouze krátce proškolenými externisty mohou být natolik nekvalitní, že žadatele o PnP poškozují. A to tím způsobem, že externí SP během šetření nezjistí, případně do záznamu neuvede, všechny okolnosti životní situace klienta, které jsou pro PL rozhodující při vyhodnocování stupně závislosti, a ten vyhodnotí nižší stupeň, než odpovídá skutečnosti. Kmenový SP vydávající rozhodnutí o PnP toto pochybení nezjistí, protože žadatele osobně nikdy neviděl.

Ta rozsekanost, nenávaznost je prostě špatně. (...) To sociální šetření, které vám dělá externista, může mít důsledky takové, že se jim i sníží ta výše PnP, protože když někdo nemá jakoby ty zkušenosti... Třeba, jdete na šetření a někdo vám bude tvrdit, že všechno zvládá. Chce to se taky



dívat na to: Tak on má tady... mám spis předtím, on má tady takovýhle diagnózy, nezvládá... jak to, že mi teď tvrdí, že zvládá? Jo? I se tak dívat, jestli je vůbec možný, aby to zvládal, protože jsou lidi, co si opravdu odmítají připustit, že něco nezvládnou. (...) Teď nevíte, jestli to ten externista bude vidět taky tak. Jestli to udělá. Jestli vůbec bude vědět, co má udělat. Jestli ho to napadne vůbec. (SP IX)

Máme jednu externistku a tam je ten záznam ze šetření příliš stručný, takže když se nám někdo odvolává, tak těžko potom se rozhodovat, jestli se přiklonit na stranu toho odvolatele nebo ne, takže radši bysme třeba, kdybysme ty šetření měly možnost si dělat samy. (SP ŠVED XXIII)

K názoru právě citované SP se přikláněla většina dotazovaných SP. Sociální pracovníci agentury PnP by upřednostnili spíše menší počet klientů (a agend) a možnost zajistit celé řízení sami, neboť jen tak je podle jejich názoru možné dobře vykonávat sociální práci v rámci této agentury.

A já se spíš přikláním k tomu, že by bylo lepší, kdyby to bylo tak, že opravdu u jedné osoby si ten žadatel tu žádost podá a ta to s ním vyřídí až do konce. Aby se navzájem znali trochu. A aby vždycky věděl, za kým jít. Ale prostě bylo by potřeba, aby na tu sociální práci bylo víc času. (SP ŠVED XXIII)

Nicméně z rozhovorů se SP se jeví, že většinou sami nemají možnost ovlivnit to, jakým způsobem bude výkon agentury PnP na jejich KoPu organizován, nebo si neuvědomují, že by tuto možnost mít mohli, a spíše tento model jednoznačně posilující procedurální přístup ke klientům s jistou dávkou rezignace přijímají jako alespoň dílčí řešení, byť nevyhovující, jejich pracovního přetížení. Pouze na jednom z dotazovaných pracovišť bylo SP alespoň umožněno externisty odmítnout, a zachovat tak větší rozsah sociální práce a potenciálně i situačního přístupu ke klientům agentury PnP.

Bylo nám to nabídnuto už několikrát ti externisti, ale my s kolegyní zastáváme názor, že bychom rádi toho klienta poznaly i celkově potom při práci dál, takže děláme si ty šetření samy. (SP XIII)

Metodické vedení

Pracovníci hovořili o různých cestách a různých zdrojích, z nichž se k nim dostávají sdělení a instrukce týkající se toho, jakým způsobem mají přistupovat k některým problémům agentury PnP. Kromě materiálů, které jsou adresovány pracovníkům explicitně jako „metodika“, a sdělení, která mají přímo charakter metodických pokynů zaměřených na regulaci činnosti SP agentury PnP, se jako významné ukazují i další formy sdělení o očekávání vůči těmto sociálním pracovníkům. Ta mohou SP agentury PnP vnímat subjektivně dokonce jako závaznější než oficiální metodické pokyny. Proto je do této kapitoly rovněž zařazujeme, neboť na každodenní praxi sociálních pracovníků mohou mít silnější bezprostřední dopad než materiály k ovlivňování jejich praxe přímo vytvořené. Jak dále podrobněji ukazujeme, jedná s především o vliv posudkových lékařů (PL) a Lékařské posudkové služby (LPS).

Nadřízené orgány

Hlavními zdroji metodického vedení jsou dle výpovědí sociálních pracovníků Generální ředitelství (GR) ÚP ČR, MPSV, Krajské pobočky ÚP ČR (dále jen KrP). Dále SP agentury PnP zmiňovali různá školení. Z hlediska pracovníků mají jednotlivé metodické pokyny, rady, doporučení kolísavou míru užitečnosti a využitelnosti či jsou téměř neuplatnitelné. V některých případech dokonce dotázaní pracovníci popisovali pokyny z různých zdrojů jako protichůdné. Případy, kdy bylo metodické vedení ze strany GR či KrP považováno sociálními pracovníky za užitečné, jsme v našem výzkumu zaznamenávali spíše výjimečně.

Krajská pobočka udělá jednou za čas takový metodický den, kde nám více méně dají třeba i materiály (...) Ano a můžeme se i ptát více méně na nějaké nebo nacheystat si dotazy a ptát se



na to, co potřebujeme vědět konkrétně. Takže hned máme zpětnou vazbu, oni hned nám řeknou co a jak, vlastně vždycky to tak fungovalo. (SP VI)

Ve větší části případů bylo však metodické vedení ze strany těchto nadřízených orgánů vnímáno jako problematické – nepružné, nejisté a někdy i málo kompetentní. SP agenty PnP často hovořili o tom, že metodické vedení nevychází z povědomí o reálných problémech agenty PnP. To přičítali dotázaní sociální pracovníci zejména nedostatečnému sepětí metodiků s praxí.

Náš metodik, bohužel, který třeba praxi nikdy neprošel a sociální šetření dělal jednou v životě k příspěvku na péči, tak to pak těžko s ním něco konzultujete. (SP&VED XXIII)

Věrohodnost tvůrců metodik a metodických pokynů snižuje v očích SP agenty PnP také neustálá proměnlivost těchto pokynů. Tu někteří sociální pracovníci dešifrují jako nejistotu a tápání ze strany nadřízených orgánů. Necítí je tedy jako příliš závazné a často ani nevidí možnost aplikovat tyto metodické pokyny v praxi.

Tady na pracovišti to děláme s kolegyní dvě, tak to se tak nějak snažíme sledovat všechny ty metodické pokyny, normativní instrukce, otázky a odpovědi, ale toho je takový množství... Nejlepší je, že jeden měsíc je postup takový a druhý měsíc je jiný, takže fakt se člověk těžko orientuje, jestli to je ještě aktuální nebo jestli už se to dělá úplně jinak. (SP&VED XXIII)

Kdyby se to furt neměnilo, tak ono by to šlo, ale nám přijde mail, že máme něco dělat, a druhý den přijde, že to tak nemáme dělat, že to máme dělat jinak anebo že to záleží na našem uvážení. (...). Tohleto je strašně zdržující. (SP III)

Dotázaní vyjadřovali i pocit, že metodické pokyny opakovaně upravují detaily, které nejsou podstatné, a vyhýbají se tématům, u nichž by SP agenty PnP uvítali větší oporu. Sjednoceny a jasně vymezeny jsou tak spíše formální náležitosti dokumentace spojené s procesem vyřizování žádosti o PnP a některé dílčí administrativní postupy, tedy věci snadno kontrolovatelné. To, že některé činnosti spojené s agendou PnP zůstávají efemérnější, může být na některých pracovištích i zdrojem určité volnosti v rozhodování a prostorem pro volbu vlastního přístupu. Pravděpodobně to závisí na takových faktorech, jako je postoj přímých nadřízených k sociální práci, způsob chápání významu PnP a stanovení priorit agenty PnP, které se zase odrážejí v různých aspektech organizace agenty PnP na pracovišti (viz část Pracovní zátěž).

Máme metodiky, že jsou trošku papežštější než papež. Že jakoby hodně některé oblasti zbytečně řeší a podstatné věci, které by měly být nějakou metodikou ošetřeny, tak to se tak jako nechává na naší trošce fantazii nebo na tom, jak my si to tady zorganizujeme nebo zařídíme. (SP&VED XXIII)

Sociální pracovníci také opakovaně hovořili o tom, že metodické pokyny, které k nim přicházejí z různých zdrojů, mohou být vzájemně rozporné. Také toto může za příznivých ostatních podmínek skýtat určitou míru volnosti v rozhodování. Příkladem takového nesouladu může být situace, kdy se představa GR o tom, co má být výstupem ze sociálního šetření, liší od očekávání LPS, která vychází z toho, co je nejlépe využitelné pro PL. Někteří SP agenty PnP pak hledají vlastní způsoby, jak zápis ze sociálního šetření vytvořit tak, aby odpovídal instrukci GR a zároveň vyhověl očekávání PL.

Ta metodika je každá jiná. A tady vám řeknou na úřadě práce, na každém školení, když jsem teď byl na školení, jak má vypadat zápis ze sociálního šetření, já nemám psát do sociálního šetření těch 10 základních životních potřeb, já se zabývám 6 okruhy (...) ale protože mám spolupracovat s lékařskou posudkovou službou a ta to tam vyžaduje (...) Posudkoví lékaři prostě vyžadují, aby



to tam bylo, takže v těchto 6 okruzích my vypíšeme těchto 10 základních životních potřeb, jinak je problém. Je zajímavá 10 základních životních potřeb. (SP V)

Na druhé straně však v takových oblastech nejistoty a nevyjasněnosti opět platí, že největší vliv na výkon agendy PnP, včetně sociální práce a přístupu ke klientům, mohou mít přímí nadřízení. Bude tedy záležet na nastavení jejich priorit a na jejich chápání smyslu sociální práce s klienty agendy PnP a jejich vztahu k výkonu sociální práce na KoPech. Zaznamenali jsme i případ, kdy normativní instrukci vydané GR a očekávání přímých nadřízených sociální pracovníci explicitně označili za protikladné.

To šetření opravdu, z ministerstva je doporučeno, jak dlouho to má trvat, no skoro dvě hodinky je tam, hodinku a půl, skoro dvě hodinky, to jako u toho klienta prostě nikdy nejste. Protože to množství tý práce je takový, že to prostě nejde. Že vás to množství práce nutí tam nezůstat tak dlouho, není tam ta možnost. A to já se opravdu ještě snažím. A kolikrát bych řekla, že to docela není oceněný. Že jsem tam byla moc dlouho. (SP IX)

Různý vliv nadřízených se projevuje i v tom, zda sociální pracovníci při řešení nejasných situací mohou osobně kontaktovat metodika KrPu či zda je na daném pracovišti vyžadováno zprostředkování tohoto kontaktu vedoucím pracovníkem. Ti, od kterých se vlastní iniciativa v tomto směru neočekávala či kteří to měli přímo zakázané, takové uspořádání nepovažovali za vhodné. Zároveň často nedokázali odhadnout, jak přínosné metodické vedení z KrPu vlastně je.

Tak tady to já nedovedu posoudit, protože my když máme nějaký problém, tak nevoláme nadřízenému sami, ale řekneme to paní X. [vedoucí oddělení NSD]. My jako sami abysme volali tomu... nemáme to dělat, nevolali jsme. (SP XXI)

Kvůli pomalosti a těžkopádnosti takového postupu totiž mnohdy volili raději konzultaci se zkušenějším SP agendy PnP.

Když si nejste jistá s nějakým případem, zvednete telefon, zavoláte jiné kolegyni, která dělá PnP, popovídáme si. (SP XX)

Co se týče ochoty a snahy aplikovat jednotlivá doporučení v praxi, lze ve výpovědích sociálních pracovníků vysledovat různé tendence. Především se zdá, že tato ochota nemusí nutně souviset s tím, z jak vysoké úrovně v rámci hierarchie ÚP ČR daný metodický pokyn přišel. Příkladem může být již zmíněná normativní instrukce MPSV. V tomto ohledu mohou nastávat v praxi různé možnosti. Normativní instrukci MPSV mohou různí sociální pracovníci např. považovat v různých jejích bodech za zdařilou či naopak nepovedenou, může či nemusí odpovídat tomu, co by dle jejich představ měl sociální pracovník dělat. Nicméně na realizaci v praxi se to neprojevuje, protože sociální pracovníci bez ohledu na to, zda se např. s požadavkem dlouhého sociálního šetření ztotožňovali či nikoliv, neměli pracovní podmínky nastavené tak, aby mohli tuto instrukci v praxi následovat. Uplatňování metodických pokynů a doporučení tak nemusí přímo korespondovat s tím, zda se sociální pracovníci s daným pokynem ztotožňují či nikoliv a zda se ten slučuje s jejich pojetím role sociálního pracovníka a s představami, co je či není žádoucí.

Vliv posudkových lékařů

Mnozí SP agendy PnP hovořili o pokynech a návodech, které k nim směřují od PL. Ukazuje se, že ty jsou důležitým a často nejvýznamnějším referenčním rámcem, jemuž se snaží sociální pracovníci svoji praxi přizpůsobit. Lze říci, že PL slouží v mnoha případech jako zdroj metodického vedení, který SP agendy PnP vnímají jako trvalejší, bezprostřednější a někdy i závaznější než jiné metodické



pokyny, aniž by se s charakterem pokynů od PL nutně ztotožňovali. Někteří nadřízení sociální pracovníky agendy PnP dokonce přímo či nepřímo utvrzovali v tom, že názor a očekávání PL má prioritu a je třeba se mu v praxi přizpůsobit. Tento stav je navíc zesilován stávajícím právním rámcem agendy PnP, zejm. způsobem posuzování stupně závislosti, v němž má v současné době rozhodující slovo právě PL.

Zrovna minulý týden jsme byli v rámci krajské pobočky, bylo školení pro DOZP a PnP a na jednu část tam dorazil metodik z lékařské posudkové služby, a tam se ukázalo, jak jsou rozpory. My máme prostě stanoveno, co musíme zapracovat do toho záznamu ze sociálního šetření, a bylo zjištěno, že Lékařskou posudkovou službou, že půlka věcí, co my tam píšeme, je vůbec nezajímá a jako úplně je až obtěžuje to číst. (SP ŠVED XVII)

Snaha vyhovět výslovnému požadavku PL u některých SP agendy PnP zašla tak daleko, že na žádost PL zaznamenávali i věci, které jejich vlastní metodické pokyny k sociálnímu šetření zaznamenávat nepožadují. Sociální pracovníci tak činili, i když neměli přesnou představu, jak PL s těmito informacemi nakládá, a třeba tuší, že tyto informace mohou být spíše v neprospěch žadatele. Kromě údajů, zda žadatel o PnP vlastní řidičský průkaz, či zda si zašel podat žádost o PnP sám, zapisují někdy sociální pracovníci do kolonky „Jiná zjištění“ informace, které směřují spíše k posouzení míry zavinění špatného zdravotního stavu než k posouzení stupně závislosti.

Ty závislosti, že tam je alkohol nebo tak (...) jestli bylo zakouřeno, to je teda taky zajímavá, kuřáci. Pak docela posudkovou zajímá, jestli je tam zjevná obezita (...) možná že opravdu u nějaký ty, že jo obezita, tak je jasný, že ten člověk si to nějakým svým způsobem zavinil. (SP XIV)

Z obecnějšího hodnocení ze strany SP agendy PnP i z jejich konkrétních popisů vazby praxe a metodického vedení tedy vyplývá, že metodické pokyny poskytují výkonu jejich činnosti zejména v oblasti sociální práce a přístupu ke klientům problematickou podporu. Někteří sociální pracovníci zdůrazňovali, že řada metodických pokynů, které dostávali již od doby, kdy byla agenda PnP převedena na KoP, jim implicitně naznačovala, že výkon komplexnější sociální práce není jejich úkolem. Někteří dokonce uváděli, že jim bylo sdělováno zcela explicitně, že se pomoci klientům věnovat nemají. Je to požadavek pro mnohé z nich nepřijatelný.

V těch materiálech, který byly na začátku toho dva dvanáct, tak tam jsme byli od té sociální práce opravdu jako odstavený. My jsme měli zjistit, napsat, poslat, vyřídit, ale ne těm lidem radit. To bylo v těch metodikách – od toho tam nejsme, abysme těm lidem v těch životních situacích radili. (...) Jo, na školení, všude: „Vy jste od toho, abyste dělali tohle. Sociální práci mají dělat obce.“ Jenže obce – vždyť mnohdy tam nemají ani člověka. (...) Ale samozřejmě to děláme, protože nedovedu si představit sociálního pracovníka, kterej by to tak nák z toho svého naturelu neudělal, jo. (SP XVI)

Chybějící pravidla spolupráce s jinými subjekty

Jednou z oblastí, v níž stávající pracovní podmínky SP agendy PnP vytvářejí spíše nejistotu a tápání, místo aby utvářely jasný rámec každodenní praxe, je nastavení spolupráce s jinými subjekty, z nichž nejdůležitější jsou lékaři LPS a SP obcí. Chybějící či pouze implicitní pravidla spolupráce s těmito subjekty, která by navíc byla známa i druhou stranou, tedy PL či sociálními pracovníky obce, dostávají SP agendy PnP do určité izolace a především do situace, v níž může být obtížné uplatňovat jiný než administrativní přístup k agendě PnP bez zřetele k širším souvislostem životní situace klienta.



Spolupráce s PL

Posudkoví lékaři jsou SP agendy PnP často prezentováni jako ti, kdo formulují svá očekávání či dokonce vydávají pokyny, které se přímo týkají každodenní praxe sociálního pracovníka. Jedná se převážně o jednostrannou komunikaci, v níž PL figuruje vůči SP jako autorita. Někde je tento stav podporován i nadřízenými pracovníky sociálního pracovníka. Dotazovaní SP agendy PnP tak až na naprosté výjimky pochybovali o vlastní pozici vůči PL či přímo vyjadřovali bezmoc, hovořili o nedostatku zpětné vazby od PL či neochotě PL s nimi komunikovat. Případy, kdy SP popisovali spolupráci s PL jako rovnocennou a efektivní, byly mezi námi dotazovanými SP poměrně vzácné. Dle vyjádření SP se zdá, že toto závisí v největší míře na otevřenosti, ochotě vést diskusi, případně přímo vlastní iniciativě PL.

Ano, takže já vlastně, když vím, že ten člověk jako potřebuje, tak zpětně, opravdu, my asi máme, můžu zase říct, že my máme dobrou spolupráci s naší posudkovou lékařkou, tak jí zpětně volám. Já jí vlastně zavolám a říkám: Já ji viděla tak a tak. A co tam chybí jako, co tam nemá. (SP XIX)

Několik SP agendy PnP hovořilo dále o různých zkušenostech v oblasti spolupráce s jednotlivými PL, byť tito pracovali na stejném okresním pracovišti LPS. Zatímco s některým z lékařů bylo možné komunikovat a sociální pracovníci tuto komunikaci vnímali jako smysluplnou, u jiného PL narazili na neochotu či přímé odmítnutí a o další spolupráci s ním se obvykle nepokoušeli.

Pokud ona něco potřebuje, tak ona zavolá a dozeptá se. (...) Jo, takže ona se jako doptá, jak jsme to tam viděli. Takže jí to třeba ještě jako doplním, no. (SP XIX)
Je pan doktor D., kterému když něco nesedí, tak zvedne telefon a řekne, a opravdu jste viděla, že jak paní to (...). Třeba pan doktor D. by k tomu přiblížil, paní doktorka P. by to smetla ze stolu. (SP XVIII)

I v případech, kdy ke komunikaci mezi sociálním pracovníkem a PL docházelo, nebylo zaručeno, že sociální pracovník bude v této komunikaci brán jako rovnocenný partner, jehož stanovisko, zejména pohled na životní situaci a míru soběstačnosti žadatele, bude mít stejnou váhu jako názor PL. V některých případech ani skutečnost, že PL byl ochoten se sociálním pracovníkem hovořit, neznamenala, že SP agendy PnP získal od PL alespoň zpětnou vazbu, co se týče způsobu nakládání s informacemi, které SP posudkovému lékaři sdělil při jejich vzájemné komunikaci.

Děje se to, nevím, jestli to má nějaký vliv. Ale ano, kontaktujeme. Oni si nás vyslechnou, jestli to má vliv, nemá, nevím. (SP V)

Situace, kdy PL skutečně pohled SP na daný případ zohlednil, nastávaly dle výpovědi SP zřídka. Sociální pracovníci spíše hovořili o tom, že předmětem komunikace s PL bylo objasnění ze strany PL, proč došel k danému závěru, nikoliv hledání konsenzu u sporného případu.

No, ptáme se proč. Že prostě na šetření tohle jsme zjistili, takovýhle věci a jako, proč třeba není uznaný ten úkon a nějak to spolu vždycky tak nějak probíráme. Většinou nám ty posudkový odpovědi, že vycházeli z lékařských zpráv (...) že vycházej z tý zdravotnický dokumentace, co mají od obvodního lékaře a co mají doloženo obvodním lékařem, a málokdy se nechají nějak zviklat. (SP III)

Někteří SP agendy PnP neměli vůbec přímou osobní zkušenost s PL, pro kterého vypracovávali záznamy ze sociálního šetření. Na některých pracovištích se interakce mezi SP a PL omezovala na zprostředkování tajemnicí či sekretářkou LPS. Zaznamenali jsme i případy, kdy mezi sociálním pracovníkem a PL nedocházelo k vůbec žádné formě komunikace.



Posudkového lékaře v životě nevidíme. (...) My máme jenom na sekretariát na sekretářku, která jim vyřizuje právě jakoby tu administrativu k těm žádostem. Na posudkového lékaře nelze zjistit číslo. Nedostupný jsou. (SP&VED XXIII)

U řady SP agendy PnP takovéto nedostatečné vymezení pravidel, která by regulovala spolupráci s PL a zároveň garantovala sociálním pracovníkům jasnou pozici a určité pravomoci v rámci komunikace a spolupráce s PL, vede k rezignaci či k pocitům bezmoci.

Vidíte, že nemůžu ovlivnit nic, protože když jí to vracím, že je tam tenhle rozpor, tak ona píše, „se sociálním šetřením nesouhlasím“. Tak to byla první fáze. (...) A pan doktor Y. na to odpověděl, že jako šéf, že nevidí důvod. (...) Tak jste bezmocná. (SP XVIII)

My už jsme tak rezignovali. Takže tady rezignace, vyhoření tady je. (...) Tak klidně, já bych byla pro tu komunikaci, jo. Protože oni to věděj třeba z toho zdravotnickýho, a když mi dají ty argumenty, tak řeknu „ano, máte pravdu, já s tím souhlasím“. Zase ale, zase bych chtěla, aby oni zase viděli třeba i mě, ty moje argumenty. (SP XI)

Výsledkem neochoty nebo neschopnosti nastavit oboustranně přijatelná pravidla vzájemné spolupráce a v jejich rámci poté přistupovat k řešení sporných či komplikovaných případů bylo nezhledná výrazné zvýšení pracovní zátěže jak SP agendy PnP, tak PL.

Vede to k těm hromadnejm odvoláním a k tomu, že ty lidi jsou hrozně nespokojení. (SP IX)

Většina dotazovaných SP se totiž shodovala, že mají-li negativní zkušenosti s komunikací s PL či nedochází-li k této komunikaci vůbec, množí se odvolání vůči rozhodnutí o nepřiznání PnP, či přiznané výši PnP, případně SP sami radí těmto žadatelům, aby si podali žádost o PnP znovu.

My jako spíš doporučujeme klientům, aby využili odvolací řízení. My nemáme moc dobrý zkušenosti, že by se ten stupeň změnil, když to pošleme na to doposouzení. (SP XIII)

Spolupráce se SP obcí

Dalšími subjekty, s nimiž se dotazovaní SP agendy PnP v různých lokalitách v souvislosti se životní situací žadatelů/příjemců PnP dostávali do pravidelného či méně častého kontaktu, byli SP obcí. Také v tomto případě jsme ve výpovědích SP agendy PnP nacházeli poukazy na chybějící závazný rámec spolupráce, nejasné vymezení kompetencí, někdy až spory a rozkol v rozdělení pravomocí.

S městským úřadem, se sociálními pracovníky nemáme, tady aspoň u nás, nemáme dobrou spolupráci. (SP XXI)

SP agendy PnP navíc často vyjadřovali pocit, že sociální pracovníci obcí nevyužívají možností, které jim sociální práce na obcích skýtá.

Tady nespolupracuje, nefunguje to, jak by mělo, s těma obcema. Oni můžou chodit na depistáže, oni mají ty kontroly, oni můžou. (SP XI)

V situacích, kdy je součástí vlastního pojetí role SP zajištění komplexnější pomoci klientovi v obtížné životní situaci, může být nedostatek efektivní spolupráce s obcí pro SP agendy PnP frustrující. Často jsou svědky, že klient, s nímž se setkají v rámci sociálního šetření, další pomoc nutně potřebuje. Hovoří o tom, že sami nemají dostatek možností, jak intervenovat např. ani v případech chybějící péče, zjevného zanedbávání péče, neboť je jim přímo sdělováno, že jejich prioritou je výplata dávek, nikoliv komplexní intervence do životní situace žadatele. Zároveň ale nemohou zajistit, aby se SP obce danému případu náležitě věnovali.



Ale řešit se to opravdu rámcově, jenom když by tam bylo něco do nebe volajícího, tak se to řešit bude. Ale nemůžeme se tomu věnovat průběžně. Protože v první řadě musíme vyřídit podaný žádosti, že jo. Lbůty a všechno. (SP XXI)

Zatímco v některých námi zkoumaných lokalitách se spoluprací mezi obcí a KoP nepodařilo ustavit téměř vůbec, jinde sociální pracovníci popisovali, jak v zájmu klientů dokázali nějakou formu spolupráce se SP obce navázat. V některých lokalitách se to sociálním pracovníkům první linie obcí a agendy PnP podařilo navzdory nezájmu či dokonce neúspěchu vedoucích pracovníků spolupráci mezi obcí a KoP zorganizovat systematicky.

Nejdřív to bylo hrozný. (...) Takže nejdřív se svolalo jednání se starostama, tajemníkama, s obcí, těch velkých (...) nejdřív to tam bylo docela nechutný, no ale pak jsme se, abych tak řekla pravdu tam jsme si skoro nic nedohodli, ale pak jsme se dohodli samy socky. (...) Protože tam hlavně tajemníci začali do toho štourat, houby o tom vědí, starostové se chtěli zviditelnit, taky houby o tom vědí, takže pak jsme se spíš dohodli s téma konkrétně. (SP XVIII).

I když takto neformálně či semiformálně ustavenou spoluprací se SP obcí hodnotili dotázaní SP agendy PnP poměrně příznivě a v některých lokalitách vysloveně pozitivně, v řadě případů právě její nezakotvenost v oboustranně srozumitelných a závazných pravidlech ponechává značný prostor pro libovůli. Určitá volnost rozhodování, kterou tato oblast skýtá, se může projevit jako neochota zabývat se určitými typy problémů či klientů.

A to je vždycky na ochotě těch lidí s vámi spolupracovat, jestli z MÚ někdo s tou rodinou... nebo pomůže tomu klientovi..., já prostě bych toho klienta tomu kurátorovi předala a on by sepsal návrh k soudu na ustanovení opatrovníka. Tak je to takový složitější, že tady ty cesty nejsou zaběhnutý, není to obvyklý. Takže vždycky, když chcete něco takhle nestandardního, co se tady nikdy nedělalo, tak musíte buďto přes to, že máte nějaký kontakt a že vám to někdo k dobru udělá. (SP XXII)

Shrnutí a závěr

V současné společnosti jsou v prostředí státní správy typicky užívány pro organizaci práce byrokratické postupy (Hodson, Sullivan, 2011). Jaké důsledky pro uplatňování sociální práce, zejména situačního přístupu ke klientům, může mít přenesení agendy příspěvku na péči do výrazně byrokratického prostředí Úřadu práce ČR, to jsme snažili poodhalit v této studii.

Na základě v úvodu citovaného předchozího výzkumu (Musil et al., 2011) jsme se domnívali, že i po převedení agendy PnP z obcí na KoPy ÚP ČR bude v rámci této agendy převažovat tendence k procedurálnímu přístupu, případně že SP budou schopni uplatňovat pouze některé prvky situačního přístupu, nikoliv jej aplikovat na většinu svých činností v rámci agendy PnP. S převedením agendy PnP na KoPy, tedy do vysoce hierarchizovaného prostředí byrokratické organizace, kterou v současné době ÚP ČR je, jsme očekávali spíše zhoršení podmínek pro uplatňování situačního přístupu. K této domněnce nás vedly také poznatky získané při zkoumání jiného typu nepojistných sociálních dávek rovněž převedených od r. 2012 z obcí na KoPy (Musil et al., 2013). Na základě těchto výzkumů i odborné literatury (zejm. Lipský, 1980) jsme ovšem také předpokládali, že stále budou v agendě PnP působit sociální pracovníci, kteří se s úzce pojatým procedurálním přístupem ke klientům neztotožňují a v rámci svého pojetí role se snaží svoji praxi více či méně úspěšně obohatit o různé prvky situačního přístupu.

Výsledky prezentované v tomto textu potvrzují, že zejména SP, kteří byli ztotožnění s představou komplexní a dlouhodobé pomoci klientovi v rámci jeho unikátní životní situace, a tedy vnitřně inklinovali spíše k situačnímu přístupu, označovali za hlavní překážku uplatňování tohoto přístupu konkrétní pracovní podmínky, v nichž byla jejich činnost sociálního pracovníka na daném pracovišti zasazena. Ve výpovědích SP jsme identifikovali jako nejvýraznější tyto: pracovní zátěž SP agendy



PnP, využívání externistů na sociální šetření v rámci řízení o PnP, metodické vedení a chybějící pravidla spolupráce SP agendy PnP s jinými subjekty (zejm. posudkovými lékaři a SP obcí).

Pro pracovní podmínky v oblasti pracovní zátěže SP agendy PnP bylo charakteristické, že se od jednotlivých SP očekávalo zpracovávání velkého, často enormního, počtu žádostí („spisů“) o PnP, resp. DOZP, a průběžná administrace vyplácených dávek. Sociální pracovníci se cítili být pod neustálým tlakem správních lhůt a tlakem na kvantitu zpracovávané administrativy. Takto vnímané nastavení priorit jejich činnosti v rámci agendy PnP je pak vedlo spíše k redukování činnosti z oblasti sociální práce na rutinně a rychle prováděné sociální šetření. Docházelo rovněž k odfiltrování většiny dalších informací, které by se o klientovi a jeho životní situaci mohli dozvědět, avšak pro řízení o PnP nebyly nezbytné, zato pro zajištění komplexní pomoci ano.

Zatímco nepřiměřené nastavení pracovní zátěže vnímala většina SP agendy PnP jako systémové selhání „vzdálených“ řídicích orgánů, v oblasti využívání externistů na provádění sociálního šetření byl vliv přímých nadřízených na práci SP zřejmější. Důsledky takovéto organizace výkonu agendy PnP, uplatňované téměř na polovině zkoumaných pracovišť ÚP ČR, sociální pracovníci verbalizovali zejména v oblastech pojetí své role v rámci agendy PnP, tj. degradace sociálního pracovníka na úředníka, a mizející možnosti sociální práce s klientem.

V kontextu zjištění Brehma et al. (2003) lze předpokládat, že redukce výkonu sociální práce a naopak důraz na administrativu byly součástí představ přímých nadřízených SP agendy PnP o správném výkonu této agendy. Bez ohledu na to, zda to takto dotazovaní SP na svých pracovištích vnímali. Podle těchto autorů je totiž nastavení pracovních podmínek v oblasti organizace výkonu agendy (např. rozdělení úkolů, časová dotace na jejich zpracování, objem práce na pracovníka) účinnou metodou vedoucích pracovníků, jak své podřízené přimět, aby svou práci vykonávali v souladu s představami nadřízeného.

Co se týče metodických pokynů a doporučení, z hlediska dotazovaných SP agendy PnP se jim jich dostává poměrně značně množství, často měněné a někdy rozporné vzájemně, případně nepřihlízející k dalším aktuálním pracovním podmínkám, zejména pracovní zátěži. Sociální pracovníci se s řadou z těchto pokynů ani nestačí důkladně seznámit, natož aby byli schopni je dodržovat. U řady z nich to navíc nepovažují ani za možné, případně cítí konflikt mezi tím, co požaduje určitý metodický pokyn a co od nich očekávají přímí nadřízení. Popsaná situace víceméně odpovídá tomu, co konstatují Evans a Harris (2004) o faktorech ovlivňujících volnost rozhodování sociálních pracovníků první linie. Podle těchto autorů velká proliferace nejrůznějších pravidel a doporučení neznamená paradoxně větší kontrolu nad činností pracovníků první linie. Zvláště v situaci protichůdných a neustále se měnících pokynů se prostor pro volnost v rozhodování může zvyšovat. To nelze ovšem *a priori* hodnotit negativně či pozitivně, protože jak tito autoři zdůrazňují, volnost v rozhodování není sama o sobě ani „dobrá“, ani „špatná“. Výsledky našeho výzkumu však naznačují, že uvolněný prostor, který vznikl v důsledku chaotického metodického vedení, může být vyplněn nejen větší volností v rozhodování řadových SP, ale také metodickými požadavky jiného subjektu. V našem případě se jednalo o LPS, resp. posudkové lékaře podílející se na agendě PnP.

V neposlední řadě také nejasné podmínky v oblasti spolupráce s PL a také se SP obcí se mohou u SP agendy PnP promítat do jejich vlastního chápání role sociálního pracovníka a způsobu jejího uplatňování. Sociální pracovník, je-li součástí jeho chápání sociální práce a pojetí vlastní role poskytování komplexnější pomoci klientům, může za příznivých okolností využít určité volnosti v rozhodování, která je dána neexistujícími pravidly spolupráce, a vyvinout v této oblasti vlastní iniciativu. Týká se to, jak jsme ukázali, zejména spolupráce se SP obcí. Nicméně volnost rozhodování v této oblasti je limitována dalšími pracovními podmínkami, a to zejména pracovní zátěží a vlivem přímých nadřízených. Možnost uplatňování vlastního pojetí sociální práce je ovšem vymezována a často i omezována také přístupem druhé strany, tedy PL a SP obcí.

Otázka nedorozumění vztahu mezi SP agendy PnP a PL tedy významně vystupuje ve dvou ze čtyř zde pojednáváných oblastí pracovních podmínek a zmíněna je i v tématu využívání externistů pro sociální šetření. Optikou odborných studií jak z oblasti sociální práce, tak medicíny zaměřených



na možnosti interdisciplinární spolupráce mezi SP a lékaři nejde o nic překvapivého. Nesoulad perspektiv obou oborů a obtížná komunikace mezi jejich představiteli patří k tradičním tématům odborné literatury. Jak shledává Roberts (1989) již před čtvrt stoletím, vztahy mezi SP a lékaři byly historicky vždy poněkud napjaté, a to kvůli jejich odlišným profesionálním hodnotám. Svědčí o tom četné studie zaměřené na konfliktní očekávání a vzájemný nesoulad ve vnímání role SP a lékařů, případně i postoje k různým problémům každodenní praxe (srov. např. Olsen, Olsen, 1967; Mizrahi, Abramson, 1985), hledání dílčích faktorů, které přispívají k lepší spolupráci mezi lékaři a SP, a snaha o pochopení dynamiky fungující spolupráce (Abramson, Mizrahi, 1996, resp. Mizrahi, Abramson, 2000), až po vytváření typologií vzájemné spolupráce a snahy nalézt úspěšný model (Abramson, Mizrahi, 2003).

Doporučení

Ačkoliv se zjevně jedná o nesnadný úkol, nastavení a udržování efektivní a oboustranně přijatelné spolupráce mezi SP a PL je esenciální podmínkou pro optimální výkon agendy PnP, a to nejen z hlediska zacílení PnP a jeho účelného využívání, ale také v zájmu zajištění pomoci příjemcům příspěvku a pečujícím osobám. Tvůrci politik, manažeři všech úrovní na LPS i ÚP ČR i sami pracovníci první linie, tzn. sociální pracovníci agendy PnP a posudkoví lékaři, stojí tedy před velkou výzvou.

Existují ale i další pracovní podmínky, které je třeba modifikovat či zcela nově ustavit. Z oblasti spolupráce je nezbytné na úrovni jednotlivých obcí, kde je zde zaměstnán sociální pracovník, rozpracovat pravidla spolupráce mezi SP obce a SP agendy PnP. Nastavení této spolupráce musí být pro obě strany srozumitelné, rovnoprávné a časově efektivní. Zejména je třeba jasně regulovat způsob a obsah vzájemně předávaných informací, rozsah zodpovědnosti obou stran a poskytování zpětné vazby.

Dále doporučujeme i nové nastavení pracovních podmínek přímo na kontaktních pracovištích ÚP ČR. Jako zásadní se jeví snížení pracovní zátěže, což znamená nejen zvýšení počtu sociálních pracovníků, ale i omezení kumulace agend, vyladění úředních hodin s ohledem na nezbytnost SP trávit dostatek času v terénu, či přiměřené materiální a technické vybavení, jehož úroveň a dostupnost nebude snižovat flexibilitu a akceschopnost SP.

Za klíčové považujeme také změnit organizaci práce na těch KoP, kde dochází k fragmentaci procesu vyřizování žádosti o PnP, a tedy ztrátě kontinuity práce s klientem. Z hlediska možností realizace komplexní sociální práce včetně výše navrhované spolupráce s posudkovými lékaři a SP obcí je žádoucí, aby veškeré záležitosti týkající se daného případu, od podání žádosti po vydání rozhodnutí, případně pomoc s odvoláním a zprostředkování další pomoci, měl na starosti jeden SP. Pokud je cílem využívání externistů na některých pracovištích snížení pracovní zátěže SP, pak navrhuje, aby tito externisté byly najímány pouze na pomoc s instrumentální administrativou – jako je kontrola formálních náležitostí spisů, odesílání a doručování pošty, opakované vkládání informací do měničích se informačních systémů a podobnými činnostmi, které v současné době SP silně zahlcují.

Použité zdroje

- ABRAMSON, J. S., MIZRAHI, T. 2003. Understanding Collaboration between Social Workers and Physicians: Application of a Typology. *Social Work in Health Care*, 37(2), 71–100.
- ABRAMSON, J. S., MIZRAHI, T. 1996. When Social Workers and Physicians Collaborate: Positive and Negative Interdisciplinary Experiences. *Social Work*, 41(3), 270–281.
- BALDWIN, M. 2000. *Care Management and Community Care, Social Work Discretion and the Construction of Policy*. Aldershot–Burlington–Singapore–Sydney: Ashgate.
- BREHM, J., GATES, S., GOMEZ, B. 2003. Donut Shops, Speed Traps, and Paperwork: Supervision and the Allocation of Time to Bureaucratic Tasks. In: KRAUSE, G. A., MEIER, K. J.

- (Eds.). *Politics, Policy, and Organizations: Frontiers in the Scientific Study of Bureaucracy*. University of Michigan Press, 133–159.
- CLARK, J., NEWMAN, J. 1997. *The Managerial State*. London: Sage.
- DUSTIN, D. 2007. *The McDonaldization of Social Work*. Aldershot–Burlington: Ashgate.
- EVANS, T., HARRIS, J. 2004. Street-level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871–895.
- HARRIS, J. 2000. *The Social Work Business*. London – New York: Routledge.
- HAVLÍKOVÁ, J., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., MUSIL, L. 2013. Typy pojetí sociální pomoci poskytované příjemcům dávek pomoci v hmotné nouzi pracovníky ÚP ČR po sociální reformě: tři případové studie. *FÓRUM sociální politiky*, 7(6), 2–9.
- HODSON, R., SULLIVAN, T. A. 2011. *The Social Organization of Work*. Wadsworth: Cengage Learning.
- HOWE, D. 1986. *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Aldershot: Gower.
- LIPSKY, M. 1980. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- LORENZ, W. 2007. Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků. *Sociální práce / Sociálna práca*, 7(1), 62–71.
- MIZRAHI, T., ABRAMSON, J. S. 1985. Sources of Strain Between Physicians and Social Workers: Implications for Social Workers in Health Care Settings. *Social Work in Health Care*, 10(3), 33–51.
- MIZRAHI, T., ABRAMSON, J. S. 2000. Collaboration between Social Workers and Physicians: Perspectives on a Shared Case. *Social Work in Health Care*, 31(3), 1–24.
- MUSIL, L. 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L. 2006. *Coping with Dilemmas. Working Conditions and Interactions of Social Workers with their Clients*. Eichstätt: ISIS.
- MUSIL, L. 2013. Challenges of Postmodern Institutionalization for Education in Social Work. In: MATULAYOVÁ, T., MUSIL, L. (Eds.). *Social Work, Education and Postmodernity. Theory and Studies in Selected Czech, Slovak and Polish Issues*. Liberec: TU Liberec, 10–72.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J., KUBALČÍKOVÁ, K. 2013. *Raná fáze implementace reformy v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi*. Praha: VÚPSV, v. v. i.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J., KUBALČÍKOVÁ, K. 2011. *Rozdílné pohledy sociálních pracovníků a posudkových lékařů na roli sociálního pracovníka v rámci řízení o přiznání příspěvku na péči*. Praha: VÚPSV, v. v. i.
- MUSIL, L., JANSKÁ, V. 2010. Neochota ke změně – rigidita nebo rezistence? In: WINKLER, J., KLIMPLOVÁ, L. (Eds.). *Nová sociální rizika na trhu práce a potřeby reformy české veřejné politiky*. Brno: Masarykova univerzita, 161–185.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. (Eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice – Brno: Albert, 83–106.
- OLSEN, K. M., OLSEN, M. E. 1967. Role Expectations and Perceptions for Social Workers in Medical Settings. *Social Work*, 12(3), 70–78.
- ROBERTS, C. S. 1989. Conflicting Professional Values in Social Work and Medicine. *Health & Social Work*, 14(3), 211–218.



Příběhy sociálních pracovníc a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat¹

Stories of Social Workers Who Did Not Keep Silent – Ways of Dealing with Dilemmas

Radka Janebová, Marcela Hudečková, Romana Zapadlová, Jana Musilová

Mgr. Radka Janebová, Ph.D.,² pracuje jako odborná asistentka na Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové a zároveň jako sociální pracovníce v Občanském sdružení Salinger v projektu Triangl, který se věnuje sanaci rodiny. Zabývá se etikou rozhodování v sociální práci a genderovými aspekty sociální práce.

Mgr. Marcela Hudečková³ pracuje jako sociální pracovníce a koordinátorka Dětského krizového centra v rámci činnosti Poradny pro oběti násilí a trestné činnosti ADRA v Hradci Králové.

Mgr. Romana Zapadlová⁴ pracuje jako sociální pracovníce na oddělení koncepcí a sociální péče Magistrátu města Hradec Králové.

Bc. Jana Musilová⁵ pracuje jako vedoucí referátu sociální péče na Úřadu městské části Praha 10.

Abstrakt

Cílem článku je popsat konkrétní způsoby řešení dilematu sociálních pracovníků, kteří se rozhodli dilema mezi subjektivně vnímanou potřebou prosazovat práva klientů a mocenskými tlaky ze strany zadavatele řešit volbou prosazování práv klientů. Zároveň chceme ukázat, jaké důsledky měla tato volba pro jejich další profesní fungování. K dosažení cíle jsme zvolily kvalitativní výzkumnou strategii s využitím polostrukturovaných interview. Z našeho výzkumu vyplývá, že situace sociálních pracovníc v České republice se vyznačuje nejistotou a vydíratelností. Lze sice nalézt příklady sociálních pracovníc, které nemlčely a pokusily se prosazovat práva svých klientů skrze takové způsoby, jako jsou vyjednávání se zadavatelem, jednání s nadřízeným orgánem, veřejná kritika zadavatele, otevřená vzpoura vůči zadavateli či tajné prosazení „morálního ideálu“, ale tyto

¹ Článek vznikl v souvislosti s projektem specifického vysokoškolského výzkumu Studentská grantová soutěž na ÚSP UHK (reg. č. 2103/0527).

² Kontakt: radka.janebova@uhk.cz

³ Kontakt: MarcelaHudeckova@seznam.cz

⁴ Kontakt: romanazapadlova@seznam.cz

⁵ Kontakt: JanaMus@seznam.cz



strategie se jeví jako značně rizikové. Ti, kteří se nenechají zastrašit výhrůžkami zadavatelů, mohou na svou „statečnost“ doplatit a přijít o zaměstnání, nebo dokonce ohrozit svou vlastní organizaci, která nemusí obdržet dotace.

Klíčová slova

sociální práce, práva klientů, prosazování práv klientů, dilemata, způsoby řešení dilemat

Abstract

The present article aims to describe specific ways of resolving the dilemma of social workers who decided to solve dilemma between the subjectively perceived need for promoting the rights of clients and the power pressures from the contracting authority by choosing the option of enforcing their clients' rights. We also want to depict the consequences this decision has for their professional career. To achieve the goal, we have chosen a qualitative research strategy with the use of a semistructured interview. The present study suggests that the situation of social workers in the Czech Republic is characterized by uncertainty and intimidation threats. While one can find examples of social workers who remained silent and tried to promote the rights of their clients through such methods as bargaining with the contracting authority, negotiations with the governing authority, public criticism of the contracting authority, open rebellion against the contracting authorities or secret enforcement of "moral ideal", yet these strategies appear risky. Those who withstand the intimidation from contracting authorities may bear consequences for their "bravery", including loss of job or even jeopardy of their own organization, which may be divested of its subsidies.

Keywords

social work, client's rights, promoting the rights of clients, dilemmas, ways of solving dilemmas

1. Úvod

Předkládaný text navazuje na článek *Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Popis prožívaných dilemat*, který vyšel v čísle 4/2013 časopisu Sociální práce / Sociálna práca. Zatímco v předchozí stati jsme se věnovaly charakteristice dilemat mezi obhajobou práv klientů a kolizními požadavky zadavatelů, tak nyní se zaměřujeme na způsoby řešení nalezených dilemat ze strany sociálních pracovníků⁶. Cílem je popsat konkrétní způsoby řešení dilematu u těch sociálních pracovníků, kteří se rozhodli dilemma mezi subjektivně vnímanou potřebou prosazovat práva klientů a mocenskými tlaky ze strany zadavatele řešit volbou prosazování práv klientů, a ukázat, jaké důsledky měla tato volba pro jejich další profesní fungování. Budeme tedy psát o těch, kteří se rozhodli „nemlčet“ a práva klientů prosazovat.

V následujícím textu nejprve představíme klíčové pojmy, se kterými posléze pracujeme v interpretační části. Vymezíme termíny „dilema“, „prosazování práv klientů“ a „zadavatel“, popíšeme možné způsoby „řešení dilemat“ a podrobněji se budeme věnovat „prosazení morálního ideálu“, což je reakce, kterou se vyznačovaly naše informantky. Poté budou následovat metodické ukotvení výzkumu a interpretační část naší stati, která nejprve představí konkrétní nalezené způsoby prosazování práv klientů, následně praktické dopady, které měla tato volba pro naše informanty. Protože jsme se pokusily navrhnout cesty, jak by mohla česká sociální práce uvedeným situacím předcházet, v předchozím článku, omezíme se v Závěru pouze na shrnutí našich zjištění.

⁶ V celém textu máme snahu používat genderově korektní jazyk, takže nahodile střídáme pro označení sociálních pracovníků a pracovníků a informantek a informantů ženský a mužský rod bez ohledu na to, zda se jednalo o ženy, nebo muže.



2. Teoretické ukotvení

2.1 Dilemata mezi prosazováním práv klientů a požadavky zadavatelů

„Dilema“ vnímáme jako situaci, kdy pracovník stojí před dvěma vzájemně neslučitelnými možnostmi, mezi kterými by měl volit. Podobně jako Musil (2004) připouštíme, že lidé nemusí nutně zvolit jedno z kolizních řešení, ale mohou se rozhodnutí mezi oběma možnostmi různými způsoby vyhýbat či je oddalovat. V našem výzkumu jsme se zaměřily na dilemata mezi vnímáním potřeby prosazovat práva klientů a požadavky zadavatelů, které byly v rozporu s klientskými právy. Níže vysvětlíme, jak vnímáme pojmy, jako jsou „prosazování práv klientů“ a „požadavky zadavatelů“.

Oproti předchozímu textu jsme se rozhodly nahradit termín „obhajoba práv klientů“ vhodnějším „prosazování práv klientů“. Činíme tak z podnětu některých čtenářek, které nás upozornily, že termín „obhajoba“ může být spojen s představou, že klienti učinili něco nežádoucího. „Prosazování práv klientů“ vnímáme především ve smyslu bodu 2.5 Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky (2006), z něhož vyplývá právo a povinnost sociálního pracovníka *„upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů“* (bod 2.5.1), *zasazovat se „o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní“* (bod 2.5.2), *„upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují“* (bod 2.5.3), *„působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám“* (bod 2.5.4) a *„působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo“* (bod 2.5.5).

Za „zadavatele“ považujeme volené zástupce a jimi delegované osoby (politiky a manažery), kteří by měli na základě platné legislativy převzít odpovědnost za řešení nepříznivých sociálních situací svých občanů a prosazovat veřejné zájmy. „Zadavatelem“ pak nemusí být pouze ten, kdo zadává zakázku, ale i ten, kdo by tak měl dle kompetencí vyplývajících z právních norem činit, ale z nějakého důvodu tak nečiní.

„Zadavatelé“ někdy uplatňují na sociální pracovníce požadavky, které mohou být v rozporu s právy klientů, nebo svou nečinností ohrožují práva lidí, vůči kterým cítí sociální pracovníci odpovědnost. Klademe důraz na slovo „někdy“, protože rozhodně nechceme budit dojem, že všichni zadavatelé jsou lhostejní či asociální. Umíme si představit situace, kdy je to naopak zadavatel, kdo jedná v zájmu klientů zodpovědněji než samotní sociální pracovníci. Takové situace však nebyly předmětem našeho zájmu. Pokud tedy dojde k situaci, že zadavatel požaduje nějaké eticky sporné jednání, pak vzdorovat těmto požadavkům může být pro sociální pracovníce velmi rizikové, vzhledem k tomu, že „zadavatelé“ disponují mocí rozhodovat o finanční podpoře organizací. Tyto tlaky jsou ve valné většině ekonomické, protože neuposlechnutí požadavku může vést k likvidaci organizace (především v případě neziskových organizací). Oproti tomu pracovníci veřejné správy či příspěvkových organizací riskují svou „neposlušností“ propuštěním z pracovního místa, kde se ukázali být nepohodlnými.

V předchozím textu jsme prezentovaly zjištění, že ohrožení práv klientů bylo možno chápat ve dvojím slova smyslu. Za prvé, jako ohrožení „práva klientů na poskytnutí potřebné pomoci“. V tomto případě ze strany sociálních pracovníc existovala obava, že klientům nebude poskytnuta pomoc adekvátní jejich potřebám. Za druhé ve smyslu ohroženého „práva klientů na poskytnutí kvalitní pomoci“, kdy sice měla být služba poskytnuta, ale v nižší kvalitě, než kterou považovaly sociální pracovníce za přiměřenou (Janebová, Hudečková, Zapadlová, Musilová, 2013).

Zároveň jsme identifikovaly tři základní kontexty, ve kterých sociální pracovníce popisovaly vnější tlaky při výkonu sociální práce. V první situaci to byly mocenské tlaky ze strany zadavatelů (politiků a vysokých úředníků) na manažery příspěvkových a neziskových organizací i vedoucí pracovníky veřejné správy. Druhý kontext se vyznačoval mocenským nátlakem řadových



pracovníků státní správy nebo samosprávy vůči sociálním pracovníkům z nestátních organizací. Ve třetí situaci se ocitají pracovníci, kteří byli tlačeni do jednání, které bylo v rozporu se zájmy klientů, ze strany jejich přímých nadřízených v organizaci (Janebová, Hudečková, Zapadlová, Musilová, 2013). Pro podrobnější připomenutí odkazujeme na náš výše zmíněný text z roku 2013.

2.2 Způsoby řešení dilemat

Zdánlivě by sociální pracovnice mohly řešit vzniklá dilemata pouze dvěma způsoby – buď zvolí „profesní ideál prosazování práv“, nebo se podřídí požadavkům zadavatelů. Musil a Nečasová (2008) ovšem upozorňují, že volba nemusí zůstat pouze v rovině „buď, anebo“, protože se sociální pracovníci mohou snažit hledat ještě další způsoby, jak nastalá dilemata řešit. Identifikovali tři způsoby řešení dilemat. Všechny se vztahují k tzv. „morálnímu ideálu“, což je podle Musila a Nečasové (2008: 89) v kultuře určité skupiny uznávaná vize žádoucího stavu věcí, o jehož dosažení je podle členů dané skupiny, z hlediska jimi uznávaných hodnot, žádoucí usilovat.

První způsob označili jako „setrvání u dilematu“, což je způsob, užívaný tehdy, pokud pracovnice zjistí, že její představa o ideálním postupu je v praxi nerealizovatelná. V tomto případě může přijmout dilema jako součást života a hledat smysl trápení, které z dilematu vzniká. Pokud nelze nějaký ideál v praxi realizovat, mohou se pracovnice snažit nejednat v rozporu s tímto ideálem více, než je nutné. Musil a Nečasová (2008) to charakterizují slovy „dát nažrat vlkovi co nejméně, a koze co se dá“. Takový způsob by mohl užít pracovník, který zjistí, že otevřená obhajoba práv klientů je v rámci stávajících podmínek nemožná, a rozhodl se, že bude alespoň částečně tato práva hájit tajně za zády zadavatele.

Druhý způsob zvládání dilemat označují Musil a Nečasová (2008: 94–99) jako „obcházení dilematu“. K němu dochází tehdy, pokud sociální pracovníci zjistí, že nemohou naplnit to, co považují za svůj „morální ideál“, a nadále poskytují své služby stejným způsobem. Aby se zbavili výčitek svědomí, tak svůj ideál změň. Svůj postup si zdůvodní (racionalizují), aby získali pocit, že jednájí správně. Tento způsob by využila pracovnice, která by například zdůvodnila svou rezignaci na obhajobu práv klientů tím, že političtí zadavatelé jsou zástupci všech obyvatel, nikoliv pouze klientů služeb sociální práce, a proto lze považovat jejich škrty na dotacích za odůvodněné. Sociální pracovníci se tedy musí bez reptání smířit s vyšší dotací, která jim je přiznána.

Třetí způsob zvládání dilemat označují Musil a Nečasová (2008: 99–103) jako „změnu nesourodých podmínek existence dilematu“, což je způsob založený na prosazování „morálního ideálu“ a změně dojednaného kontextu výkonu práce. Zdrojem odhodlání sociálních pracovníků a pracovníků prosazovat změnu pracovních podmínek je silná identifikace s „morálním ideálem“ poskytované služby a z ní plynoucí touha uskutečnit v praxi „morální ideál“. Jedná se o způsob, který nás zajímal v našem výzkumném šetření. Právě sociální pracovnice, které prosazovaly práva svých klientů před zadavateli, se podle našeho názoru snažily prosadit „morální ideál“.

2.3 Prosazení „morálního ideálu“ jako způsob řešení dilematu v sociální práci, jeho bariéry a příklad možných důsledků

Tento způsob zvládání dilematu vnímají Musil s Nečasovou (2008) jako vzácnější a také méně úspěšnou cestu řešení dilemat. Proč tomu tak je, lze navrhnout jen prostřednictvím hypotéz. Jedním z vysvětlení může být český dominující diskurz o sociální práci, který popisuje Libor Musil (2010: 13–14). Sociální práce je podle něj v České republice vnímána jako činnost, jejímž cílem je řešit akutní důsledky omezené soběstačnosti lidí. Orientuje se na případovou práci s klientem, na řešení akutních potřeb jednotlivců, tedy na činnosti, pro které se v minulosti vžilo označení „sociální péče“. Naopak není za její předmět řešení považováno zvládání interakcí mezi lidmi a jejich sociálním prostředím. Obdobně reflektuje zaměření české sociální práce například Šveřepa (2010), který upozorňuje, že se česká sociální práce orientuje na adaptaci



jedinců a strukturální příčiny problémů spíše pomíjí. Orientace na „sociální změnu“ jako jeden z cílů sociální práce se v české sociální práci příliš neuchytila.⁷

Důvody, proč je u nás vnímání sociální práce právě takovéto, zůstávají nepopsány. Možná je to dáno vývojem společenských hodnot po roce 1989, které se ustavily v důsledku většinového „antikomunismu“ jako spíše pravicové, a v jejich důsledku se vystavuje jakákoliv terminologie asociující kritiku sociálního řádu riziku, že bude onálepkována jako „levicová“. „Levicovost“ má široce sdílený význam jako snaha o návrat ke „komunistickému režimu“. Jak například na Hradeckých dnech sociální práce v roce 2010 uvedl český sociolog Jan Keller, slovo „levičák“ je v Česku vnímáno značně negativně.

K prosazování „sociální změny“ lze dle Carewa (1986) v kontextu zemí s vyspělou tradicí sociální práce nalézt minimálně dva přístupy. První bývá označován jako „radikální“, protože se orientuje na změnu sociálních, politických a ekonomických struktur společnosti a na rovnější rozdělování společenských zdrojů. Oproti tomu druhý přístup klade důraz spíše na „konsenzuální“ dosahování sociální změny a prakticky se orientuje na zlepšování podmínek při opatrování zdrojů pro klienty, na změnu zákonů a na roli obhájce klienta. Zatímco v zahraničí druhý jmenovaný přístup jako „radikální“ označován není, tak v České republice je pravděpodobné, že by mohla být snaha o sociální změnu vnímána jako podezřelá a „radikální“. Podle našeho názoru došlo v České republice k posunu významů v pojetích sociální práce, takže sociální pracovnice uplatňující v zahraničí běžné „profesionální pojetí“ sociální práce ve smyslu typologie Musila⁸ (2008) zde mohou být označeny jako „radikální“. Namísto aby adaptovaly klienty na prostředí, totiž zprostředkovávají interakce mezi klienty a jejich sociálním prostředím. To nemusí zapadat do stávajícího „případového diskurzu“ sociální práce. Obdobně může Mezinárodní etický kodex sociální práce (2004) díky jeho důrazu na sociální změnu a prosazování lidských práv v českém kontextu vyznívat také poměrně „radikálně“.

Důsledkem takového posunutého diskurzu může být ustálení sociální práce jako sisyfovské činnosti. Pokud totiž nová sociální rizika vznikají na strukturální úrovni, jen stěží si lze představit, že budou vyřešena motivací jednotlivců, aby více šetřili, když nemají z čeho ušetřit, nebo aby si našli práci, když žádná dostupná není.

Diskurz sociální práce coby „případové práce“ může souviset i s absencí tradice „kritické sociální práce“⁹ v České republice. Ta se v zemích s vyspělou tradicí sociální práce dle některých autorů ustavila v 60. letech 20. století v podobě „radikální sociální práce“ (např. Ferguson, 2009; Healy, 2000), dle jiných až v 80. letech 20. století (např. McDonald, 2006), klade důraz na kritiku a analýzu moci a útlaku ve společnosti (Healy, 2000) a jejím cílem je celková společenská transformace k překonání útlaku, nespravedlnosti, dominance a vykořisťování (Healy, 2001). Pro účel tohoto textu není podstatná otázka, kdy vznikla, ale fakt, že období etablování a rozvoje „kritické sociální práce“ naší zemi zcela minulo. V současné době nemají české sociální pracovnice v „kritické sociální

⁷ Je třeba uvést, že česká sociální práce v tom není sama. Podobné téma řeší například sociální pracovníci v Hongkongu ve vztahu k otázce, zda by sociální práce měla být orientována politicky, nebo sociálně. Argumenty proti politizaci jsou uváděny poněkud odlišné. Odpůrci politizace se opírají především o potřebu politické stability země, která je pod správou Číny. Politizace sociální práce je riziková právě proto, že by mohla destabilizovat a oslabit politický systém Hongkongu (tzv. princip „jedna země, dva systémy“) a zvýšit vliv Číny na chod země (Chiu, Wong, 1998).

⁸ „Profesionální pojetí“ sociální práce je charakterizováno situačním a komplexním rozhodováním, které zahrnuje složité komunikativní, rozhodovací, koncepční, koordinační a podpůrné činnosti. Klade také důraz na vzdělávání sociálních pracovníků a na pojetí sociální práce jako odborné a výlučné profese. Z hlediska profesionálního pojetí sociální práce jsou psána tato skriptá (Musil, 2008).

⁹ Healy (2000) ji někdy označuje jako „aktivistickou sociální práci“, někteří autoři ji ztotožňují s „radikální sociální prací“ (např. Payne, 1997; Staub-Bernasconi, 2009; Matoušek, 2013), nebo ji raději označují jako „kritickou praxi“ (např. McDonald, 2006).



práci“ na co navazovat. Možná lze nalézt pár perliček na dně v rámci univerzitního vzdělávání některých vysokých škol sociální práce (např. Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity), možná lze nalézt několik málo sociálních pracovníků, kteří o kritické sociální práci píší,¹⁰ a možná ji někteří z nich i prakticky dělají. Ale to vše prozatím nemůže nahradit chybějící tradici padesáti let „kritické sociální práce“ v zahraničí. Pár vlaštovek zkrátka jaro neudělá.

Jinou hypotézou k zodpovězení otázky, proč je prosazování „morálního ideálu“ v České republice vzácné, může být přítomná atmosféra strachu. Šveřepa (2008, 2010), Hloušková (2010) či Janebová (2012) upozorňují, že kontext, ve kterém je sociální práce realizována, je vyplněn strachem o přežití, což paralyzuje aktivity sociálních pracovníků. Okolnosti výkonu sociální práce, jako jsou podfinancování služeb sociální práce, konkurenční prostředí mezi poskytovateli, netransparentní financování a přítomný klientelismus při přidělování financí, vzbuzují v sociálních pracovnících takovou existenční nejistotu, že raději poslušně akceptují požadavky zadavatelů. Pokud tak nečiní, mohou ohrozit jak samy sebe v pozici zaměstnance, tak celou organizaci, která nemusí obdržet finanční příspěvky. „Poslušnost“ se stává pragmatickou strategií přežití. Naopak výkon toho, co by například Mezinárodní definice sociální práce (2004) považovala za žádoucí, je považován zadavateli za „neposlušnost“ (viz např. Janebová, Hudečková, Zapadlová, Musilová, 2013). A „neposlušné“ sociální pracovnice si přece platit nebudou. Kdo by si dobrovolně hrál na prsou hada?

Že se „neposlušnost“ nemusí sociálním pracovníkům vyplatit, může ukazovat kauza ostravského Přednádraží, ve které se angažoval sociální pracovník Kumar Vishwanathan s jeho organizací *Vzájemné soužití*. Poté, co město dlouhodobě odmítalo opravit nefunkční veřejnou kanalizaci (řešil se spor, kdo je jejím majitelem), se až dvě stovky obyvatel Přednádraží ocitly bez vody a do domů jim tekly splašky, nařídil jim na počátku srpna 2012 Stavební úřad centrálního ostravského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz vyklizení domů do dvaceti čtyř hodin. Oficiálně uváděným důvodem byl havarijný stav domů a riziko samovolného zřícení. Část obyvatel odmítla ultimátum akceptovat a rozhodla se ve svých domovech zůstat i s podporou *Vzájemného soužití*. Vishwanathan také začal kritizovat město, že vědomě rozprodalo obecní majetek, místo aby se zabývalo sociálním bydlením pro chudé. Reakce městského obvodu na sebe nenechala dlouho čekat a uložila právní službě úřadu, aby prošetřila, zda jednání Vishwanathana „*spočívající ve sdělování nepravdivých informací ohledně situace v lokalitě Přednádraží a vzbuzujících v obyvatelích domů na ulici Přednádraží rozhodnutí neuposlechnout nařízení stavebního úřadu, podle kterého měli povinnost objekt vyklidit, mohlo naplnit znaky skutkové podstaty trestného činu pomluvy a návodu k trestnému činu maření výkonu úředního rozhodnutí*“ (Úřad, 2012).

Druhým odvetným krokem mohlo být následné vypovězení organizace ze dvou nebytových prostor, kde řadu let sídlily hlavní kancelář a sociálně-právní poradna tohoto občanského sdružení, které měly s městskou částí uzavřenu smlouvu na dobu neurčitou. Organizaci byly nabídnuty náhradní prostory, které již nejsou tak finančně výhodné a jsou vzdálenější od Úřadu práce, jehož klienti navštěvovali i občanskou poradnu *Vzájemného soužití*. Důvod vypovědi nebyl uveden. Na dotaz sdružení po důvodech vypovědi městská část odpověděla, že objekt bude využit jako rezerva pro nájemce z věžáku, který město plánuje rekonstruovat. Na webové stránce úřadu byl podle Vishwanathana tento prostor ještě v lednu následujícího roku inzerován jako volný k pronajmutí. Vishwanathan považuje jednání městské části za účelové a celou záležitost komentoval následovně: „*Mám pocit, že jde o útok na svobodu slova a projevu, že se k nám rada Moravské Ostravy a Přívozu tak trochu chová, jako se k lidem chovala předlistopadová moc. Jako by se nás snažili umlčet či donutit k tomu, abychom byli poslušní vůči politickým a ekonomickým zájmům. My jsme však součástí občanské společnosti a na něco takového přistoupit nemůžeme. Vždy se zastaneme lidí v nouzi.*“ (Romea.cz, 2012).

Uvědomujeme si, že uváděné informace jsou do určité míry jednostranné, protože jsou prezentovány z perspektivy postiženého občanského sdružení. Na druhou stranu nepovažujeme interpretaci

¹⁰ Například Tomáš Malík, Zuzana Brodilová, Radka Hetmánková v časopise Nový prostor nebo David Poživil v Deníku Referendum.



Vzájemného soužití za nepravděpodobnou, vzhledem k tomu, s jakými příběhy sociálních pracovníc jsme se setkaly i v našem výzkumu. Za odvážnou považujeme i Viswanathanovu kritiku politických a ekonomických tlaků vůči občanské společnosti.

Dilemata mezi prosazováním práv klientů a požadavky zadavatelů nejsou striktně českým problémem. Obdobnou zkušenost z Velké Británie přinesl do českého prostředí časopis *Nový prostor*, který jedno z čísel věnoval sociální práci. Radka Hetmánková v článku výstižně nazvaném „*Kolik zalátáš děr?*“ popisovala zkušenost s organizací *Social Work Action Network*¹¹ (dále SWAN), která v Británii oživila radikální sociální práci (Hetmánková, 2013). Sociální pracovníce ze SWAN upozorňují na situace, kdy jim zákonem vymezené podmínky neumožňují uplatňovat profesní hodnoty, ke kterým byly vzdělávány. Kritizují, že sociální pracovníci přicházejí do profese s cílem pomáhat lidem, ale v praxi musí implementovat balíčky finančních škrtů, které takovou pomoc klientům znemožňují (Lavalette, 2010).

Britské sociální pracovníce ze SWAN se rozhodly řešit vznikající dilemata způsobem „prosazení morálního ideálu“. Proto SWAN organizuje od roku 2010 protesty proti finančním škrtům a jejich důsledkům pod heslem „*Alternativa existuje*“. Upozorňuje na to, že drakonické finanční škrtý neslouží k řešení rozpočtových deficitů. Krize slouží pouze jako zástěrka vlády pro privatizaci služeb sociální práce. Tato privatizace bude mít fatální následky především pro ty nejvíce bezbranné a nejhudší, ať již pracující, či nezaměstnané (Lavalette, 2010). Pochody proti úsporám se odehrávaly například v roce 2011 v Southamptonu, kde sociální pracovníci již nechtěli snášet finanční škrtý a citové vydírání ze strany svých nadřízených a radních. Ti snižovali počet pracovníků a jejich platy, zároveň po nich požadovali stále více hodin práce zdarma a vyšší počet řešených případů. K tomu narůstala administrativa, zatímco podpora managementu organizací, který ztratil kontakt s pracovníky z přímé práce, klesala. Začaly se vytvářet poradníky na poskytování služeb klienty, rostla fluktuace sociálních pracovníc a narůstaly zdravotní problémy sociálních pracovníc, jeden člověk dokonce v důsledku pracovního stresu zemřel. Město se dokonce pokusilo rekrutovat americké sociální pracovníky, ale ti se po čase vrátili domů s tím, že „i v Bronxu je to jednodušší“ (SWAN, 2011).

Příklad SWAN ukazuje, že důsledky způsobu řešení v „prosazení morálního ideálu“ nemusí nutně končit negativně a že se může jednat o strategii, která má svůj pozitivní potenciál či dobré konce. Lidé ze SWAN považovali za hlavní přínos svých akcí to, že sociální pracovníce zbořily mýtus o své zranitelnosti. Kolektivní akce se ukázaly být legitimním nástrojem prosazování sociálních změn (SWAN, 2011).

Podobnost popisovaných pracovních podmínek v Southamptonu se nápadně podobá situaci pracovníc na Úřadu práce ČR po „Drábkově“ reformě v roce 2012, která byla kupodivu sledována i českými médii. Podobnost lze nalézt i v podmínkách fungování některých neziskových nebo příspěvkových organizací i v rámci veřejné správy, i když o těchto oblastech se veřejně příliš nepíše. Tito sociální pracovníci se také setkávají se snižováním platů, propouštěním, zvyšováním počtu klientů, požadavkem na neplacené přesčasy, krácením dotací na klienta a omezováním možností pomoci. To vše se buď bezprostředně, nebo zprostředkovaně dotýká práv klientů na pomoc a na určitou kvalitu této pomoci.

Obdobně jako ve Velké Británii lze i u nás nalézt obviňování obětí systému z jejich problémů především skrze zveličování informací o zneužívání sociálních dávek a pranýřování příjemců

¹¹ SWAN působí zejména ve Velké Británii, ale je aktivní také ve Skotsku, Irsku, Řecku či Španělsku. Jedná se o sdružení sociálních pracovníc, lidí z akademické sféry, studujících, uživatelů a uživatelů služeb, které spojuje obava, že sociální práce je příliš omezována manažerismem a marketizací, stigmatizací uživatelů, sociálními škrtý a dalšími bariérami. SWAN podporuje model sociální práce zakotvený v sociální spravedlnosti a tento model prosazuje za spolupráce poskytovatelů i uživatelů. Organizuje společné akce, konference, vzdělávání či kampaně, účastní se politických debat, jejichž cílem je prosadit radikální hlasy v rámci sociální práce (SWAN, 2013).



dávek jako viníků ekonomických problémů, namísto přiznání příčin ve spekulativním počínání velkých finančních institucí (Keller, 2011). Přesto čeští sociální pracovníci žádnou kolektivní akci zatím nezorganizovali. Tedy s výjimkou BED IN stávky v letech 2008 a 2009. Ale ta byla pouze akcí některých (hlavně preventivních) sociálních služeb, nikoliv sociálních pracovníků. Zdá se, že pokud se české sociální pracovnice rozhodnou jít cestou „prosazování morálního ideálu“, činí tak prozatím spíše osamoceně a ne kolektivně.

3. Metodické ukotvení výzkumu

K dosažení cíle, kterým bylo popsat konkrétní způsoby řešení dilematu u těch sociálních pracovníků, kteří se rozhodli dilema mezi subjektivně vnímanou potřebou prosazovat práva klientů a mocenskými tlaky ze strany zadavatele řešit volbou prosazování práv klientů, a ukázat, jaké důsledky měla tato volba pro jejich další profesní fungování v organizaci, jsme zvolily deskriptivní vícepřípadovou studii. Jednotlivými případy byly způsoby řešení dilemat a jejich dopady. Případem tedy nebyla osoba, ale specifická situace dilematu s jejím vyústěním, ve které se tato osoba ocitla v kontextu fungování sociální práce. Širší kontext případů je popsán výše v teoretickém zakotvení na diskurzu sociální práce v České republice. Vzhledem k tomu, že jsme chtěly získat hlubší popis zkoumaného jevu, využily jsme kvalitativní výzkumnou strategii s využitím polostrukturovaných interview.

Rozhovory byly realizovány v průběhu let 2010 až 2013. Výzkumný soubor byl získáván technikou „sněhové koule“ (*snowball sampling*), kdy byly kontakty na další informanty získávány přes již zkoumané jedince. První informantka kontaktovala výzkumnice ze své vlastní iniciativy a zároveň dala podnět k realizaci celého výzkumu. Získávání dalších informantek bylo velmi komplikované ze dvou důvodů. Za prvé proto, že dvě třetiny oslovených lidí, o kterých jsme měly informaci, že zkoumané dilema zažily, odmítly interview poskytnout ze strachu, že by je to v budoucnu mohlo profesně poškodit, a to i přes přislíbenou anonymitu. Za druhé byli někteří „odvážní“ či „ochotní“ z výzkumu vyloučeni (konkrétně se jednalo o dvě osoby), protože nesplňovali dvě základní podmínky pro informanty, a to, že se musí profesně cítit sociálními pracovníky a že musí své dilema vnímat jako dilema mezi „obhajobou práv klientů a požadavky zadavatelů“.¹²

Výběr informantek probíhal následovně. Nejprve byl získán e-mailový kontakt na vhodnou osobu do výzkumu od předchozího informanta. Této osobě byl zaslán e-mail s průvodním dopisem, v němž byl vysvětlen účel výzkumu, bylo zde vysvětleno, jaké osoby hledáme (viz výše zmíněné dvě podmínky), a byla požádána o vyjádření, zda je ochotna se zúčastnit výzkumu a zda splňuje výše uvedené dvě podmínky. Pokud daná osoba souhlasila, byla dojednána realizace interview.¹³

Z hlediska validity našeho výzkumu reflektujeme riziko, že ani otázka, zda se cítí být sociálním pracovníkem, nemusí garantovat identifikaci s profesí. Nemůžeme totiž zaručit, že všichni naši

¹² Původně jsme se domnívaly, že takové pojetí dilematu znamená, že náš informant své dilema vnímá jako dilema sociální práce a bude ho řešit s využitím etiky sociální práce. Ukázalo se však, že více jak polovina informantů profesní etiku sociální práce nepovažovala za zásadní motiv svého rozhodnutí obhajovat práva klientů. Spíše hovořili o své individuální etice, o etických principech obecně či o etice vůči klientovi. Šlo tedy o subjektivní pojetí etiky ze strany informantů. Ti sami sebe vnímali jako „obhájce práv klienta“, ale jejich motivy mohly být mnohem rozmanitější, než jsme se původně domnívaly. Toto zjištění nás vedlo k nutnosti přeformulovat původní předpoklad, že praktická „obhajoba práv klientů“ ze strany sociálních pracovníků vychází z „etiky sociální práce“, na hypotézu novou, že někteří sociální pracovníci nemusí „obhajobu práv klientů“ považovat za součást „profesní etiky“. „Obhajoba práv klientů“ nemusela být důsledkem profesní odpovědnosti, jak jsme se původně domnívaly, ale mohla být aktem individuální odpovědnosti konkrétní sociální pracovnice. Toto zjištění nahrává výše zmíněné Musilové (2010) hypotéze, že „mlčení“ může být vyvoláno redukováním pojetím sociální práce v České republice na „řešení akutní nesoběstačnosti jednotlivců“.

¹³ V deseti případech probíhaly osobně, v devíti upřednostnili informanti e-mailovou korespondenci na zasláné otázky, což jsme akceptovaly, abychom snížily riziko odmítnutí interview.



informanti jasně rozlišovali rozdíl mezi prací v sociálních službách a sociální prací. Naše informanty lze tedy charakterizovat jako osoby, které se rozhodly účastnit výzkumu, protože se subjektivně považovaly za sociální pracovníky a protože se domnívaly, že obhajovaly práva svých klientů proti zadavatelům. Pokud by byly jejich motivace jít proti zadavateli jiné, v našem výzkumu bychom tuto skutečnost pravděpodobně nezjistily.

Nakonec jsme získaly devatenáct výpovědí (v deseti případech z oblasti veřejné správy, v devíti ze sociálních služeb, osmkrát se jednalo o řadové a jedenáctkrát o vedoucí pozice), u většiny podmíněných garancí naprosté anonymity. Nejvíce ochotných lidí vypovědět svůj příběh jsme našly ve Středočeském kraji ještě za doby působení hejtmána Davida Ratha. Ti naopak preferovali, aby bylo vymezení jejich kraje uvedeno. Ostatní informanty jsme našly ještě v dalších čtyřech krajích České republiky. V zájmu slíbené anonymity nebudeme u přímých citací našich informantů uvádět odkazy na kód informanta, protože pak by se mohly jejich příběhy stát snadněji identifikovatelné. Upozorňujeme, že jsme nahodile měnily rody informantů, aby se ztížila jejich identifikace (zda se jedná o muže či ženu). Výslednou verzi textu jsme nechali autorizovat ze strany všech informantek. Jsme si vědomy, že tyto kroky sníží „vědeckou hodnotu“ našeho příspěvku, ale etický závazek k našim informantkám vnímáme jako zcela prioritní.

Naše výzkumné otázky ve vztahovaly ke způsobu obhajoby a praktickým důsledkům pro informantky. Doslovně přepsané rozhovory jsme zpracovávaly prostřednictvím otevřeného a axiálního kódování. Neklademe si rozhodně nárok na objektivitu ani reprezentativitu našeho výzkumu. Protože ideově vycházíme z „kritické sociální práce“, připouštíme, že naše teoretické východisko mohlo vést ke kritičtějším interpretacím rozhovorů, než by tomu bylo u konzervativněji laděných sociálních pracovníků.

V následující prezentaci výzkumných zjištění budeme popisovat způsoby řešení dilemat a jejich důsledky pro naše informanty, které jsme v jejich příbězích našly.

4. Prezentace zjištění výzkumu

4.1 Konkrétní způsoby řešení dilematu mezi prosazováním práv klientů a kolizními požadavky zadavatelů skrze „prosazení morálního ideálu“

V předchozím textu (Janebová, Hudečková, Zapadlová, Musilová, 2013) jsme popsaly dilemata sociálních pracovníků mezi potřebou prosazovat práva klientů a kolizními požadavky zadavatelů, které práva klientů ohrožovaly. V rámci našeho výzkumného šetření bylo pro sociální pracovníce typické, že se rozhodly prosazovat práva klientů. U některých informantek vedla zvolená strategie ke změně kolizního požadavku a práva klientů byla obhájena, v jiných případech ke změně nedošlo, tlak trval nadále, a zpravidla se s důsledky své aktivity začala potýkat i sociální pracovníce. Nalezly jsme čtyři způsoby, jak se sociální pracovníci pokoušeli prosadit „morální ideál“ skrze „změnu podmínek dilematu“ – tedy „změnu v původním požadavku zadavatele“. Jednalo se o vyjednávání se zadavatelem skrze odbornou argumentaci, jednání s orgánem nadřízeným zadavateli, veřejnou kritiku zadavatele a otevřenou vzpouru. Zároveň pro dokreslení uvádíme jeden další způsob prosazování „morálního ideálu“, který ukazuje posun informanta od původní strategie „změny podmínek“ k „setrvání u dilematu“. Tento výčet pravděpodobně nebude vyčerpávající a pravděpodobně by bylo možno nalézt další strategie, které sociální pracovníce použily, aby prosadily práva svých klientů.

První nalezenou a nejvíce užívanou strategií bylo **individuální vyjednávání se zadavatelem skrze odbornou argumentaci**. Informanti své vyjednávání velmi často charakterizovali jako „opakované“, „do kola“, „znovu a znovu“. Zpravidla iniciovali schůzky se zadavatelem, na nichž se pokoušeli vyjednávat mezi jeho požadavky a právy klientů. V některých případech byli předvoláni „na kobereček“, kde se ovšem rozhodli „nemlčet“, nepřijímat pouze pokorné požadavky či výtky, ale prosazovali klientské zájmy.

Použitá argumentace mohla klást důraz na několik aspektů. Sociální pracovníce se pokoušely

prosazovat práva svých klientů tím, že upozorňovaly na „dopady, které budou mít na životy klientů“ požadavky ze strany zadavatele. Například upozorňovaly, jaké dopady bude mít podfinancování služby na její uživatele. Argumentovaly „skrze odborné analýzy“, což znamenalo, že předkládaly podklady zahrnující analýzy potřeb a finanční kalkulace potřebných služeb. Jindy hledaly oporu „v zákonech“. Jedna z informantek popisovala, jak odbor sociálně-právní ochrany dětí zpochybnil kompetenci organizace sepisovat s klientkou návrh na svěřeni dítěte do péče, a uvedla jako strategii právě odvolání se na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Obdobně byl tento zákon využíván, když byly ze strany zadavatele vyžadovány důvěrné informace o klientech. Jiný informant použil odkaz na zákon, když upozorňoval zřizovatele na jeho povinnost dofinancovat peníze na provoz. Rozlišily jsme také argumentaci postavenou na „zájmu celého sociálního systému ochrany“, který může být poškozen požadavkem zadavatele. Příkladem může být situace, kdy náš informant vysvětloval svému nadřízenému z vyšší instance, jak může jeho potřeba přebírat na sebe kompetence podřízených, aniž by měl k dispozici dostatek času a personálu, paralyzovat převod dávkových systémů z obcí na Úřad práce. Poslední typ argumentace, který jsme našly, byl zaměřen na představení poslání, cílů a kompetencí organizace. Jedna z informantek ho popsala následovně: *„Takže na to jsme potom reagovali tak, že jsme byli aktivní a vyzvali jsme k otevřenému setkání za účasti vedoucího nebo jejich ředitele, za účasti tý pracovníce, její vedoucí a podobně. Následně jsme je pozvali k nám do organizace, ukázali jsme jim tu službu, seznámili jsme je s naší metodikou, udělali jsme jim osvětu kolem zákona o sociálních službách. Prostě jsme jim to vysvětlili.“* V tomto případě bylo podstatnou součástí vyjednávání vymezení vzájemných kompetencí zadavatele a dané organizace.

Nelze si nevsimnout, že ani jedenkrát jsme nezjistily, že by sociální pracovníce použily argument postavený na „zájmu celé společnosti“. A to přesto, že některá z ohrožených práv klientů se bezprostředně týkala neuspokojení jejich potřeb kvůli rušení služeb, či jejich neexistenci. Máme tím na mysli argumenty, které by vyjasňovaly, jaké pozitivní dopady může mít podpora práv klientů na celou komunitu, ať ve smyslu kvality života, či ve smyslu ekonomickém. Je otázkou, zda takovou legitimaci sociální pracovníce používat neumějí, či z různých důvodů uživat nechtějí. Odpověď by vyžadovala podrobnější analýzy. Naše domněnka je, že jako sociální pracovníci neumíme příliš vysvětlovat celospolečenskou užitečnost služeb sociální práce zadavatelům. A přesvědčení, že neumíme kalkulovat finanční úspory naší práce, u nás hraničí téměř s jistotou. Domníváme se, že příliš neumíme zadavatelům vysvětlovat, kolik komunita ušetří peněz na řešení případných následků řešení sociálních problémů, pokud se rozhodne investovat do jejich předcházení. Taková argumentace není samozřejmě možná ve všech oblastech sociální práce (asi těžko budeme kalkulovat úspory u domovů pro seniory či hospiců), ale jako sociální pracovníce ji málokdy využíváme, i pokud to možné je (např. u preventivně zaměřené sociální práce). Vzhledem k tomu, že žijeme v době „nového manažerismu“, mohla by mít ekonomická argumentace větší naději na úspěch než povídání o kvalitě života lidí a jejich právech. To jsou argumenty, které budou (bohužel) akceptovány spíše uvnitř profese než ze strany zadavatelů.

Druhým způsobem, jak se naše informantky zastávaly práv klientů, bylo **individuální jednání s orgánem nadřízeným zadavateli**. Zpravidla šlo o strategii následující po neúspěšném použití strategie předchozí. Pokud „vyjednávání skrze odbornou argumentaci“ nevedlo ke změně požadavku zadavatele, obraceli se naši informanti se stížností na instanci nadřízenou zadavateli, na instanci, která měla pravomoc změnit či zpochybnit požadavek zadavatele. Jedna z informantek například obešla svého přímého nadřízeného a obrátila se přímo na politiku: *„No, vzhledem k tomu, že můj přímý nadřízený neustále bránil tomu, aby ta politická reprezentace dostala ty podklady, které já jsem měla a kterými jsem vysvětlovala potřebnost rozšíření té služby, tak jsem to potom udělala tak, že přes další volený orgán volené reprezentace jsem toho přímého nadřízeného obešla. Což určitě nebylo správně. Ale já jsem zase byla ráda, že jsem na tuto možnost přišla. A když se mi toto podařilo, tak i ta politická reprezentace uznala ty moje argumenty pro rozšíření té služby.“* Na výpovědi informantky je zajímavé, že přestože legitimně jednala v zájmu klientů, hodnotila své jednání jako nesprávné. Vzhledem k tomu, že se jednalo o situaci v kontextu veřejné správy, domníváme se, že roli ve vlastním hodnocení mohla hrát v České republice rozšířená kultura organizací veřejné správy, postavená na požadavku „bezmezně



loajality“. Situaci sociálních pracovníků ve veřejné správě lze mnohdy přirovnat k přeživším Johna Wyndhama ve světě trifidů. Svůj „životní prostor“ na sociální práci si musí pracně dobývat mezi všudypřítomnými trifidy (úřednickou prací). Jejich výhodou je „zrak“ profesní identity, bohužel účinnou zbraní v podobě „ohně“ nedisponují, protože opora v profesním zákoně jim stále nebyla dána. Výkon sociální práce ve veřejné správě se tak děje díky prozívatelnosti podobně osvěcených zadavatelů, jako byla politická reprezentace zmíněná naší informantkou, než díky systémové opoře. V tom se situace českých sociálních pracovníků od románové předlohy poněkud odklání.

Jiná informantka uvádí příklad, jak se obrátila se stížností na MPSV kvůli neposkytnutí dotace ze strany Středočeského kraje: *„Takže jsme tehdy podali stížnost na MPSV, to město podalo stížnost na MPSV, MPSV slíbilo, že k tomu přihlédnou. Nestalo se vůbec nic. Myslím si, že to prostě bylo o tom, že ať to MPSV se snažilo, tak si myslím, že tím, že je to takhle jakoby daný přes ten kraj, tak prostě nic. My jsme několikrát byli na kraji, bylo nám přislíbeno, že se tím budou zabývat a tak dále... nic.“* To ukazuje, že ani taková strategie nemusí vést k úspěchu. Někdy může nadřízený orgán podpořit požadavek zadavatele, a sociální pracovník pak zpravidla musí opustit organizaci, což se také přihodilo některým našim informantům.

Třetím nalezeným způsobem prosazování práv klientů byla **individuální veřejná kritika zadavatele**, kdy se sociální pracovník obrátil k širšímu publiku, než byl pouze nadřízený orgán. Tuto cestu jsme našli pouze u jednoho informanta, který se rozhodl řešit kolizní požadavky svého nadřízeného tím, že kromě stížnosti k nadřízenému oslovil se stížností i další kolegy: *„A když jsem u toho generálního byl, tak se mě i ptal, jaký mám názor na pana ..., tak jsem mu řekl, že se za jeho zády o něm nechci vyjadřovat a že bych svolal krajskou radu, kam bych přizval všechny kolegy z okresu, pana ... i generálního ředitele a že bych tam chtěl projednat určité body jeho činnosti. Takže jsem opravdu tuto schůzi svolal, oba ředitelé se dostavili a já jsem tedy navrhl body, které by se měly projednat.“* V tomto případě se nejednalo o publikum v nejširším slova smyslu, ale o veřejnou kritiku v rámci celé organizace. Tento informant byl také v určité „výhodě“, protože cítil „svobodu“, že může odejít ke své původní profesi.

Vzhledem k mocenské asymetrii mezi zadavateli a sociálními pracovníky je pochopitelné, že tato strategie nebývá příliš obvyklá. V případě takových individuálních snah je takřka „sebevražedná“. Je pravděpodobné, že tato strategie bude užívána spíše skupinami či sdruženími sociálních pracovníků, které v sobě mohou skrývat větší sílu, ale také anonymitu. Nicméně, jak upozorňuje Šveřepa (2010), čeští sociální pracovníci se na oborovou solidaritu příliš spolehnout nemůžou, protože finanční nejistota vede k tomu, že se organizace vnímají spíše jako konkurence než jako společná platforma pro změnu.

S veřejnou kritikou na celostátní úrovni se lze setkat nejvíce u odborových organizací – např. *Odborového svazu státních orgánů a organizací*, který veřejně kritizoval nový systém vyplácení sociálních dávek na Úřadu práce ČR po roce 2012. Nicméně zde může hrát roli více či méně transparentní propojení mezi odbory a některými parlamentními stranami. Velmi slyšitelný je *Pro Alt*, což je občanská iniciativa, která se věnuje hledání alternativ k převládajícímu politickému, sociálnímu a ekonomickému diskurzu v České republice a která se kriticky vyjadřuje k dopadům sociálních reforem na lidi. Nebo lze uvést *Národní radu osob se zdravotním postižením ČR*, která upozorňuje na diskriminaci těchto osob. Ani jedna ze zmíněných organizací se ovšem nedeclaruje jako organizace sociálních pracovníků v obdobném pojetí jako výše zmíněná síť SWAN.

Čtvrtým způsobem, který užívali naši informanti k prosazování práv klientů, byla **otevřená individuální vzpoura**. Ta se vyznačovala otevřeně deklarovaným vystupováním sociální pracovníce, že požadavek zadavatele nebude akceptován. Mohlo jít o situaci, kdy takto bylo reagováno bezprostředně po tlaku zadavatele, nebo až poté, co nefungovala „odborná argumentace“. Zdá se, že toto jednání bylo spojeno s určitými emocemi, s naštváním či zoufalstvím sociálního pracovníka, který vnímal jednání zadavatele jako natolik nevhodné, že se pustil do otevřeného konfliktu. Dlužno podotknout, že všichni, kteří touto cestou prošli, museli ze svého zaměstnání odejít. Vzpoury spočívaly například v tom, že pracovníce otevřeně odmítala podepisovat „nesmyslné



úkoly“, které od nadřízeného dostávala, nebo v emocemi nabitě verbální obraně klientů, kteří byli zástupci zadavatele uráženi.

Poslední nalezený způsob prosazování práv klientů ukazuje přechod od „prosazování změny podmínek“ ke strategii „setrvání u dilematu“. Nazvaly jsme ho **tajné a částečné prosazování „morálního ideálu“**. Sociální pracovník, který původně používal odbornou argumentaci, se rozhodl verbálně předstírat poslušnost zadavateli, ale reálně a „podvrtně“ prosazoval práva klientů. Jeden z informantů popisoval takovou cestu následovně: *„Já měl štěstí, že jsem zpočátku hodně nahlas protestoval. Když jsem ale viděl, jak kolegové, co se nestáhli zpátky, z práce vylítli, řekl jsem si, že mi moje řvaní může taky ublížit. Takže jsem se stáhl a dělám jenom to, co mě přímo neohrožuje. Nevychcívám, ale dělám si, co chci.“* Pracovník se v tomto případě snažil, aby „se vlk nažral a koza zůstala celá“, tedy aby mohl vybojovat pro klienty co nejvíce, ale neohrozil svou vlastní pozici v organizaci, jak dokumentují jeho další slova: *„Hájl jsem své klienty i proti jejich rodinám, ale hájit je až na hranici vlastního obrožení jsem se bál. Obdivuju ale ty, kteří se rozhodli jinak.“* Tento příklad ukazuje, že prosazování práv klientů se nemusí nutně dít pouze skrze „změnu nesourodých podmínek výkonu existence dilematu“, ale i skrze „tajné a alespoň částečné prosazování morálního ideálu“.

K nerovným možnostem prosazování „morálního ideálu“ měl zajímavou připomínku jeden z informantů. Ten upozornil na rozdílné podmínky situace, ve kterých obhájí práva klientů pracovník v předdůchodovém věku a pracovník mladší: *„Asi by to bylo jiné, kdyby mi bylo 50 a na pracovním trhu bych to měl těžší. Takže moje „statečnost“ je možná dána výhodnou pozicí mladého člověka na trhu práce, možná to tedy není statečnost, ale smělost – forma a množství možností, které mám, dostupnost zaměstnání a jistota, že bych neměl na trhu práce problém.“* Rozdílné vyjednávací pozice by pravděpodobně bylo možno nalézt nejen z hlediska věku, ale také z hlediska rozdílných pozic žen a mužů na trhu práce, z hlediska etnicity, zdravotního stavu a dalších osobních znaků člověka. Roli v rozhodnutí „mlčet, či nemlčet“ může hrát i socioekonomický kontext, ve kterém se sociální pracovnice rozhoduje (např. nezaměstnanost v regionu, poptávka po práci sociálních pracovníků apod.).

4.2 Praktické dopady, které mělo „nemlčení“ na osud sociálních pracovníc a pracovníků

Praktické dopady, které mělo rozhodnutí sociálních pracovníků prosazovat práva klientů na jejich osud, tvořily také velmi zajímavou část našeho výzkumného šetření. Nalezly jsme řadu důsledků jak negativních, tak pozitivních, které oboje popíšeme níže.

Mezi „negativní dopady“ na životy „nemlčících“ sociálních pracovníc patřily **sankce v zaměstnání**.

Ty se děly formou finančních postihů, kdy byly pracovníci odebrány nebo sníženy finanční odměny, případně bylo přiděleno nižší platové zařazení. Jinou zkušenost naši informanti nazývali velmi často jako „šikanu“, „strach o práci“ nebo „peklo“. Situaci popisovali například následujícími znaky: hledání důvodů k obvinění z neplnění pracovních povinností; sledování malicherností ze strany nadřízeného; důraz na dodržování lhůt nevyplyvajících ze zákona; nepřátelské jednání; museli plnit úkoly s větším nasazením, než ostatní kolegové; jednání, které dávalo najevo, že je pracovník na pracovišti nežádoucí; stížnosti; neakceptace požadavků pracovníka či změna náplně práce.

Specifickým popisovaným dopadem byly tzv. **„koberečky“**, kdy musely pracovnice přestat pokárání zadavatele, které zpochybňovalo jejich profesionalitu. Poté následovalo upřesnění následků, které bude pokračování ve stávajícím jednání pro pracovníci mít. „Koberečky“ probíhaly před přímými nadřízenými, v případě pracovníc z poskytovatelů sociálních služeb před vedoucími odborů, se kterými spolupracovali, či kteří mohli ovlivňovat udělování dotací, před politiky, veřejným pokáráním před jinými organizacemi nebo přímo před klienty. Posledně jmenovaný případ uváděl informant, který popisoval snahu politiků zvýhodnit jednoho klienta před ostatními (což vnímal jako ohrožení jejich práv): *„Uplatňovali nepřímý nátlak, pozvání na kobereček, přizvání příbuzných (ve smyslu čtyři na jednoho) a řešení situace před nimi „tak a teď jim tady vysvětlete, o co vám jde. To chcete, aby ty děti skončily kvůli vám v ústavu?““*

Zhruba polovina našich informantů v **zaměstnání skončila**. Část byla propuštěna poměrně dramaticky, jak popisoval jeden informant: *„Skončil jsem. Jednoho dne se objevilo komando kraje*



a ze dne na den mě vyhodili,“ část pod nátlakem odešla „dobrovolně“ a část se rozhodla odejít do důchodu. Ti, kteří museli odejít, si před odvoláním či výpovědí zpravidla příliš nepřipouštěli možnost, že by taková situace mohla nastat: „Upozorňovala jsem na tyto problémy stále dokola, a proto jsem byla „nepohodlná“ potřízlivka. ... Nikdy jsem dopředu nepřemýšlela o tom, že by mě moje rozhodování mělo přímo ohrozit. Nevěděla jsem (nemám odhad), že budu-li usilovat o lepší podmínky pro své klienty, budu za toto nést takové důsledky. Z mého pohledu jsem nikdy své klienty nepoškodila, spíš jsem byla „nepohodlná“ pro zřizovatele. Domnívala jsem se, že nám všem jde o klienta. Bylo to chybné myšlení. Dnes vím, že o klienty jde jen lidem, kteří se o ně přímo starají.“ Může to ukazovat, že zatímco sociální pracovnice vnímala své jednání jako standardní pracovní vyjednávání se zadavatelem, tak zadavatel její postup považoval za „neposlušnost“.

Jak ti, kteří odešli, tak ti, kteří se rozhodli zůstat, se museli potýkat s **pomluvami z nekompetentnosti** ze strany zadavatele. Pomluvy se mohly vztahovat k nekompetentnosti pracovnice uvnitř organizace, jak popsala informantka, o které bylo po její kritice klientelismu při rozdělování dotací ze strany zadavatele rozšiřováno, že je příliš mladá na vedení odboru. Nebo byly směřovány i mimo organizaci – např. do tisku, na vyšší úroveň (např. z odboru na rady města), či mezi další organizace poskytující služby sociální práce. Jiný typ pomluvy popisoval informant, který pracoval jako vedoucí pracovník příspěvkové organizace. Jednalo se o převedení odpovědnosti za podfinancování služby ze zadavatele na manažera. Pokud došlo k tomu, že organizace nevycházela s financemi, zadavatel nebral vůbec v potaz vlastní nerealnost poskytnuté dotace, ale obvinil vedoucího pracovníka z neschopnosti: *„Když se bráníš a nechceš, protože stejně polovina lidí na ty jejich požadavky nemá peníze, nejsi jejich člověk. Oni dělají statistiky, a jak se některý důchodák dostane do červených čísel, vyhodí tě z práce jako neschopu.“*

S pomluvami se nejhůře vyrovnávali ti, kteří skončili v zaměstnání, jak popisovala jedna z informantek: *„Protože svět je malý a hlavně ředitelé zařízení se mezi sebou většinou znají v rámci celého kraje. Měla jsem zničenou pověst, protože nikdo nechce problémového pracovníka, co sice hájí práva klientů, ale také tím ohrožuje dobrou pověst zařízení. Těžko to budete někomu vysvětlovat.“* Důsledek pomluv se projevil v problému s hledáním zaměstnání v oboru.

I proto někteří rezignovali na obor sociální práce a **v oboru už nechtějí nikdy pracovat**. Někteří se rozhodli odejít z celé sociální oblasti kvůli politizaci sociální práce, jako například informant, který byl odvolán ze své pozice: *„Už bych nechtěl ředitelem být, nechtěl bych se dostat do situace, abych musel klopit uši před nedouky, který se dostali do vedení díky politice. Sociálu vládne politika a ne odbornost. Končím se sociálem, protože to není o člověku, ale o stycích s politikama.“* Jiní v oboru zůstali, ale nechtějí pracovat na vedoucích pozicích: *„Už bych nechtěl dělat ředitele. Těším se do důchodu. Už bych nechtěl dělat ředitele. Jsem sám, moje zařízení nikoho nezajímá.“* V případě tohoto informanta se zdála hrát roli bezmocnost něco změnit.

Jiní v oboru stále setrvávají, ale **deklarují, že už se do prosazování práv klientů raději pouštět nebudou**. Jako důvody uvádějí „zklamání“, nebo „bezmoc, jak se bránit“. V prvním případě měli na mysli to, že jejich snaha ke změně neměla očekávaný efekt na životy klientů, zato negativně ovlivnila život jich samotných. To popisuje odpověď informantky na otázku, jaké výsledky měla její snaha obhajovat práva klientů: *„Žádné, jen pro mne zklamání a nechuť pouštět se do bojů s větrnými mlýny.“* Tato sociální pracovnice popisovala, jak její zkušenost vedla k zániku ideálů z vysoké školy. Ty se v praxi ukázaly být neobhajitelnými. Jiný informant argumentoval, že by do „podobného boje“ nešel, *„... protože to odvádí pozornost a sílu od toho důležitého a užitečného...“* V tomto případě se jednalo o specifický případ, kdy mělo dojít na žádost politiků ke zvýhodnění jednoho klienta před jinými, což informant vnímal jako znevýhodnění ostatních klientů.

Část informantů hovořila o dopadech celé situace na jejich **zdraví**. Podrobněji tento dopad nerozváděli. Objevily se ale i **„pozitivní efekty“**, „nemlčení“. Asi nejpodstatnějším bylo to, že se v některých případech podařilo práva klientů obhájit. Mezi další uváděné pozitivní dopady patřila změna komunikační strategie zadavatele z direktivního přístupu na partnerský, kolizní situace v některých případech posílily soudržnost v organizacích, zvýšily odhodlání některých informantů bojovat



za práva klientů i nadále, a dokonce posílily pozice pracovníků. Tyto pozitivní dopady „nemlčení“ mohou ukazovat, že prosazování práv klientů může mít nejenom smysl z hlediska poslání sociální práce, ale i naději na úspěch a dobrý výsledek.

Tyto pozitivní dopady by však rozhodně neměly zakrýt prvně jmenované negativní důsledky prosazování práv klientů pro sociální pracovníky. Pokud bude obhajoba práv klientů spojena s rizikem politické či úřednické libovůle, která může vést ke ztrátě zaměstnání bez patřičného zdůvodnění, není pravděpodobné, že by sociální pracovníci přestaly se svým „mlčením“. Jak se trefně vyjádřil jeden informant: „*To jsem nezažil ani za bolševika, takový strach o práci jako teď.*“ Situace je pro sociální pracovníce patová, protože dokud bude existovat finanční závislost na subjektech, které mohou netransparentně rozhodovat o finančních dotacích, pak není pravděpodobnost, že by se sociální pracovníci více „rozmluvily“, příliš velká.

5. Závěr

Z našeho výzkumu vyplývá, že situace sociálních pracovníků při prosazování práv klientů v České republice se vyznačuje nejistotou a vydíratelností a výrazně ji ovlivňuje politizace sociální práce. Lze sice nalézt příklady sociálních pracovníků, které nemlčely a pokusily se prosazovat práva svých klientů skrze takové způsoby, jako jsou vyjednávání se zadavatelem, jednání s nadřízeným orgánem, veřejná kritika zadavatele, otevřená vzpoura vůči zadavateli či tajné prosazení „morálního ideálu“, ale tyto strategie se jeví jako značně rizikové. Typické pro ně bylo také to, že byly zpravidla individuálními akty osamělých sociálních pracovníků (v několika málo případech osamělých organizací). Logickým důsledkem této „osamělosti“ bylo, že ti, kteří se nenechali zastrašit výhrůžkami zadavatelů, riskovali, že na svou „statečnost“ doplatí nejrůznějšími sankcemi, či přijdou o zaměstnání, nebo dokonce nezamýšleně zlikvidují svou vlastní organizaci, která jako odvetu nemusí obdržet od zadavatele dotace.

Sociální pracovníci se tak dostávají do obdobné situace jako jejich klienti, protože stojí osaměle před selháním systémů sociální ochrany. Špatně nastavený systém umožňuje netransparentní financování služeb sociální práce, jejich podfinancování a tunelování. Zároveň tento systém požaduje po sociálních pracovnících, aby pracovali efektivně a měli výsledky, což znamená, že by měli dokázat (pokud možno číselně), že klienty integrovali či ochránili. Ten samý systém škrty zvyšuje sociální rizika a škrtá i prostředky na řešení vzniklých rizik. Následnou malou efektivitu integrace a ochrany pak svádí na sociální pracovníci a jejich neschopnost. Ty, aby dokázaly svou potřebnost a neohrožily ještě více své klienty či samy sebe, ve většině raději mlčí, čímž dále ztrácejí schopnost jim pomáhat. Protože převládající „mlčení“, zdá se, nefunguje, a individuální akce jsou značně rizikové, jak vyplývá z našeho výzkumu, je možná na čase změnit strategii. Možná se lze inspirovat u výše zmíněných britských sociálních pracovníků ze sítě SWAN, kteří se naučili využívat kolektivní akce. Možná nastal správný čas pro zrození „kritické sociální práce“ i v České republice.

Použité zdroje

- CAREW, R. 1986. The Use of Nonviolence as a Framework for Social Work Activity in the Area of a Social Change: A Course Outline. *International Social Work*, 29, 293–305.
- FERGUSON, I. 2009. Another Social Work is Possible! Reclaiming the Radical Tradition. In: LESKOŠEK, V. *Theories and Methods of Social Work*. Ljubljana: Faculty of Social Work, University of Ljubljana, 81–98.
- HEALY, K. 2000. *Social Work Practices. Contemporary Perspectives on Change*. London: Sage Publications.
- HEALY, K. 2001. Reinventing Critical Social Work: Challenges from Practice, Context and Postmodernism. *Critical Social Work*, 2(1).
- HETMÁNKOVÁ, R. 2013. Kolik zalátáš děr? *Nový prostor*, 2013, 413, 14–15.
- HLOUŠKOVÁ, Z. 2010. Etické aspekty účasti poskytovatelů v procesech komunitního plánování sociálních služeb. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.). *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 223–228.



- CHIU, W. S., WONG, V. V. C. W. 1998. From Political to Personal? Changing Social Work Ideology and Practice in Hong Kong. *International Social Work*, 41, 277–291.
- JANEBOVÁ, R. 2012. O atmosféře strachu v sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(1), 38–41.
- JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADLOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. 2013. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Popis prožívaných dilemat. *Sociální práce / Sociálna práca*, 13(4), 66–83.
- KELLER, J. 2011. Mafiánská společnost [online]. *Novinky.cz*. [15. 7. 2014]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/kultura/salon/234242-jan-keller-mafianska-spolecnost.html>
- LAVALETTE, M. 2010. From Cradle to Grave – the Cuts Affect Us All [online]. *Newsletter #2*, Autumn 2010. [15. 7. 2013]. Dostupné z: <http://www.socialworkfuture.org/articles-and-analysis/articles/113-from-cradle-to-grave-the-cuts-affect-us-all>
- MATOUŠEK, O. 2013. Radikální přístup. In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 115–116.
- MCDONALD, C. 2006. *Challenging Social Work. The Institutional Context of Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ (IFSW). 2004. *Mezinárodní etický kodex sociální práce přijatý valným shromážděním IFSW*. Přijat v Adelaide v Austrálii.
- MUSIL, L. 2010. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In: SMUTEK, M., SEIBEL, F. W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- MUSIL, L. 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. In *Sociální práce / Sociálna práca*, 8(2), 60–79.
- MUSIL, L. 2004. „Ráda bych vám pomohla, ale...“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert, 83–106.
- PAYNE, M. 1997. *Modern Social Work Theory*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London: MACMILLAN Press, 214–237.
- ROMEA.CZ. 2012. *Vishwanathanovo sdružení dostalo výpověď z nájmu. Je to pomsta Moravské Ostravy za kauzu Přednádraží?* [online]. [15. 7. 2013]. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/zpravodajstvi/domaci/vishwanathanovo-sdruzeni-dostalo-vypoved-z-najmu-je-to-pomsta-moravske-ostravy-za-kauzu-prednadrazi>
- STAUB-BERNASCONI, S. 2009. Social Work as a Discipline and Profession. In: LESKOŠEK, V. *Theories and Methods of Social Work*. Ljubljana: Faculty of Social Work, University of Ljubljana, 9–30.
- SWAN – The Social Work Action Network [online]. [27. 10. 2013]. Dostupné z: <http://www.socialworkfuture.org/>
- SWAN. 2011. Social Workers Strike Against Austerity [online]. *Newsletter #4*, Autumn 2011. [14. 7. 2013]. Dostupné z: <http://www.socialworkfuture.org/articles-and-analysis/articles/147-sw-strike-southampton>
- ŠVEŘEPA, M. 2010. Prosazování a obhajoba práv klientek sociální práce. Příběh, který není. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (Eds.). *Etika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 65–77.
- ŠVEŘEPA, M. 2008. Reforma sociálního systému v kontextu pomoci a kontroly. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. (Eds.). *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 240–246.
- ÚŘAD MĚSTSKÉHO OBVODU MORAVSKÁ OSTRAVA A PŘÍVOZ. 2012. *Právníci prošetří jednání a výroky pana Kumara* [online]. [10. 7. 2013]. Dostupné z: <http://www.moap.cz/cs/o-moapu/aktualne/pravnici-prosetri-jednani-a-vyroky-pana-zumara-vishwanathana>



Finanční řízení v organizacích sociálních služeb

Financial Management in Organizations Providing Social Services

Hana Filipczyková

Doc. Dr. Ing. Hana Filipczyková¹ působí na Katedře sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity, je garantem navazujícího magisterského studijního oboru Management organizací služeb sociální práce. Téměř 20 let se věnovala výhradně problematice finančního řízení podniků ziskového sektoru v teorii i praxi. Je členkou Komory certifikovaných účetních ČR a působí v etické komisi Komory. Na problematiku řízení organizací sociální práce se specializuje v posledních 3 letech.

Abstrakt

Článek ukazuje stupeň využití principů finančního řízení v organizacích sociálních služeb v Moravskoslezském kraji. Zaměřuje se především na aspekty finančního plánování, rozpočtnictví, hodnocení finanční situace a kontroly. Vychází z výsledků výzkumu realizovaného mezi organizacemi sociálních služeb v Moravskoslezském kraji v minulém roce.

Klíčová slova

organizace, podnik, sociální služby, finanční řízení, finanční manažer, finanční plánování, finanční analýza, rozpočet, kontrola, zdroje financování

Abstract

This study shows the degree of utilization of financial management principles by social services organizations in the Moravian-Silesian region. It focuses mainly on aspects of financial planning, budgeting, assessment of financial situation and control. It is based on results of the survey of social services organizations in the Moravian-Silesian region in last year.

Keywords

organization, enterprise, social services, financial management, financial manager, financial planning, financial analysis, budget, control, finance funds

¹ Kontakt: Doc. Dr. Ing. Hana Filipczyková, Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální práce, Fráni Šrámka 3, 709 00, Ostrava-Mariánské Hory; hana.filipczykova@osu.cz



Úvod

V každé společnosti mají organizace zaměřené na sociální služby významnou úlohu. Tyto organizace jsou nedílnou součástí všech rozvinutých demokratických společností, jsou jakousi institucionalizovanou formou občanské společnosti a plní důležité sociální, ekonomické a politické role ve společnosti formou poskytování služeb, ale jsou také zaměstnavateli a zastánci jednotlivých občanů (Boukal, 2009).

Podstatou sociálních služeb je zejména pomoc lidem vypořádat se s problémy a tíživou životní situací a také nalezení cesty z bezvýhodné situace, tedy poskytování sociálních služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám. Nejen v rámci České republiky, ale i v dalších zemích se prohlubují sociální problémy, se kterými je nutné pracovat a snažit se je eliminovat. Zejména v moravskoslezském regionu se stala fenoménem nezaměstnanost a sociální exkluze. Proto je oblast sociálních služeb chápána jako významná pro obnovení klasických funkcí společnosti.

Sociální služby jsou významnou složkou sociální práce, patří mezi veřejné služby a je důležité podporovat jejich funkci, rozvoj, způsoby a kvalitu poskytovaných služeb (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011). Základní formy poskytování sociálních služeb jsou v České republice definovány v zákoně o sociálních službách a patří mezi ně:

- sociální poradenství, které je poskytováno bezplatně všem lidem v tíživé životní situaci,
- služby sociální péče, jsou poskytovány s cílem zajištění základních potřeb člověka, který potřebuje péči jiné osoby,
- služby sociální prevence, jsou určeny k předcházení a zabraňování sociálnímu vyloučení osob ohrožených sociálně negativními jevy.

1. Finanční řízení

Finanční řízení tvoří jednu ze základních součástí managementu jakéhokoliv podniku. Cílem finančního řízení je dosažení plynulého chodu všech podnikových procesů s důrazem na jejich rentabilitu a likviditu (platební schopnost). Úzce souvisí se všemi ostatními oblastmi a procesy v podniku. Souvislost spočívá zejména ve vzniku nákladů, výnosů, investic a peněžních toků v jednotlivých oblastech podniku při jeho fungování (Kislingerová, 2007).

Na finanční management obecně je možno nahlížet jako na oblast řízení podniku, které by mělo být prováděno v souladu s podnikovou vizí a strategií. Znamená to, že změna ve strategii podniku, v procesech, organizaci anebo technologii se projeví ve finančním řízení jako např. změna tvorby cen výrobků a služeb, změna skladby dodavatelů a odběratelů, změna způsobu stanovení mzdy zaměstnanců, změna způsobu vnitropodnikového účtování, investice do nové technologie a její implementace apod.

Naplňování strategie, tj. průběh procesů, fungování organizace a technologie, se do podnikových financí promítají jako operativa a případy, které vyžadují posouzení z finančního hlediska a analýzu, na jejímž základě je učiněno rozhodnutí (Synek, 2007). Finanční řízení je sice reprezentováno jako podpůrná oblast, nicméně charakter této „podpory“, kterou finanční manažeři poskytují ostatním útvarům podniku, je natolik klíčový a rozhodující, že by měl zajišťovat finančním manažerům výsadní postavení.

Finanční řízení je chápáno jako soustava peněžních vztahů, do nichž podnik vstupuje při získávání finančních zdrojů, při jejich alokovaní a vázání v jednotlivých složkách majetku, při produktivním využívání majetku, při řízení efektivnosti podnikových procesů a při rozdělování dosažených výsledků. V organizacích sociálních služeb bývá otázka finančního řízení často podceňována, popř. redukována na některé vybrané činnosti, často pouze na sestavování rozpočtu a jeho kontrolu. Tento jev je do značné míry dán nedostatečným ekonomickým vzděláním manažerů, kdy tito manažeři jsou primárně vzděláváni v sociálních vědách a ekonomické vzdělání jim často úplně chybí. Většinou malá velikost organizace a omezené finanční prostředky jim pak často nedovolí přijmout odpovídajícího odborníka. To může mít za následek ne příliš vhodná finanční rozhodnutí, která mohou poškodit už tak dost křehkou finanční rovnováhu těchto organizací (Šedivý, Mendlíková, 2011).



Přitom je zřejmé, že funkce a kvalita sociálních služeb se do značné míry odvíjí od jejich financování. Hlavním principem financování sociálních služeb je vícezdrojové financování. Zdroje financování jsou závislé na mnoha faktorech, které souvisejí s poskytovanou službou, tedy produktem a jejím poskytovatelem, podle toho, jakou právní formu poskytovatel má. Zdroje financování sociálních služeb představují především:

- finanční prostředky z veřejných rozpočtů,
- příspěvek na péči,
- úhrada klientů za poskytované služby,
- úhrada ošetrovatelské a rehabilitační péče ze zdrojů zdravotního pojištění,
- příjmy z doplňkové činnosti,
- příjmy z dárcovství,
- dotace, granty (Hloušek, Hloušková, 2011).

Tyto zdroje jsou vždy omezené a organizace sociálních služeb se pravidelně potýkají s nedostatkem finančních prostředků. Trendem v České republice je neustálý pokles finančních prostředků plynoucích z veřejných zdrojů. Tím větší důraz je kladen na získávání dalších finančních zdrojů a schopnosti organizace s nimi účelně a efektivně hospodařit (Bachman, 2011).

Finanční řízení organizací sociálních služeb by mělo zahrnovat komplex činností od dlouhodobého i krátkodobého finančního plánování, přes rozpočetnictví, sledování a hodnocení finanční situace organizace, hodnocení efektivnosti investičních rozhodování až po kontrolu finančního hospodaření (Boukal, Vávrová, 2007).

Finanční plánování alespoň na období jednoho roku, ale v rámci možností i na delší období, by mělo být základním východiskem pro plánování a realizaci fundraisingu a sestavování rozpočtu organizace.

Rozpočet jako plán činnosti organizace na určité období vyjádřený v peněžních jednotkách mohou organizace sestavovat ve formě programového nebo zdrojového rozpočtu. Programový rozpočet ukazuje předpokládané náklady na zabezpečení jednotlivých programů (činností organizace) a předpokládané zdroje na každý program. Zdrojový rozpočet ukazuje podle jednotlivých programů, z jakých zdrojů se budou hradit jednotlivé druhy nákladů. Na programový rozpočet by měl navazovat rozpočet peněžních toků, který pracuje se skutečnými toky finančních zdrojů a měl by být důležitým nástrojem operativního finančního řízení.

Finanční analýza sleduje a hodnotí finanční situaci organizace. Pro hodnocení organizací sociálních služeb není příliš vhodné pracovat se všemi 5 skupinami obecně známých ukazatelů finanční analýzy, vhodné je zaměřit se na ukazatele likvidity, rentability a aktivity (zejména dobu obratu pohledávek a závazků) a dále na ukazatele vytvořené pro hodnocení organizací, jejichž hlavním cílem není podnikání a dosahování zisku, jako např. na ukazatele autarkie (soběstačnosti), poměru příjmů z hlavní a vedlejší činnosti apod. (Kraftová, 2002).

Hodnocení efektivnosti investičních rozhodování využívá statických a dynamických metod pro hodnocení investičních projektů, jako je např. doba návratnosti, vnitřní výnosové procento, současná hodnota budoucích příjmů nebo nákladové metody používané ve veřejném sektoru.

Kontrola by měla být nástrojem zpětné vazby. Organizace by měly mít vytvořen vnitřní kontrolní systém.

Autorka je si vědoma tristní situace ohledně praktického využívání jednotlivých nástrojů finančního managementu v činnosti těchto organizací v ČR obecně a rozhodla se zkoumat, jaké je skutečné využívání principů a nástrojů finančního řízení v praxi a jak se promítají do činnosti organizací sociálních služeb v Moravskoslezském kraji.

2. Metodické ukotvení výzkumu

V průběhu let 2013–2014 byl autorkou prováděn rozsáhlý kvantitativní i kvalitativní výzkum mezi organizacemi sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, který mapuje komplexně problematiku



finančního managementu v těchto organizacích. Na výzkumu participovali také 4 studenti navazujícího oboru Management organizací služeb sociální práce. Kvantitativní výzkum byl realizován ve 105 organizacích sociálních služeb v Moravskoslezském kraji a byl zaměřen pouze na jednu z oblastí finančního managementu, a to na zdroje financování z hlediska jejich počtu a způsobu získávání. Závěry tohoto výzkumu autorka publikovala v jiném článku.

Vzhledem k obsáhlému souboru činností představujících finanční řízení organizace sociálních služeb a z toho plynoucích výzkumných otázek zvolila autorka pro zjištění stupně praktické aplikace nástrojů finančního řízení do činnosti organizace kvalitativní výzkumnou strategii.

Výzkumným cílem bylo zjištění, jakým způsobem je ve vybraných organizacích prakticky realizováno finanční řízení, tedy do jaké míry jsou v řídicí praxi těchto organizací využívány principy a nástroje finančního řízení. To znamenalo především zjistit, zda je finanční řízení pro organizaci relevantní, zda organizace využívá finanční plánování a jaká je jeho vazba na rozpočet organizace, jaký typ rozpočtu organizace sestavuje, jakým způsobem organizace hodnotí efektivnost investičních rozhodnutí, zda využívá nástrojů finanční analýzy pro hodnocení finanční situace a do jaké míry probíhá v organizaci finanční kontrola.

Výzkumné otázky byly sestaveny na základě posouzení dosavadní praxe a dostupné literatury. Jsou formulovány tak, aby jejich zodpovězení směřovalo k naplnění cíle výzkumu.

1. Kolik a jaké druhy sociálních služeb organizace poskytuje a z čeho jsou nejčastěji financovány?
2. Kdo a jakým způsobem zajišťuje v organizaci finanční řízení?
3. Jakým způsobem se v organizaci provádí finanční plánování?
4. Jaký druh rozpočtu organizace sestavuje?
5. Jaká je vazba rozpočtu na finanční plán?
6. Probíhá v organizaci hodnocení efektivnosti investičního rozhodování?
7. Jaké postupy či metody hodnocení investičních projektů organizace nejčastěji používá?
8. Kdo, jakým způsobem a jak často provádí a implementuje finanční analýzu?
9. Z jakých zdrojů se čerpá při implementaci finanční analýzy, jaké ukazatele finanční analýzy organizace používá?
10. Jak je v organizaci realizována finanční kontrola?

Pro potřeby tohoto výzkumu byla využita metoda případové studie, u které je základem detailní studium několika málo případů. Výzkum se z hlediska těchto typů případové studie týkal typu 4 – studia organizací a institucí (Hendl, 2005).

Pro výzkum byla zvolena metoda záměrného výběru výzkumného souboru, která je nejrozšířenější metodou v oblasti aplikace kvalitativního výzkumu. Jedná se o postup, kdy výběr výzkumného souboru probíhá na základě předem stanovených vlastností, tedy kritérií. V tomto výzkumu byla stanovena 3 kritéria výběru souboru – účastníci výzkumu jsou poskytovateli sociálních služeb, přičemž poskytují minimálně 2 sociální služby, mají sídlo organizace nebo pobočky v Moravskoslezském kraji a zaměstnávají minimálně 5 pracovníků. Výzkumný soubor byl vybrán na základě stanoveného cíle výzkumu. Osloveny byly organizace poskytující sociální služby v rámci Moravskoslezského kraje. Informace o organizacích poskytujících sociální služby byly získány z Katalogu sociálních služeb, který má na svých internetových stránkách krajský úřad pro MS kraj. Z oslovených sedmdesáti osmi organizací kladně odpovědělo pouze 21 organizací poskytujících sociální služby nebo zaměřujících se na resocializaci. Jednalo se o 16 nestátních neziskových organizací s právními formami ústav (obecně prospěšná společnost), spolek (občanské sdružení), sociální družstvo, nadace a 2 z těchto organizací, založené na křesťanských principech, mají charakter evidované právnické osoby. 5 organizací, jejichž zřizovatelem je subjekt veřejné správy, má právní formu příspěvkové organizace. Organizace zaměstnávaly 5–100 pracovníků na plný úvazek, přitom převažující počet organizací (9) zaměstnává 25–50 pracovníků. Méně než 10 pracovníků zaměstnávaly 3 organizace, 4 organizace zaměstnávají 10–24 pracovníků a více

než 50 pracovníků má 5 zkoumaných organizací. Ve většině záporných odpovědí oslovených organizací byly uvedeny jako hlavní důvody zejména časová tíseň a dále také nezáměr o dané téma. Většina organizací souhlasila s účastí ve výzkumu pouze pod podmínkou zachování anonymity.

Nejvhodnější metodou pro získání specifických a někdy i citlivých dat, jelikož téma finančního řízení není zrovna pro zaměstnance neziskových organizací nějak zvlášť „oblíbené“, byla zvolena metoda kvalitativního rozhovoru, konkrétně polostrukturovaného interview a zúčastněného pozorování. Rozhovory byly vedeny s vrcholovými manažery organizací, resp. poboček. V rámci polostrukturovaného rozhovoru bylo definováno jádro rozhovoru, tj. samotné výzkumné otázky, což představuje minimum témat a otázek, které je nutné s účastníkem probrat. Ke každé výzkumné otázce byly připraveny 2–3 dílčí otázky, další otázky vyplynuly z rozhovoru. Občas bylo nutno tazatelem otázky modifikovat.

Pro účely zaznamenávání dat byl využit audiozáznam, poté byla data přepsána a provedena jejich transkripce. Pro lepší orientaci v textu a rychlejší dohledání citací byly jednotlivé řádky označeny čísly. Pro lepší přehlednost a práci s textem byli jednotliví komunikační partneři označeni čísly podle časové posloupnosti, jak byly rozhovory realizovány (KP 1 – KP 21). Dále se provedla segmentace dat do analytických jednotek a jejich kódování. K rozboru přepsaných interview bylo použito otevřené kódování. Pro účely výzkumu byla využita metoda vytváření trsů. Na základě podobnosti a opakujících se znaků se trsy zařadily do kategorií a pojmenovaly obecnějším názvem. Tyto kategorie také tvoří výzkumné otázky, které byly stanoveny před vstupem do terénu. Následujícím krokem bylo axiální kódování. V rámci tohoto kódování byly pozorovány rozdíly mezi jednotlivými kategoriemi (Miovský, 2006).

3. Prezentace výsledků výzkumu

Autorka uvádí výsledky, které byly získány prostřednictvím analýzy zrealizovaných rozhovorů v rámci případové studie. Interpretace získaných dat je vzhledem k omezenému rozsahu článku doplněna pouze o vybrané citace některých komunikačních partnerů a také nejsou uvedeny tabulky kódování a kategorizování. Vše má autorka archivováno a na požádání může být kdykoliv předloženo.

Závěry jsou shrnuty podle jednotlivých výzkumných otázek. Vzhledem k požadavku zachování anonymity většiny organizací nejsou v závěrech uváděny názvy organizací.

Kolik a jaké druhy sociálních služeb organizace poskytuje a z čeho jsou nejčastěji financovány?

Služby jsou ve všech zkoumaných organizacích poskytovány v rámci registrovaných sociálních služeb. Např. KP 1: *„Naše organizace je registrovaná sociální služba u ministerstva práce a sociálních věcí a máme azylový dům pro muže propuštěné z výkonu trestu, eventuálně druhá cílová skupina jsou bezdomovci“* (2–4). KP 3: *„Organizace XY, pobočka v Ostravě, a mediální centrum jsou registrovanou sociální aktivizační službou pro rodiny s dětmi podle § 65, zákona o sociálních službách“* (3–5).

7 organizací poskytuje pouze 2 sociální služby současně, jedná se o provozy domova pro seniory a domova se zvláštním režimem pro chronicky duševně nemocné nebo azylové domy pro muže propuštěné z výkonu trestu a pro lidi bez přístřeší. 4 organizace poskytují 3 sociální služby, a to osobní asistenci, pečovatelskou službu a sociálně terapeutické dílny. 9 organizací poskytuje 4 až 7 služeb, kdy jde převážně o služby odborného sociálního poradenství, provoz nízkoprahového zařízení pro děti a mládež nebo různé sociálně-aktivizační služby, služby sociální prevence, dále služby náhradní rodinné péče, azylové domy, domy na půl cesty, domy s pečovatelskou službou, dále sociálně aktivizační služby, služby pěstounským rodinám, pečovatelskou službu, chráněné bydlení, chráněné dílny, denní stacionáře, odlehčovací služby, kontaktní centra. 1 ze zkoumaných organizací provozuje 96 služeb rozdělených do 23 oblastí.

KP 10: *„Jsme občanské sdružení, ale teď od prvního ledna jsme spolek“* (10), *„... máme dvacet osm zaměstnanců“* (7). *„Tato organizace poskytuje celkem sedm sociálních služeb. Z toho trikrát sociálně*



aktivizační služby pro rodiny s předškolními dětmi, dvakrát odborné sociální poradenství a dvakrát Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež“ (2–4).

KP 18: *„Jsme nevládní nezisková organizace, to znamená, že jsme zařazeni do tzv. církevních organizací“ (20–21). „... v současné době máme asi 87 zaměstnanců“ (18). „Konkrétně sociální služby máme zaregistrované: odborné sociální poradenství (3–5)... chráněné dílny (8)... chráněné bydlení (10)... také jsme rozjeli projekt podporované zaměstnávání“ (12).*

Všechny zkoumané organizace využívají alespoň 3 finanční zdroje. Převažují dotace z Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, z rozpočtu města nebo kraje, popř. dotace z evropských fondů, dále příspěvky zřizovatele a platby od klientů. Obě organizace zřizované na základě křesťanských principů, ale i 9 dalších organizací do značné míry využívají také financování z různých nadací a nadačních fondů, sbírek, darů a sponzoringu. Ani 1 ze zkoumaných organizací nevybírá členské příspěvky. 14 organizací uvádělo jako další zdroje financování příjmy z doplňkové činnosti – zejména z pronájmu nebytových prostor, platby zdravotnických výkonů hrazené zdravotními pojišťovnami, granty. Pouze 6 organizací poskytlo informace o procentním zastoupení jednotlivých zdrojů. Např. KP 3: *„Hlavní finanční zdroje jsou přijímány od donátorů, tím největším je určitě ministerstvo práce a sociálních věcí, které podporuje všechny naše služby nebo většinu. Potom to jsou kraje, krajské úřady, které vyhlásují vlastní dotační programy, a také města. U nás v Ostravě někdy i jednotlivé městské obvody. Významnou část finančních toků do organizace zajišťují také dárci a poté jednou nebo dvakrát ročně pořádáme celonárodní sbírku, takže i výtěžek z této sbírky. Také máme v Praze fundraiserku, ale v Ostravě fundraising zajišťuje projektové pracoviště“ (9–15).*

KP 9: *„Zejména využíváme příspěvek zřizovatele, což je v našem případě statutární město Ostrava, poté dotace z ministerstva práce a sociálních věcí, vykazované zdravotnické úkony na zdravotní pojišťovny, úhrady uživatelů a příme drobné projekty na různé nadace a oslovujeme sponzory. Zřizovatel nám také odsouhlasil vedlejší hospodářskou činnost, a to pronájem nebytových prostor. Zisk z ní je důležitým doplněním financování hlavní činnosti“ (8–13).*

Kdo a jakým způsobem zajišťuje v organizaci finanční řízení?

Obecně můžeme říci, že nejlépe propracované finanční řízení mají organizace s počtem zaměstnanců větším než 50, s širším spektrem poskytovaných služeb, tj. s počtem poskytovaných služeb větším než 4. U všech těchto organizací působí finanční manažer, který spolupracuje s dalšími útvary, např. projektovým nebo ekonomickým. V 10 organizacích je pozice finančního manažera spojena s další funkcí, např. interního auditora nebo ředitele. U organizací provozujících různé typy domovů (pro seniory, s pečovatelskou službou, azylové domy apod.) je finanční řízení většinou v rukou ředitele a ekonoma. U malých organizací s počtem pracovníků 5–10 zajišťuje finanční řízení ředitel organizace ve spolupráci s účetní.

Např. KP 6: *„Základní finanční řízení je na panu řediteli ve spolupráci s ekonomem“ (16). „Vše ohledně našich financí je na internetu ve výročních zprávách. Od roku 2012 jsou v naší organizaci provedena vnitřní opatření tak, aby bylo zjednodušeno finanční řízení. A to tak, aby nebyli zaměstnanci vystavováni zbytečným administrativním pracím a aby veškerá činnost směřovala k hlavnímu účelu a abychom dosahovali co nejvyšší kvality péče o uživatele“ (19–23).*

KP 8: *„Finanční řízení je propojeno s finančním plánováním, ze kterého vychází. Ekonomický úsek udělá na začátku roku předběžný rozpočet na celý rok a vychází při svém plánování ze stávajících systémových dotací. K jeho pomoci je zde projektový úsek, který vyhledává další dotace. Jsou to různé evropské fondy, malé nadační organizace. Ve spolupráci ekonomického a projektového úseku se vytváří plán, který je předán vedení. Tento plán slouží k rozhodování o tom, kterých dotací bude využito a které ze strategického hlediska poté vynecháme“ (14–19). „Máme zde finančního manažera, je to ovšem kumulovaná funkce. Jedná se zároveň o funkci interního auditora, který spolupracuje úzce s projektovou manažerkou“ (22–24).*

KP 13: *„V naší organizaci není na pozici finančního manažera zaměstnána žádná osoba a kontrolu financí provádím pouze já“ (12–14).*

Jakým způsobem se v organizaci provádí finanční plánování?

Dlouhodobé finanční plánování zkoumané organizace neprovádějí, zdůvodňují to tím, že většina dotací je ročních a příspěvky ze státních fondů se každoročně snižují, takže nelze uvažovat dlouhodobě. U všech organizací je úzká vazba plánu na rozpočet. Na každý rok se vytváří finanční plán podle toho, jaký je předběžný rozpočet. Pak se upravuje podle přidělených prostředků. Finanční plánování je v kompetenci osoby, která zajišťuje finanční řízení, u 4 organizací je v kompetenci ekonomického úseku ve spolupráci s projektovým úsekem, jedná se o organizace s počtem zaměstnanců větším než 50.

KP 9: „*Finanční plánování je v kompetenci ekonoma a ředitele. Přípravuje se návrh rozpočtu, vzhledem k tomu, že píšeme o dotace na ministerstvo práce a sociálních věcí. Žádáme o příspěvek na zřizovatele a na začátku roku se teprve dozvíme, jakou částku obdržíme na další rok. Na tomto základě se poté rozpočet upravuje. Finanční plán máme pouze roční, strategický ne*“ (16–20).

KP 20: „*Finanční plánování je v kompetenci ekonomického úseku ve spolupráci s projektovým úsekem. Na každý rok se vytváří plán podle toho, jaký je předběžný rozpočet. Na základě údajů z minulých let a na základě vypsaných výzev a jiných projektů se rozhodujeme, o jaké dotace a na jakou činnost je budeme žádat. Vytvoří se tedy předběžný rozpočet a podle udělených dotací jej můžeme začít realizovat. Hovořit o strategickém plánování se v tomto směru nedá*“ (26–31).

Jaký druh rozpočtu organizace sestavuje?

Volba druhu rozpočtu nezáleží na tom, jaké množství sociálních služeb organizace poskytuje. Každá ze zkoumaných organizací sestavuje z hlediska způsobu sestavení a uspořádání položek programový rozpočet, i když v praxi tento rozpočet nazývají různě, např. rozpočet nákladů a výnosů z hlavní činnosti, plán činnosti apod. 7 organizací navíc sestavuje také zdrojový rozpočet, jde o 4 nevládní organizace a 3 příspěvkové organizace, které zajišťují 2, resp. 3 sociální služby.

KP 14: „*V naší organizaci se sestavuje již řadu let programový rozpočet, který je sestavován na jednotlivou sociální službu zvlášť, jako výhodu toho rozpočtu bych uvedla přehlednost financování jednotlivých služeb*“ (29–31).

KP 17: „*V naší organizaci je sestavován rozpočet programový. Jelikož poskytujeme pouze čtyři sociální služby, není obtížné stanovit rozpočet pro jednotlivou sociální službu*“ (27–28).

KP 19: „*V naší organizaci se sestavuje každoročně vyrovnaný rozpočet nákladů a výnosů, které se týkají provozní hlavní činnosti. Jedná se tedy o zdrojový typ rozpočtu*“ (28–29).

Jaká je vazba rozpočtu na finanční plán?

Většina (19) zkoumaných organizací pravidelně čtvrtletně nebo pololetně zpracovává přehled hospodaření za jednotlivé služby. Pouze 2 organizace sledují hospodaření jednou ročně, jedná se o malé spolky s 5–10 pracovníky, poskytující převážně služby poradenské a preventivní. V případě potřeby, která může nastat v návaznosti například na omezené zdroje, je přehled hospodaření zpracováván měsíčně. V 8 organizacích je vazba rozpočtu na finanční plán také svázána s finančními příspěvky od donátorů a tomu se přizpůsobuje finanční plánování. Ve všech zkoumaných organizacích je dodržena vazba rozpočtu na krátkodobý finanční plán, vazbu na dlouhodobý finanční plán nejde podle většiny organizací dodržet, výjimkou může být situace, kdy organizace připravuje dlouhodobou investici většího rozsahu.

KP 19: „*Co se týče vazby rozpočtu na finanční plán, tak zde hraje velkou roli různé dotace, které získáváme například z ministerstva práce a sociálních věcí, kde musíme každý rok podávat v říjnu žádost o dotaci na další rok, nejde o samozřejmost, takže ne vždy je tato žádost schválena, pokud je schválena žádost, tak se musí po skončení roku do února udělat vyúčtování každé jednotlivé služby. Dále také součástí žádosti je sestavený rozpočet pro každou sociální službu na daný rok. Jinak pravidelně zpracováváme přehled hospodaření, myslím, že čtvrtletně*“ (35–41).

KP 20: „*Tak vazba rozpočtu na finanční plán zde každopádně je. Jelikož velice závisí na poskytnutí dotací ze stran obcí a jiných dárců, tudíž je v naší organizaci sestavován spíše krátkodobý rozpočet. Velmi to závisí na poskytnutých financích, které dostaneme od obce nebo jiných sponzorů. A taky podle vývoje ostatních důležitých položek je možno dále plánovat do budoucna*“ (37–41).



KP 7: „*V naší organizaci je především krátkodobé plánování. Samozřejmě máme stanovený předběžný rozpočet, a to na 1 rok, ale ten je především vypracováván kvůli novým aktivitám, které se chystáme zrealizovat, a ty samozřejmě vyžadují investiční výdaje. V průběhu roku se spíše přikláníme ke krátkodobému plánování, které je důležité pro žádost o finanční prostředky a také poskytuje informace o tom, kolik by jsme měli zajistit financí, aby jsme dosáhli svých stanovených cílů. Rozpočet je výrazně ovlivňován získanými dotacemi*“ (39–45).

Probíhá v organizaci hodnocení efektivnosti investičního rozhodování?

V každé ze zkoumaných organizací probíhá nebo v minulosti proběhl nějaký investiční projekt. Organizace s nimi mají zkušenosti a není to v jejich činnosti nic výjimečného. Investice jsou financovány z více zdrojů. O metodách hodnocení efektivnosti investic mají ve většině organizací (18) povědomí, ale bohužel většinou jsou investice hodnoceny z hlediska jejich efektivnosti pouze v případě, kdy to požaduje zakladatel nebo donátor, např. ministerstvo nebo spoluinvestor, popř. organizace, které zprostředkovávají čerpání financí z fondů EU. V ostatních případech je rozhodujícím faktorem pouze minimalizace pořizovací ceny investice. Nicméně většina organizací ujišťovala, že investice jsou realizovány efektivně.

KP 8: „*Strategie a realizace investic je výhradně záležitostí vedení a ekonomického úseku organizace, popřípadě vedoucích pracovníků konkrétní sociální služby, kde se investice uskutečňuje. Povědomí o metodách hodnocení investic máme, v praxi využíváme pouze v případě, že to požaduje donátor, například ministerstvo či instituce, které zprostředkovávají čerpání financí z fondů EU. Jinak je klíčová pouze cena investice. Investice jsou obvykle vícezdrojově financovány z veřejných zdrojů, jako jsou: město, kraj, stát, EU nebo pak dále dárce, firemními či nadačními partnery, z veřejných sbírek a z vlastních zdrojů organizace*“ (49–56).

KP 13: „*Pokud jde o rozhodování v rámci investic, jde vše přese mě. Rozhodnutí je vždy racionální a má naplnit zhodnocení nebo pořízení dalšího majetku za co nejnižší cenu. Používáme vlastní prostředky, které doplňujeme sponzorskými*“ (39–41).

Jaké postupy či metody hodnocení investičních projektů organizace nejčastěji používá?

Hodnocení efektivity u investic je prováděno většinou jednoduše podle toho, jestli suma příjmů z investice pokryje úvěr a náklady spojené s údržbou a správou.

Např. KP 13: „*Hodnocení efektivnosti investice provádím jednoduše podle toho, jestli suma vybraného nájmu pokryje hypotéku a náklady spojené s údržbou a správou. Jestliže pokryje a ještě něco málo zbyde, považuji rozhodnutí o investici za efektivní*“ (42–44).

Organizace, které využívají financování prostřednictvím opakovaného sponzoringu, využívají také poradenství sponzorů, kteří investici zhodnotí a doporučí.

Např. KP 7: „*Postup je zcela jednoduchý a racionální, a při každém investičním projektu je trochu jiný. Žádné ekonomické nebo matematické propočty neděláme. Využíváme ale rady našich sponzorů. Sponzory máme z různých oblastí a vždy, když potřebujeme poradit v nějaké konkrétní oblasti, kdy konkrétní sponzor tématu rozumí a je nám schopný například s investicí poradit, pomoci, propočítat ji, nemá s tím problém*“ (46–51).

U organizací vycházejících z křesťanských principů hodnocení efektivnosti investičních projektů vychází z poslání organizace, což je pomoc lidem v nouzi. Pokud realizovaná investice efektivně pomáhá prostřednictvím sociální nebo zdravotní služby, je z hlediska naplnění poslání organizace vždy efektivní. Primární je potřebnost projektu.

Např. KP 18: „*Hodnocení efektivnosti investičních projektů vychází z poslání organizace, což je pomoc lidem v nouzi. Pokud realizovaná investice efektivně pomáhá prostřednictvím sociální nebo zdravotní služby, je z hlediska naplnění poslání organizace vždy efektivní*“ (43–45).

V případě žádosti o dotaci z EU mají organizace povinně určeno zhodnocení investice pomocí analýzy nákladů a přínosu (CBA analýza).

Např. KP 14: „*V případě žádosti o dotaci z EU využíváme povinně určenou CBA analýzu*“ (42).

Kdo, jakým způsobem a jak často provádí a implementuje finanční analýzu? Z jakých zdrojů se čerpá při implementaci finanční analýzy, jaké ukazatele finanční analýzy organizace používá?

Značný vliv na nevyužívání finanční analýzy má charakter organizací, kdy rozhodující není zisk, ale společenský užitek. Žádná ze zkoumaných organizací finanční analýzu v úplně podobě neprovádí, a to ani v rámci doporučených ukazatelů pro neziskové organizace. Primární je sledování ukazatelů nákladovosti poskytovaných služeb a dodržení rozpočtu, převážně ve čtvrtletním a ročním časovém intervalu. Organizace sledují finanční rozvahu a rozdělování finančních prostředků především na provoz, popř. čerpání dotací. Pokud má organizace finančního manažera nebo ekonomické oddělení, provádí podrobnější rozbor hospodaření a sleduje také zadluženost. Příspěvkové organizace sledují ukazatele požadované zakladatelem. Podrobnější informace o struktuře, konstrukci sledovaných ukazatelů a informačních zdrojích žádná ze zkoumaných organizací nesdělila.

Např. KP 9: „*My pracujeme hlavně s rozpočtem, to je pro nás směrodatný materiál. Takže na analýzy, které se týkají např. rentability a kredibility a další, nezbyvá čas a v podstatě to nevnímáme jako záležitost, která by přinesla cokoliv nového. Pro nás jsou důležité nákladovosti, jako je zjištění nákladů na lůžko za den, případně nákladů na poskytované související služby, to chce vědět zakladatel. Ostatní ukazatele nezjišťujeme*“ (51–55).

KP 13: „*Neprovádíme ani finanční analýzu například, protože jsme malé sdružení. Všechny podklady ohledně financí, které mi dává účetní, mám já jako ředitel a vycházím z nich. Ale žádnými principy se pravidelně neřídíme ani nepoužíváme složité metody pro hodnocení finanční situace naší organizace*“ (49–53).

KP 8: „*Jedinou kompetentní osobou v této problematice je finanční manažer a finanční plánování a analýzy nebo rozbor hospodaření se provádí s pohledem do budoucna. Sleduje se finanční rozvaha, čerpání dotací, zadluženost*“ (58–60).

Jak je v organizaci realizována kontrola?

Organizace, které mají finančního manažera nebo ekonomické oddělení, provádějí finanční kontrolu v pravidelných intervalech, většinou čtvrtletně nebo měsíčně. Kontrola se týká především dodržování rozpočtu, peněžních toků nebo dodržení podmínek čerpání dotací. Pokud má organizace povinnost mít účetní závěrku ověřenou auditorem, je účetní audit považován za dostatečnou finanční kontrolu. U malých organizací, především spolků s 5 až 10 zaměstnanci, provádí 1x ročně finanční kontrolu osoba, která vede účetnictví organizace.

Např. KP 3: „*Finanční kontrolu v rámci celé organizace zajišťuje revizní rada, která kontroluje finanční hospodaření a probíhají i audity*“ (52–53).

KP 5: „*Co se týká kontrol dokladů a podkladů v rámci projektů, tak to probíhá průběžně, jednou za rok udělá účetní kontrolu financí*“ (44–45).

KP 2: „*Po ukončení každého měsíce si vyhodnotíme, jaké výše náklady dosáhly, a zjišťujeme, jak velkou část příspěvku na provoz se odčerpalo a jestli je třeba provést úsporná opatření. Takže kontrolu provádíme měsíčně*“ (46–48).

KP 1: „*Chodí k nám finanční kontrola z různých úřadů a kontrola zřizovatele*“ (41).

Závěr

Výsledky výzkumu v Moravskoslezském kraji se příliš neodlišují od výsledků celostátních výzkumů, uváděných zejména v pracích autorů Pospíšila (2013), Prouzové, Almani-Tümové (2011), Rosenmayera (2006), ale ani od výsledků dřívějších dílčích výzkumů autorky, i když nelze srovnávat tyto výstupy v komplexní podobě, neboť zmiňované výzkumy byly zaměřeny pouze na vybrané dílčí oblasti finančního řízení v sociálních službách.

Zkoumané organizace využívají finanční řízení, avšak každá k němu přistupuje jiným způsobem. Tato skutečnost se odvíjí od velikosti organizace, počtu zaměstnanců, počtu poskytovaných sociálních služeb, právní formy či dostupnosti finančních zdrojů. Přesto základní přístup k finančnímu řízení probíhá v organizacích obdobně. Na základě údajů z předchozích let hodnotí možnosti získání finančních prostředků. Sledují dotační programy a podávají žádosti o dotace, které dávají



do souvislosti s finančním plánováním. Od výše poskytnutých dotací se následně odvíjí hospodaření se získanými finančními zdroji. Všechny organizace se odkazují na své internetové stránky a výroční zprávy, ve kterých je jejich nakládání s finančními prostředky pro veřejnost popsáno a zhodnoceno. Specifika se zřetelně promítají do celého finančního řízení i do finančního plánování těchto organizací. Způsob řízení, který uplatňují, je dán dotační politikou státu. Dotace jsou udělovány na jeden rok, proto organizace poskytující sociální služby nemohou bez rizika strategicky plánovat do budoucna. Využívají pouze krátkodobé finanční plánování.

V případě sestavování rozpočtu je zajímavé zjištění, že organizace nabízející větší množství sociálních služeb využívají typ programový, který je náročnější, neboť je sestavován tak, že každá položka nákladů musí být rozpočtena pro každou oblast sociální služby zvlášť. Naopak organizace, které nemají široké spektrum poskytovaných služeb, preferují zdrojový rozpočet. V oblasti aplikace finanční analýzy byly zjištěny značné nedostatky, organizace nevyužívají ani ukazatele doporučené pro neziskové organizace, finanční analýzu považují v podstatě za zbytečnou. Přitom by bylo zajímavé např. sledovat, jakým způsobem se využívá majetek organizace, jak se vyvíjela finanční situace za předchozí období a jaký je stav financí v současnosti.

Hlavním nedostatkem organizací sociální práce je i skutečnost, že zde ve velké většině organizací není kompetentní osoba finančního manažera. Přitom současná doba a vládní změny nutí celý společenský sektor k zamýšlení nad tím, jak „přežít“. Je tedy nutné pozici finančního manažera zavádět i do oblasti sociálních služeb, protože v současné době vládních škrťů a úspor je velice důležité umět pracovat s finančními zdroji, které byly získány nejen z veřejných, ale i ze soukromých zdrojů. Organizace poskytující sociální služby by měly aplikovat v praxi další nástroje finančního řízení, a to i z důvodu neustále rostoucího požadavku na větší transparentnost a vyšší kvalitu poskytovaných služeb (Novotný, Lukeš, 2008). Důvodem pro jejich zavedení by měl být také požadavek rostoucí konkurenceschopnosti, který nutí poskytovatele sociálních služeb zavádět také finanční nástroje používané v podnicích ziskového sektoru.

Použité zdroje

- BACHMAN, P. 2011. *Management neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- BOUKAL, P., VÁVROVÁ, H. 2007. *Ekonomika a financování neziskových organizací*. Praha: Oeconomica.
- BOUKAL, P. 2009. *Nestátní neziskové organizace*. Praha: Oeconomica.
- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základy metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HLOUŠEK, J., HLOUŠKOVÁ, Z. 2011. *Získávání zdrojů na aktivity NNO působící v sociální oblasti*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- KRAFTOVÁ, I. 2002. *Finanční analýza municipální firmy*. Praha: C. H. Beck.
- KISLINGEROVÁ, E. 2007. *Manažerské finance*. Praha: C. H. Beck.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006.
- NOVOTNÝ, J., LUKEŠ, M. 2008. *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací*. Praha: Oeconomica.
- POSPÍŠIL, M. et al. 2013. Economic Crisis: A Hard Blow or a Challenge For Nonprofits? In: ŠPALKOVÁ, D., FUROVÁ, L. *Proceedings of the 17th International Conference. Current Trends in Public Sector Research*. Brno: Masarykova univerzita.
- PROUZOVÁ, Z., ALMANI-TUMOVÁ, K. 2011. *Rozbor financování nestátních neziskových organizací z veřejných rozpočtů v r. 2011* [online]. [28. 2. 2013]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/rozbor_2011.pdf
- ROSENMYER, T. 2006. *Ekonomické výsledky občanských sdružení*. Brno: CVNS.
- SYNEK, M. 2007. *Manažerská ekonomika*. Praha: Grada Publishing.
- ŠEDIVÝ, M., MENDLÍKOVÁ, O. 2011. *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada Publishing.



Postoje komunálních politiků k sociálně vyloučeným lidem / sociálně vyloučené lokality

*Attitudes of Local Politicians to Socially Excluded People /
Socially Excluded Locality*

Petra Severová, Petr Vrzáček

Mgr. Petra Severová¹ je absolventkou magisterského oboru na Katedře řízení a supervize FHS UK v Praze. Bakalářské studium ukončila na Fakultě evangelicko-teologické oboru Pastorační a sociální práce také na UK v Praze. Zde vznikl její prvotní zájem o téma sociálně vyloučených, kterému by se ráda věnovala i v budoucnu. Momentálně pracuje v ekologické neziskové organizaci jako specialista na lidské zdroje, získává zkušenosti na svůj další profesní rozvoj.

Mgr. Petr Vrzáček² je od srpna 2013 vedoucím Katedry řízení a supervize FHS UK v Praze. Na katedře působí od roku 2002. Vyučuje strategické a projektové řízení, komunikaci a systémové řízení a stará se o praxi v řízení. Působí jako poradce, konzultant a člen statutárních orgánů v několika neziskových organizacích. Je řešitelem projektů inkluzivního vzdělávání a evaluátor ex ante operačních projektů ESF. Výzkumně se zapojil do hodnocení vzdělávacích systémů světových top 200 univerzit a návrhů změn v řízení českých univerzit. Publikuje články na téma leadership, etika řízení aj.

Abstrakt

Príspevek se zabývá tématem sociálního vyloučení a postoji komunálních politiků k lidem ohroženým tímto fenoménem. Za klíčového aktéra v sociálním začleňování lidí ohrožených sociálním vyloučením je v mnoha odborných studiích považována obec a její samospráva. Ve fungování a podpoře sociálně vyloučených lidí je však mezi obcemi velký rozdíl. Sociální odbory některých obcí jednájí proaktivně, jiné nikoliv. Hlavní rozdíly jsou v přístupu vedení samospráv, na což je zaměřena výzkumná část práce. Tato část práce přináší popis postojů členů samospráv k sociálně vyloučeným lidem ve třech konkrétních obcích v jednom regionu ČR. Vlastní výzkum odkrývá vztah komunálních politiků a komunálních úředníků k inkluzi a odhaluje, do jaké míry pociťují komunální politici zodpovědnost za proces sociálního začleňování.

Z výzkumu vyplývá, že komunální politici sociálnímu vyloučení rozumí rozdílnými způsoby, uvědomují si, že by se jeho řešení měli věnovat, ale nemají jasnou představu o tom, jak. Proto se buď v situaci neangažují, nebo bez předchozího plánování zkouší ojediněle podpořit sociálně vyloučené občany v bydlení či krátkodobě zvyšovat zaměstnanost sociálně vyloučených lidí, zejména nabídkou výkonu veřejně prospěšných prací. Nepociťují odpovědnost za problematiku sociálních dávek, tu

¹ Kontakt: Mgr. Petra Severová, Steinerova 20, 149 00 Praha 4; petraserverka@seznam.cz

² Kontakt: Mgr. Petr Vrzáček, Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích, Fakulta humanitních studií, Univerzita Karlova, Máchova 7, 120 00 Praha; petr.vrzacek@fhs.cuni.cz



přesouvají na stát. Ne všichni mají dobrou zkušenost se spoluprací s neziskovými organizacemi, projevují vůči nim spíše nedůvěru.

Klíčová slova

sociální vyloučení, sociální začleňování, sociálně vyloučená lokalita, komunitní práce, komunální politici, Agentura pro sociální začleňování

Abstract

The article focuses on the issues of social exclusion and attitudes of local politicians to socially excluded people. Many studies consider the municipality and its government to represent the key role in the process of social inclusion of people endangered by social exclusion. However there are big differences among the municipalities with regard to the operation and support of socially excluded people. Social departments of some municipalities act proactively, others do not. The main difference lies in the self-government approach, on which has become the major aim of the present article. The research part provides a description of the attitudes of municipality-government members towards the socially excluded people in three particular municipalities in one region of the Czech Republic. The research reveals the relationship of local municipal politicians and municipal officials to inclusion and reveals the extent to which local politicians feel responsible for the process of social inclusion in the area where the socially excluded locality exists.

The research suggests that municipal politicians understand the issues related to social exclusion in different ways, they realize that they should focus on the solution of the problem, yet not have the faintest idea of how to achieve it. That is why they either make no effort at all or are without prior planning trying to support socially excluded people in housing or increase the employment of socially excluded individuals in short-term, mostly within the public work incentives. Municipal politicians do not feel responsible for the problems arising from the social welfare system, they rather shift responsibility for the welfare system onto the State. Not all the politicians have good experience in cooperation with NGOs; they rather do not trust them.

Keywords

social exclusion, social inclusion, socially excluded locality, community work, local politicians, Agency for Social Inclusion

1. Úvod

Téma lidí ohrožených sociálním vyloučením je součástí společnosti již po několik století či snad od jejího vzniku. V každém společenství existovali sociálně vyloučení lidé, ať už se jednalo o nevyléčitelně nemocné, lidi určitého vyznání, odlišného etnika, „čarodějnice“, lidi odsouzené za cizoložství, staré lidi, chudé lidi, ženy, svobodné matky, sirotky, lidi minoritní sexuální orientace atd., jejichž minimálním „trestem“ bylo odsouzení k životu na okraji společnosti. V dnešní době nedochází k sociálnímu vyloučení v podobě trestu, ale i tak je velkým problémem celé společnosti.

Vlastní výzkum popsany v tomto příspěvku vychází ze studie Sociální začleňování z perspektivy územní samosprávy. Ta byla realizována Institutem pro udržitelný rozvoj měst a obcí, o.p.s. (Sobková, 2012), a vyplývá z ní, že většina měst a obcí používá k sociálnímu začleňování občanů v současnosti téměř totožné nástroje, které jim stát ve svých strategických dokumentech doporučuje. Na základě této studie se lze domnívat, že úředníci místních samospráv nedokážou včas a adekvátně reagovat na specifické potřeby lidí ohrožených sociálním vyloučením nebo lidí sociálně vyloučených.

V další odborné literatuře nalezneme konstatování, že v rámci současného modelu veřejné správy nemá stát (vláda) žádné nástroje, jejichž pomocí by mohl na komunální úrovni centrální

konceptce účinně prosazovat a jejich realizaci zajistit. Reforma veřejné správy nevzala v úvahu, že mezi zájmy státu a zájmy obcí může být významná disparita nebo že taková činnost může být pro samosprávu, resp. pro její politické zájmy, „nebezpečná“. Starosta je příliš blízko občanům a nemůže nerespektovat jejich názory (Gabal, 2010). Postoj starostů k vyloučené lokalitě tedy může odrážet názor většinové populace, případně může její názor velmi ovlivňovat. Bezesporu jsou však komunální politici klíčovými aktéry, respektive jejich zájem/postoj k řešení sociálního vyloučení se stává nejdůležitějším aspektem tohoto sociálního jevu.

Cílem výzkumu je popsat postoje komunálních politiků k sociálně vyloučené lokalitě ve třech konkrétních obcích v jednom regionu České republiky. Postoj v tomto případě lze chápat jako sklon reagovat ustáleným způsobem na předměty, osoby, situace. Postoje jsou součástí osobnosti, předurčují poznání, chápání, myšlení a cítění. Vědomosti, dovednosti, ale i postoje se získávají v průběhu života, především vzděláváním, ale i širšími sociálními vlivy, jako je třeba veřejné mínění a sociální kontakty. Toto se odráží i v provedeném výzkumu. Postoje obsahují složku poznávací (kognitivní), citovou (afektivní) a konativní (behaviorální). (Hartl, Hartlová, 2009).

K naplnění cíle pomáhá právě výzkumná část práce, která má přinést lepší porozumění vztahu komunálních politiků k inkluzi a ukázat potřebu apelu na jejich pocit odpovědnosti za tento proces. Výzkumná část práce je tvořena interpretací sedmi výzkumných rozhovorů ze tří lokalit. V rámci výzkumu rozlišujeme čtyři stupně přístupů/postojů komunálních politiků ve vztahu k procesu sociálního začleňování. Stupně vlastně charakterizují míru zaangažovanosti komunálních politiků v problematice. Prvním stupněm je **porozumění sociálnímu vyloučení a znalost lokality** (kognitivní složka postoje), druhým stupněm je **přijetí odpovědnosti za proces sociálního začleňování** (afektivní složka postoje). Třetím stupněm je **plánování do budoucna** a schopnost přizpůsobit aktivity obce také vyloučené lokalitě (složka behaviorální). Poslední stupeň je samotná **realizace podpory sociálně vyloučených a spolupráce s partnerskými organizacemi** (složka behaviorální).

Ke čtyřem stupňům jsou ve výzkumné části přiřazeny tematické bloky otázek, které byly v rozhovorech probírány tak, aby bylo u respondentů možné určit právě stupeň jejich pochopení, přijetí a vyrovnání se s problematikou v daných oblastech. Rozbory rozhovorů jsou však velmi rozsáhlé, pro zjednodušení tento článek přináší především závěry, ke kterým jsme na základě analýzy rozhovorů dospěli. Pro ucelenost a snazší porozumění postojům komunálních politiků jsme těmto oblastem věnovali pozornost i v části teoretického vymezení.

2. Sociální vyloučení a sociální začleňování

Kvalitativní výzkum provedený Liz Richardson a Julian Le Grand na téma „The Response of Residents of Deprived Neighbourhoods to an Academic Definition of Social Exclusion“ měl za cíl porovnat akademické interpretace pojmu sociálního vyloučení s jeho chápáním lidmi, kterých se sociální vyloučení přímo týká. Z výzkumu vyplývá, že obecné definice vnímají obě strany velmi podobně, a nevzniká tak nedorozumění zde. Hlavní oblast, ve které se jejich pochopení rozchází, je míra důrazu na řešení problému, na sociální spravedlnost a sociální solidaritu. Většina respondentů z řad sociálně vyloučených osob sdílí názor, že čím častěji je tento sociální problém navenek komunikován, tím lépe bude fungovat pochopení ze strany lokálních úředníků, akademiků a vlády. Komunikace je nedílnou součástí utváření postojů a názorů. Podle výše uvedeného výzkumu si tedy sociálně vyloučení uvědomují potřebu o tomto problému mluvit na lokální úrovni, vnímají i samotnou medializaci problému jako možnou formu pomoci do budoucna a začínají chápat realitu života mimo blahobyť, což je v závěrech vyjádřeno jako „*begin to understand the reality of life outside of affluence*“ (Richardson, 2002:500, volně přeloženo: začínají chápat realitu života mimo blahobyť).

Přeneseme-li tuto zkušenost do reality české společnosti, můžeme dojít k závěru, že jsou sociálně vyloučení občané definováni jako: „*Občané, kteří mají ztížený přístup k institucím a službám (tedy k institucionální pomoci), jsou vyloučení ze společenských sítí a nemají dostatek vertikálních kontaktů*“.



mimo sociálně vyloučenou lokalitu. Základní charakteristikou propadu na sociální dno je nabromadění důvodů, které vedou k životní krizi.“ (Agentura pro sociální začleňování, 2009:7.)

Sociálně vyloučení jsou často koncentrováni na jednom místě, které pak vnímáme jako sociálně vyloučenou lokalitu, kterou lze pomocí jednoho přístupu charakterizovat jako místo / část obce, kde se v malém prostoru nachází lidé ohrožení sociálním vyloučením. Lidé, kteří jsou závislí na sociálních dávkách, na sociálních službách a podpoře státu, jsou většinou dlouhodobě nezaměstnaní. Bydlení je nedostatečné, často velmi špatně vybavené, v dezolátním stavu a s velmi omezeným prostorem připadajícím na jednoho člena rodiny. Počet obyvatel takového lokality se velmi často mění. Mezi jejími jednotlivými členy však existuje velká sociální soudržnost, proto zde nelze hovořit o jednotlivcích, ale spíše o rodinných klanech či komunitách (Mareš, 2006).

Sdílení určité kultury znamená všude na světě shodnost v určitých rysech a názorech. Nic z toho nezávisí na etnické, rasové, náboženské či národnostní příslušnosti. Projevy „kultury bídy“, které jako první popsal Oscar Lewis (Mareš, 1999), jsou pak často mylně interpretovány jako důsledky etnické či rasové příslušnosti, a nikoli primárně jako důsledky sociálního vyloučení (Člověk v tísni, 2013). Nelze tedy říci, že zamezení výskytu vyloučených lokalit je to samé jako vyřešit „romský problém“. Není možné generalizovat problém sociálního vyloučení jako problém romských spoluobčanů, i když se tak podle provedeného výzkumu a pravděpodobně i napříč společností často děje.

Sociální začleňování

Podle zákona (ČR, 108/2006: § 3) je sociální začleňování definováno jako: „Proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.“

Sociální začleňování je účelné a plnohodnotné pouze při zapojení všech účastníků (sociálně vyloučených, společnosti a politické scény) za pomoci víceúrovňové koordinace a zároveň při fungování sociální politiky pomocí více propojených přístupů (Agentura, 2009). Bez primární prevence, podpory zaměstnanosti a pomoci v těžké situaci by k procesu sociálního začleňování nemohlo docházet. Jedná se tedy o propojení všech podpůrných mechanismů se všemi účastníky procesu.

Předsudky o Romech

Negativní postoje většinového obyvatelstva vůči Romům je jedním ze zásadních faktorů, které stojí v cestě veškerým krokům směrem k inkluzi Romů (Hurrle, 2013:8).

Každý z nás pravděpodobně někdy slyšel výroky: „Oni nechťejí pracovat“, „Chtějí jen sociální dávky, jsou líní“, „Kradou“. Podíváme-li se na situaci podrobněji, uvědomíme si, že zkušenosti majoritní společnosti jsou spíše negativní a předsudky z nich pramenící spíše přetrvávají. Dochází pak k tzv. zevšeobecnění. Pravděpodobně se jedná o začarovaný kruh předsudků, stereotypů a obav. Být členem etnické menšiny s sebou nese mnoho úskalí a znevýhodnění. Sociální vyloučení je často způsobeno ustálenými negativními představami o určité skupině lidí (Jakoubek, 2004).

Ze studie, která byla provedena mezi práceschopnými Romy (Hurrle, 2013), vyplynulo, že 40 % dotazovaných Romů žijících ve vyloučených lokalitách bylo nezaměstnaných. Ačkoliv toto procento vysoce přesahuje celorepublikovou nezaměstnanost, která se pohybuje kolem 8 %, nepodporuje tvrzení, že „žádný Rom nechce pracovat“. Je jasné, že právě nezaměstnanost je jednou z klíčových příčin života v sociálním vyloučení. Přesto se domnívám (stejně jako Hurrle, 2013), že 40 % nezaměstnaných Romů žijících ve vyloučených lokalitách není tak velké procento, které by ospravedlňovalo stereotypní veřejné mínění o neochotě Romů k práci. Znamená to, že 60 % dotazovaných Romů z vyloučených lokalit práci mělo, tato skutečnost je však veřejnosti neznámá či je jí záměrně opomíjena.



3. Role samosprávy

Z odborné literatury (Hurrle, 2013) vyplývá, že klíčovým aktérem v procesech začleňování sociálně vyloučených lidí jsou obce. Koncepce romské integrace navržená Úřadem vlády ČR stanovuje obcím úkoly, avšak zároveň upozorňuje, že se jedná pouze o doporučení, jelikož musí být respektován princip místní samosprávy. Ve fungování a podpoře sociálně vyloučených občanů se v průběhu výzkumu objevují mezi obcemi velké rozdíly. Sociální odbory některých obcí jednají proaktivně, jiné nikoliv. Hlavní rozdíl je v postojích vedení samospráv, které mohou být ovlivněny jak zkušenostmi, tak osobním postojem členů samosprávy k dané problematice. Některé místní samosprávy se snaží v naléhavých situacích pomáhat při hledání nového bydlení či řešení krizových situací, jiné se otevřeně hlásí k tomu, že své místní problémy s integrací předávají do jiných obcí a ve své lokalitě hledání řešení sociálního vyloučení cíleně vytěšňují. Je tedy třeba položit také otázku, zda není současný přístup vlády až příliš založen na dobrovolném zainteresování obcí a neměla by obcím definovat alespoň základní povinnosti. Z výzkumů také vychází doporučení, aby „vláda ČR, která má pravomoc uzákonit pro obce závaznou legislativu, jasněji definovala povinnosti obcí související s řešením problému sociálně vyloučených“ (Hurrle, 2013:13).

Státní dokumenty bývají většinou obsáhlé, frázovitě a zcela nekonkrétní – snaží se vymezovat komplexní řešení sociálního začleňování. Pokud však obec chce navrhovaná opatření realizovat, naráží na finanční a kompetenční mantinely, a nemůže tak konkrétní problém řešit efektivně. Ve výsledku obce realizují v oblasti sociálního začleňování pouze to, co je jednak doporučeno státní politikou a jednak na co mají dostatek finančních prostředků. Skutečnost, že samosprávy měst a obcí zůstávají často v řešení či prevenci konkrétních problémů osamocené, potvrzuje ve své výzkumné zprávě i Gabal, který píše: *„Aktivní opatření charakteru prevence jsou zpravidla v rukách samosprávných obcí a měst, i pokud se jedná o přenesenou působnost.“*

Dále bylo ve studii o sociálním začleňování z pohledu územní samosprávy konstatováno, že dokud stát nebude financovat sociální začleňování převážně z národních zdrojů a nezabezpečí obcím takové finanční podmínky, aby sociální začleňování mohly realizovat, bude státní politika v tomto ohledu velmi omezená. Komunální politici nemají jednoduché postavení. Jsou prostředníky mezi národními politiky, kteří prezentují fakta často účelově ve vztahu k zajišťování své popularity (viz předvolební kampaně), a mezi místními obyvateli, jejichž lokální zájmy zastávají. Komunální politici musí mírnit napětí v místních občanských komunitách a zároveň musí vyvíjet dostatečný tlak na národní politiky, aby problémy řešili v celostátním měřítku nebo aby přesměrováním kompetencí a finanční podporou delegovali místní samosprávy řešit problémy vlastními silami. *„V posledních letech lze sledovat, že skutečná politická snaha o poznání a zájem na řešení problémů je nabírávána politickým populismem, vesměs na komunální úrovni, který zcela svévolně manipuluje fakty a daty.“* (Gabal, 2010:17.)

4. Způsoby řešení

V provedeném výzkumu byl kladen důraz na plánování podpůrných aktivit do budoucna a samotnou realizaci, proto je potřeba popsat nejčastější způsoby podpory sociálně vyloučených. Jedním z hlavních přístupů k práci s lidmi žijícími v sociálně vyloučené lokalitě je komunitní práce. Projekty komunitní práce se zaměřují na podporu multikulturního soužití na lokální úrovni. Komunita ohraničuje teritoriálně určitý prostor, kde existují vzájemné sociální vazby mezi obyvateli. Pokud však mluvíme o komunitní sociální práci, jedná se spíše o vědomé sociální působení, které je orientováno na potřeby komunity, tedy určité oblasti zaměřené na všeobecnou spolupráci a podporu změn. Jde hlavně o formování vztahů mezi komunitou a širší veřejností tak, aby společným úsilím došly k realizaci změn potřebných pro začlenění všech. Je třeba navodit účinnou komunikaci mezi členy komunity, většinovým obyvatelstvem, obcí, ale i komunitními pracovníky a jinými pomáhajícími pracovníky (Navrátil, 2003; Baumruková, 1997).

Cílem komunitní práce je vyvolání takové změny, která povede k posílení sebeúcty a schopností členů komunity a vyrovnání jejich šancí na rovnoprávné zapojení do občanské společnosti. Vytváří různé



metody a prostředky, jak bariéry mezi skupinami, komunitami a kulturami oslabovat a překonávat. Umožňuje členům komunit ohrožených vyloučením lepší přístup ke zdrojům na základě jejich zplnomocnění, rozšíření kapacit apod. (Havrdová, 2012). Komunitní práce může fungovat jen tehdy, když komunitní pracovník respektuje místní situaci a potřeby lidí (Baumruková, 1997). Dalo by se jinak říci, že je účelné s komunitní prací začít tam, kde je většina lidí zaangažována v řešení problému, který se jich dotýká, a pojímá jeho řešení za své. Řešení problému pomocí komunitního přístupu se řídí mnoha metodickými principy, které lze osvojit nácvikem, například prostřednictvím školení. Modely úspěšného řešení problémů jsou však vždy neprenosné z důvodu neopakovatelnosti a jedinečnosti situace. Získané zkušenosti při školení mohou velmi kvalitně posloužit jako inspirace pro vlastní komunitní práci (Baumruková, 1997).

Odpovědnost za etnikum nejvíce ohrožené sociálním vyloučením, což je v České republice etnikum romské, je rozdělena mezi několik orgánů spadajících pod Sekci pro lidská práva při Úřadu vlády České republiky. V rámci sekce se problematikou zabývají dva odbory. Prvním je Odbor lidských práv a ochrany menšin, ke kterému náleží více poradních orgánů. Druhým je Odbor pro sociální začleňování, jehož správou je pověřena Agentura pro sociální začleňování (Hurrell, 2013). Odbor pro sociální začleňování je nástrojem vlády ČR, založeným za účelem zajištění podpory obcím v procesu sociální integrace obyvatel sociálně vyloučených. Jeho posláním je propojovat subjekty na místní úrovni tak, aby spolupracovaly při sociálním začleňování. Odbor spolupracuje i s veřejnou správou a neziskovým sektorem. Agentura pro sociální začleňování pomáhá obcím při mapování problémů sociálně vyloučených lokalit a nastavuje dlouhodobé procesy pro jejich řešení. V neposlední řadě spolupracuje s ministerstvy a přináší informace z komunální úrovně směrem ke státní správě, podílí se na formování státní politiky sociálního začleňování a její koordinaci (Agentura, 2009). Je tedy rozumné v případě větší koncentrace sociálního vyloučení v jedné lokalitě s touto institucí spolupracovat.

K integraci sociálně vyloučených lidí pomáhají také místní neziskové organizace či projekty Evropské unie, které jsou většinou realizovány pomocí místních neziskových organizací (Sobková, 2012). K tomuto názoru se přidává i Gabal (2010:21) ve své výzkumné zprávě „*Integrační politiku vykonávají v řadě směrů nestátní subjekty a nabírají tak absentující roli samospráv*“. Neziskové organizace mohou místní sociální politiku velmi ovlivnit a podpořit, záleží však na porozumění místních občanů nabídkám neziskové organizace a spolupráci s komunálními politiky. Jedná se o pomoc a podporu, která musí v každé obci vycházet z expertizy neziskové organizace, přičemž záleží na kooperativním přístupu místních politiků a přijetí všech občanů.

5. Analýza výzkumných rozhovorů

V rámci výzkumu bylo uskutečněno celkem sedm rozhovorů ve třech lokalitách v délce trvání 1 až 1,5 hod. na každý rozhovor. Všichni respondenti byli informováni o průběhu výzkumu, vyslovili souhlas se zaznamenáváním rozhovorů, jejich následným zpracováním a prezentací v odborném časopise. V první obci byly realizovány tři výzkumné rozhovory. Jeden se starostou obce (respondent č. 1), dále pak s radním (respondent č. 2) a tajemníkem (respondent č. 3). Ve druhé obci byly rozhovory provedeny se starostou (respondent č. 4) a druhým zástupcem samosprávy, který má na starosti otázku sociálních věcí (respondent č. 5). V poslední obci se výzkumu účastnili dva respondenti, starosta (respondent č. 6) a tajemník (respondent č. 7). Všechny rozhovory byly vedeny v přirozeném prostředí respondentů, tedy v lokalitě jejich působnosti. Respondenti byli velmi vstřícní a zdálo se, že je téma výzkumu zajímavé. V každém rozhovoru jsme se snažili udržet stejný tematický okruh otázek, aby byla možná komparace a interpretace získaných dat, jak je doporučováno v odborné literatuře (Hendl, 2008). Jednalo se o polostrukturované rozhovory, k nimž byly tematické okruhy předem připraveny. Ne vždy se však rozhovor ubíral stejným směrem, jelikož byl citlivě přizpůsoben situaci a respondentovi. Individuální a situační přizpůsobení rozhovoru mohlo vést k tomu, že nějaká dílčí otázka nebyla s respondentem probírána (respondent se chtěl věnovat jiným otázkám).



Analýza rozhovorů probíhala v několika fázích. Bezprostředně po jejich uskutečnění došlo k přesnému přepisu a následně k rozčlenění odpovědí jednotlivých respondentů do tematických bloků / otázek. Tuto fázi analýzy můžeme považovat za fázi kódovací. Stejným tématům byly přiřazeny kódy, podle kterých následně došlo k detailnějšímu popisu. Závěrem analýzy jsou interpretována zjištění na základě detailnějšího popisu a vlastního kódování.

Cílem výzkumu je popsat postoje komunálních politiků k sociálně vyloučené lokalitě ve třech konkrétních obcích v jednom regionu České republiky. Jak již bylo popsáno v úvodu tohoto článku, postoj se skládá ze tří složek (kognitivní, afektivní a behaviorální). Abychom mohli určit míru zaangażovanosti komunálních politiků v problematice sociálního vyloučení, rozlišujeme ve výzkumu čtyři stupně přístupů/postojů. Prvním stupněm je **porozumění sociálnímu vyloučení a znalost lokality** (kognitivní složka postoje), druhým stupněm je **přijetí odpovědnosti za proces sociálního začleňování** (afektivní složka postoje). Třetím stupněm je **plánování do budoucna** a schopnost přizpůsobit aktivity obce také vyloučené lokalitě (složka behaviorální). Poslední stupeň je samotná **realizace podpory sociálně vyloučených a spolupráce s partnerskými organizacemi** (výsledek složky behaviorální). K těmto čtyřem stupňům jsme v kapitolách přiřadili tematické bloky otázek, které byly v rozhovorech probírány tak, abychom byli schopni u respondentů určit právě stupeň jejich pochopení, vnitřní postoj a vyrovnání se s problematikou v daných oblastech. Výzkumná data jsou na základě prosby některých respondentů anonymizována. Nebudou uváděny přesné názvy obcí ani jména respondentů. Podrobnější informace o celém výzkumu je možné nalézt v diplomové práci s názvem Sociálně vyloučená lokalita a její vnímání komunálními politiky (Severová, 2015).

5.1 Porozumění sociálnímu vyloučení a znalost lokality

Téměř všichni respondenti (až na jednoho) zformulovali nebo se pokusili zformulovat vlastní definici sociálního vyloučení. U dvou respondentů je z definice patrné, že sociálnímu vyloučení rozumí, tedy chápou tento pojem v jeho šíři a ne jen na základě jedné z charakteristik či projevů sociálního vyloučení. Definovali tedy sociální vyloučení jako spojení více nepříznivých událostí a ne jen na základě jednoho znaku, např.: nezaměstnanost, nižší vzdělání, ztížený přístup k institucím a službám a z toho vyplývající nedostatek sociálních kontaktů mimo sociálně vyloučenou lokalitu. „*Já si pod tím představuju, že jsou to lidé, kteří jsou sociálně... v úvozovkách postižení nezaměstnaností, dluhy. Jsou postižení třeba i nižším vzděláním, s tím souvisí taky i ta uplatnitelnost jakoby na trhu práce.*“ (č. 6)

„*Sociálně slabej člověk není ještě navíc přijímán většinovou společností „nebere“ (ho – pozn. autorků) většina*“ (č. 4). Zbývající čtyři respondenti sklouzávají spíše do etnických charakteristik či se pojmu z nejasných důvodů vyhýbají. Příklady definic respondentů jsou: „*To sou většinou lidí, který nemaj dokončené vzdělání*“ (č. 3), dále „*sociálně slabej člověk není ještě navíc přijímán většinovou společností*“ (č. 4), či „*... že když se řekne sociálně vyloučení, že si všichni představí Romy nebo cikány*“ (č. 6). Lze napsat, že politici vnímají sociální vyloučení jako postižení – nezaměstnaností, dluhy, nízkým nebo nedokončeným vzděláním, odlišným etnickým původem. Přičemž ve svých odpovědích kladou důraz na jeden aspekt nebo na jejich kombinaci. Větší šíři problémů však vnímají pouze dva respondenti, ve zbytku odpovědí se často objevovalo jen definování na základě jednoho aspektu.

Všichni respondenti se pokusili odhadnout zastoupení obyvatelstva ohroženého sociálním vyloučením nebo přímo vyloučeného. Znatelně problematičtější se jevílo vyčíslení počtu sociálním vyloučením ohrožených dětí ve školských zařízeních. Velmi podstatným nedostatkem byla u všech respondentů nedostatečná znalost lokální nezaměstnanosti, která je základním předpokladem k tomu, aby mohla být zaměstnanost podpořena a zvýšena.

Lze tedy konstatovat, že téměř všichni respondenti zformulovali nebo se pokusili zformulovat nějakou, většinou vlastní, definici sociálního vyloučení. Respondenti vědí, co si pod tímto pojmem představit. Nicméně často si pod pojmem sociálně vyloučený jedinec vybavují a popisují Roma, který je nezaměstnaný: „*... že když se řekne sociálně vyloučení, že si všichni představí Romy nebo cikány*“



(č. 6) a o podporu ze strany obce příliš nestojí: „*Nechají se zaměstnat a v tu ránu omarodí a hledají důvody, proč nechodit do práce*“ (č. 3). Neuvědomují si sociální vyloučení v celé jeho šíři a navíc nemají dostatečné znalosti o lokalitě, ve které působí. Dá se tedy říci, že kognitivní neboli poznávací složka postoje k sociálně vyloučeným lidem je rozvinutá, ve většině případů se však jedná o zúžené vnímání zatížené všeobecnými předsudky bez dostatku konkrétních informací o dané lokalitě.

5.2 Přijetí odpovědnosti za proces sociálního začleňování

Ve druhé části soustředěné na přijetí odpovědnosti komunálních politiků za proces sociálního začleňování bylo zařazeno téma osobních vztahů, na které mají vliv jak vyloučení a veřejnost, tak i samospráva obce. Postoj komunálních politiků k sociálně vyloučeným jistě ovlivňuje jejich ochotu s tímto problémem více pracovat. Dalším tématem je samotné ohrožení sociálně vyloučených, které komunální politici spatřují. Poslední oblastí sdílenou ve všech obcích je téma zneužívání sociálních dávek.

Za jedno z kritérií hodnocení, tj. přijetí vlastní odpovědnosti za sociální vyloučení, byl stanoven osobní přístup / cit člena samosprávy k osobám ohroženým sociálním vyloučením. K této oblasti se vztahovalo více podkapitol, v nichž byly z rozhovorů analyzovány vztahy jak zástupců samosprávy k sociálně vyloučeným, tak jejich názor na vztahy veřejnosti k sociálně vyloučeným. Na základě odpovědí na několik otázek lze konstatovat, že u respondentů č. 5 a č. 6 se objevuje spíše partnerský postoj, „*člověk jako člověk*“ a „*přistupujeme k těm občanům úplně stejně*“ (č. 6). U ostatních je pak postoj spíše neutrální. Vyhraněně negativní postoj z rozhovorů nebyl patrný, maximálně se objevuje nepatrné ovlivnění předsudky.

Všichni respondenti se shodli, že sociálně vyloučení lidé jsou skutečně ohroženi, a to nejvíce formou nevýhodných podnájmů založených na čerpání příspěvků na bydlení a možnost čerpat úvěry s vysokým úrokem. Luděk Sýkora k tomu dodává: „*Tyto lokality vznikají nejen na základě tržní alokace bydlení, ale za jejich vznikem často stojí praktiky obcí při přidělování sociálního bydlení*.“ (Sýkora, 2010:82.) Dále všichni dotazovaní shodně uvádí, že v jejich oblasti dochází ke zneužívání sociálních dávek. Respondenti jsou svědky situací, kdy lidé nechtějí pracovat, neshání práci a jen pobírají finanční příspěvky od státu, tento jev se však, minimálně v jednom případě, týká jak sociálně vyloučených, tak zástupců majority. Polovina respondentů poukázala na původce problému, kterým je (dle odpovědí – nejčastěji) nedokonalost sociálního systému / státu.

„... *ta situace prostě vyplývá z toho, že ta politika státu je už takhle špatně nastavená*.“ Dále dodává, že „*pokud já mám, když ležím doma, být na tom líp, než když někdo pracuje, tak je na tom vopravdu něco hodně špatné*“ (č. 4). Jiný respondent popisuje stejnou situaci takto: „*Náš dávkový systém není až tak těžký zneužívat, to se samozřejmě masívně děje, co si budu povídat*“ (č. 7). Další respondent uvádí: „*Jsou lidé, kteří dávky užívají od té doby, co někdy začly od toho devadesátého roku a jako neholdají to měnit a vystačí*“ (č. 5). Jiný ho doplňuje: „*Když vám řekne dítě v pátý třídě, když se ho zeptám, co bude dělat, tak že půjde na dávky. To dítě v deseti, jedenácti letech ví, že nebude dělat a že půjde na dávky. Oni to maj od malicka vtlučený do hlavy*“ (č. 2).

Na základě analýzy rozhovorů se dá konstatovat, že respondenti neměli negativní přístup k sociálně vyloučeným. Nevraživost ani opovrhování se v rozhovorech neobjevovala, spíše respondenti prezentovali názor veřejnosti, od kterého se také v některých případech dokázali distancovat: „*Já si třeba nemyslím, že tady s tou menšinou máme problém*“ (č. 2). Negativně vnímaný je v očích respondentů pouze život bez snahy o výdělek, ústící v život za podpory sociálních dávek, který respondenti ve svých lokalitách spatřují. Převládá však spíše neutrální postoj k sociálně vyloučeným s důrazem na povinnosti jejich práce. Co se týče sociálních dávek, je na odpovědích respondentů patrné, že se jedná o oblast problematiky sociálního vyloučení, za kterou respondenti necítí osobní zodpovědnost. Spíše problém spatřují v oblastech mimo jejich působnost (v sociálním systému / státu). Složka afektivní neboli citová je u respondentů aktivována ve velké míře, naráží zde však na vlastní vnímání omezených možností s tímto stavem něco dělat a zároveň ochotu sociálně vyloučených svůj stav změnit a něco pro změnu udělat.



5.3 Plánování do budoucna, znalosti problematiky

V oblasti plánování a informovanosti o možnostech spolupráce byly odpovědi respondentů vyhybavé nebo velmi nekonkrétní. I v této oblasti rozhovory sklouzávaly spíše k přesouvání odpovědnosti na stát a jeho distribuci dávek. Velmi často se respondenti stavěli do role těch, co s tím nemohou nic dělat a čekají na činnost státu. Téměř všichni vnímají vinu v distribuci sociálních dávek, maximálně označují roli samosprávy jako podpůrnou. Jen dva respondenti navrhuji konkrétní řešení, jak dojít k sociálnímu začlenění, a to buď přestěhování mimo sociálně vyloučenou lokalitu „velká komunita – to není dobré“ (č. 5), nebo v podpoře „smysluplné práce“ (č. 6). Jako jediní přichází s nápadem řešení, které se v případě realizace projeví v behaviorální složce postoje. Každý z respondentů je členem jiné samosprávy, nejedná se tedy o celkový přístup obce. Z otázek na konkrétní činnosti a plánování podpůrných aktivit je stále vidět, že respondenti, až na jednoho, nevnímají svou odpovědnost za podporu sociálně vyloučených, ale vinu přesouvají na stát. Lze tedy konstatovat, že behaviorální složka postoje takřka chybí a pouze dochází k racionalizaci svého ne/jednání.

5.4 Realizace podpůrných aktivit a spolupráce s NNO

Všichni respondenti si uvědomují, že nezaměstnanost a nedostatek pracovních míst je téma, se kterým musí jimi zastupovaná samospráva počítat, přesto nevnímají jiné možnosti spolupráce než zprostředkovávání omezeného počtu krátkodobých podporovaných pozic či zajišťování příležitostí v podobě veřejně prospěšných prací. Na druhou stranu jsou v jedné obci ochotni zaměstnávat celou skupinu sociálně vyloučených, v další hledají člověka vhodného na její koordinaci, jinde se jedná o jednotlivce, či vznik pozice preventisty kriminality. Všude se však snaží v rámci lokálních možností situaci řešit, behaviorální složka postoje se tedy projevuje hlavně v řešení otázek zaměstnanosti.

Ve všech obcích je respondenty potvrzena spolupráce s nestátní neziskovou organizací (NNO). Nadpoloviční většina respondentů z řady dotazovaných zástupců samosprávy uvádí spíše negativní zkušenost s činností, i se spoluprací s NNO. Jeden z respondentů si stěžuje na kvalitu poskytovaných služeb. „Oni všichni, když půjdete na jejich webové stránky, zjistíte, že jsou všichni úplně úžasní. Oni dělají tohle, tamto, ale v tom terénu, skutečně v tom terénu je nevidíte. V tom terénu oni nepracují“ (č. 1). Dále dodává: „Nezisková organizace vám ten problém nikdy nevyřeší. To musí vyřešit to město samo.“ Pátý respondent uvádí: „Oni (klienti – pozn. autorků) přiznali, že jim (NNO – pozn. autorků) nevěří.“ Klienti podle komunálního politika nemají důvěru v NNO, aby se na ně obraceli s prosbou o pomoc. Část respondentů se na téma zkušenost s neziskovými organizacemi nevyjádřila a jejich postoj byl v rámci rozhovoru v tomto ohledu spíše neutrální. Pouze jeden z dotazovaných uvádí pozitivní dosavadní zkušenost s činností a spoluprací s NNO. „Protože oni to umí. My to neumíme“ (č. 6). Všeobecně panuje mezi respondenty vůči organizacím občanského sektoru skepse, když je jim vyčítána nedostatečná činnost, nedůvěryhodnost a nedostatečná aktivita v terénu. Z odpovědí je zřejmé, že respondenti nevnímají specifické podmínky, ve kterých musí organizace občanského sektoru vykonávat svou činnost, a jen ojediněle uznávají profesionalitu jejich služeb.

Jako osvědčené způsoby pomoci sociálně vyloučeným uvádí respondenti snahu o rozptýlení lokality po celém kraji a spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování, která podporuje sociální aktivity. V jedné z obcí se osvědčilo zapojení místní romské kapely na oficiální slavnosti obce. Jiné aktivity však bývají spíše výjimkou a jsou založeny na individuálním přístupu. Ani jeden z respondentů neuvěděl, či nepřiblížil žádný plán nebo program samosprávy vedoucí k lepšímu začleňování sociálně vyloučených osob. Respondenti na konkrétní otázku ohledně plánu do budoucna odpovídali vyhybavě. „... by se mělo pro ty lidi dělat víc. Strkat víc peněz já nevím do kultury, do takových věcí jako zájezdy“ (č. 4). Šestý respondent k otázce, zda jde nějak pomoci vyloučeným, stroze dodává: „... já myslím, že ne.“

Většina se pak zaměřila hlavně na kritiku a změnu stávajícího sociálního systému. V této oblasti docházelo spíše k alibistickému přesunu odpovědnosti mimo jejich působnost. Největší snahou bylo u dvou obcí postavení tzv. sociálního centra, které se ani v jednom případě nepodařilo zrealizovat kvůli odmítavému postoji většinových obyvatel. Důvodem odmítnutí byla, podle respondentů,



obava z vysoké koncentrace sociálně vyloučených. Až na výjimky spatřujeme u respondentů spíše absenci behaviorální složky postoje.

5.5 Terminologie respondentů – pozorování v rámci rozhovorů

5.5.1 Oslovení

Oslovování sociálně vyloučených může vyjadřovat respondentův postoj, hlavně pak jeho afektivní složku, proto jsme se zaměřili ve svém výzkumu i na tuto oblast. Předmětem zkoumání ve smyslu užití konkrétní terminologie byly konkrétní názvy skupin lidí ohrožených sociálním vyloučením ze strany respondentů, případně i všech ostatních zúčastněných minorit a majorit, kterých se tento výzkum jakýmkoli způsobem týká. Zvláštní důraz je kladen na vůbec první (spontánní) pojmenování lidí ohrožených sociálním vyloučením v rámci výzkumného rozhovoru.

Respondent číslo jedna sám od sebe použil v kontextu zkoumané problematiky nejdříve termín „Romové“, alternativně přistoupil k oslovení „cikáni“. V pokročilé fázi dialogu začal používat i výraz „černí“, avšak z jeho tónu a obsahu rozhovoru nebyl patrný despekt.

Druhý respondent ve spojitosti s minoritou použil slovo „cikáni“ a ihned sám od sebe dodal, že toto není přijímáno pozitivně. (*Je to nepotěší, když jsme jim říkali cikáni. Nebo říkáme.*) V lokalitě je dle zkušeností dotazovaného lepší při komunikaci se zmíněnými osobami používat vhodnou terminologii. Na druhou stranu sami o sobě dle respondenta Romové řeknou, že jsou „cigáni“.

Respondent číslo tři v rámci rozhovoru nejprve využíval termínu „sociálně potřebnější“, čímž se vyhýbal jakýmkoli přímějším či adresnějším oslovením. V další fázi rozhovoru začal v kontaktu s tazatelem používat respondent sám od sebe oslovení „lidičky“. To na jednu stranu může poukazovat na familiární atmosféru samotné konverzace, na druhou stranu může tato zdvořilá signalizovat určité nadřazené postavení vůči jmenovaným skupinám obyvatelstva. Respondent také na toto téma navázal se vlastní obhajobou, že oslovení nehráje roli a je přijímáno bez urážky. *„Já jim říkám cigáni nebo Romové, mně to je úplně jedno, ani jedno je neuráží.“* Jako protipól k Romům nastavuje respondent slovo „bílý“. (*„Voni i ty bílí bývají někdy divočejší než ty Romové.“*) Mezi další užívané termíny tohoto respondenta patří „přizpůsobiví“ a „nepřizpůsobiví“. Na tuto problematiku navazuje v rezignovaném tónu a vysvětluje, že i toto je relativní. Leckdy životní styl takto popisovaných lidí nelze změnit, jindy zase, pokud jsou k tomu tito lidé nějakým způsobem donuceni a jiná varianta není, umí se přizpůsobit.

Čtvrtý respondent již od začátku svého projevu používal termín „Rom“, který dále používal v kontextu sociálně vyloučených. Tento respondent v rozhovoru uvedl termín „bílí“ coby opak k Rom. (*„Do těch sociálně vyloučených můžou patřit i normálně bílí.“*) Jako alternativu k termínu **sociálně vyloučený** respondent použil také „sociálně slabý“, a to v kontextu ohrožených lidí před důchodovým věkem a v důchodovém věku.

Pátý respondent v rámci dialogu dělil sociálně vyloučené na „Romy“ a „Neromy“. Stejně jako v jednom z předchozích případů i tento respondent použil slovo „lidičky“ ve spojení s lidmi ohroženými sociálním vyloučením.

Respondent číslo šest sám od sebe ze začátku používal poněkud neobratné vyjádření „lidi, kteří jsou... é... tím postižení“, později začal užívat oslovení „tadydletěch lidí“ ohrožených sociálním vyloučením. V rámci oslovení etnických menšin používal respondent výrazy „Rom“ nebo „cikán“. K tomu dále vysvětlil, že sám ani s jedním oslovením osobně problém nemá, ale chápe, že někdo může mít, protože *„jsme všema téma agenturama tak zblblí, že máte strach pojmenovat ty věci tak, jak jsou“*. V pokročilém stadiu dialogu použil v tomto kontextu dále slova „bílí“ a „v uvozovkách černý“, čímž familiárně naznačil dva protipóly. Respondent se během rozhovoru ujišťoval, že tyto výrazy nejsou brány doslova, ale používány spíše jen pro zjednodušení a snazší porozumění konverzace. *„Doufám, že mě berete s rezervou, spíš jde o to, abychom to zjednodušili a neopisovali.“*

Sedmý respondent naopak oproti předchozím případům termíny a problematiku opisoval. *„Pokud se bavíme přímo o těch... o těch místech, které je možno označit za sociálně vyloučené...“* Přímé oslovení respondent prakticky nevysslovil. S ohledem na etnickou minoritu využíval termínu „Romové“.



Srovnání odpovědí

Několik respondentů v kontextu oslovení sociálně vyloučených osob samo od sebe (od začátku rozhovoru) užívalo formální oslovení Romové, případně termínu sociálně vyloučení. Stejně tak velká část respondentů nemůže sociálně vyloučeným přijít na jméno / způsob oslovení, což dokumentuje nejasnost vztahu. Sami od sebe termíny a výrazy vyhýbavě opisovali „*bavíme se o těch...*“, „...*tadydletěch*“, „...*potřebnější*“. Jeden respondent od začátku rozhovoru užíval neformálního oslovení „*cikáni*“. S ohledem na přijetí oslovení ze strany etnických skupin jeden respondent uvedl kladné reakce, druhý respondent záporné. V průběhu rozhovoru převážná část respondentů udržela svůj styl oslovování etnických menšin (nehledě na to, jaký styl). Zbýlá početná skupina respondentů přešla k otevřenějšímu, méně formálnímu oslovování. Nehledě na způsob a tendenci ve vyjadřování v rámci svého projevu, použila převážná část respondentů termín „*bílý*“ jako protipól k „*Rom*“ (nebo případně k „*černý*“). Tento způsob oslovení zrcadlí etnický aspekt komunikace. Vzhledem ke zkušenosti, jakou respondenti mají, je pochopitelné, že téma sociálního vyloučení pochopili etnicky. Mezi skupinami, které Navrátil považuje za ohrožené sociálním vyloučením, jsou však hlavně osamělí rodiče, mladí manželé s dětmi, dlouhodobě nemocní, zdravotně postižení a lidé v penzi. Teprve další skupinou jsou u něj etnické menšiny (Navrátil et al., 2003).

6. Diskuse

Zaměříme-li se na samotné definování pojmu **sociálního vyloučení**, dojdeme k následujícímu zjištění. Pouze jeden respondent uvedl, že sociální vyloučení je ztížený přístup ke vzdělání a službám, tzn. vnímal vyloučení jako absenci širokého spektra institucionálních vztahů, tedy tak, jak je sociální vyloučení definováno Agenturou pro sociální začleňování. Mezi další odpovědi patřilo přirovnání sociálního vyloučení k lidem bez vzdělání, Romům či sociálně slabým, obecně je sociální vyloučení takto vnímáno jako synonymum výše uvedených pojmů. Další respondenti se odpovědi úplně vyhnuli. Jelikož se jednalo o respondenty z řad komunálních politiků, kteří musí řešit téma sociálního vyloučení velmi často, je pozoruhodné, že tato definice nebyla přesnější.

Respondenti v převážné většině uvádí, že za problémy se zpětným začleněním stojí chyba systému (sociálního systému, resp. systému sociálních dávek). Zbývající respondenti doplňují popis problému dvěma do jisté míry protichůdnými konkrétními doporučeními, potřebou rozptýlit vyloučenou komunitu, která je většinou příliš velká, a potřebou posílit komunitní práci, která by exkluzi eliminovala. Jejich odpovědi se tedy z poloviny shodují s doporučeními obsaženými v odborné literatuře.

Představitelé obcí uvažují dobrým směrem, když si uvědomují potřebu řešit situaci sociálně vyloučených a vykazují dílčí snahy o řešení, týkající se ve všech obcích pouze podpory v bydlení či zprostředkování práce, přičemž v této oblasti nepanuje dlouhodobý a jednotný plán samosprávy. I o dalších oblastech problematiky sociálního vyloučení všichni respondenti uvedli, že jejich samospráva nemá žádný stávající plán nebo program pro práci se sociálně vyloučenou lokalitou. To znamená, že veškeré snahy samospráv jsou zatím spíše ve fázi ojedinělých aktivit nebo úvah a diskuse, nikoli plánování. Všichni vnímali sociální vyloučení jako velký problém, který chod jejich obce velmi ovlivňuje. Z tohoto zjištění vyplývá první doporučení – vytvořit plán či jednotný program samosprávy, třeba za pomoci Agentury pro sociální začleňování, která se této pomoci věnuje již řadu let.

Většina respondentů dostala zpětnou vazbu od veřejnosti, a to že samospráva vyloučeným nadrží, resp. přehlíží problémy způsobené vyloučenými. Za předpokladu, že jsou snahy o sociální začleňování vyloučených občanů vnímány veřejností spíše negativně, teoreticky v budoucnu hrozí, že se nebude samospráva na tyto aktivity zaměřovat tak, jak by měla (samospráva v jedné obci např. musela vrátit dotace EU na vybudování sociálního centra z důvodu nevole veřejnosti k zrealizování tohoto projektu).

Respondenti se v rámci rozhovorů prakticky shodli ve svém osobním postoji, respektive vztahu k sociálně vyloučeným, který popisují jako neutrální. Mezi respondenty se však objevila přiznání,



že v rámci samosprávy, ve které působí, jsou pracovníci, kteří vnímají vyloučené osoby negativně již ze své podstaty. „*Jim to vadí, že maj sedět u jednoho stolu*“ (respondent č. 3). Dotazovaní převážně uváděli, že největší problém jsou nově přistěhovalí sociálně slabí občané, se starousedlíky problém nevnímají. Respondent č. 1 se vyjádřil, že se starousedlíky Romy „... *problém není. Problém jsou ti další, kteří tam nějakým způsobem přichází*.“

Ve všech sděleních je vidět vyhýbání se vlastní odpovědi na etnickou problematiku. „*Městský úřad je obrazem tady té společnosti*.“ Stejný respondent (respondent č. 7) dále s nelibostí dodává, že „... *rasismus je tady* (v obci – pozn. autorky) *hluboce zakořeněn*“. Z atmosféry rozhovoru, ale i z nazývání sociálně vyloučených, byla cítit ze začátku nejistota. Po chvíli rozhovoru se hranice uvolnily a respondenti se necítili ohroženi v používání různých názvů. Nejčastěji se během rozhovorů objevovaly protiklady názvů „bílý x černý“, jak bylo očekáváno na základě obecně společenských tendencí ke kastování společnosti, uvedených v teoretické části práce. Podprahově tím respondenti naznačili i své pojetí nositele sociálního vyloučení jako Roma.

Žádný z respondentů nedokázal vyčíslit ukazatele lokální nezaměstnanosti, dále demografické složení místních obyvatel ani počet dětí ve školských zařízeních či počet dětí ve vyloučených lokalitách. Všichni respondenti otázku obcházel a z jejich nejasné komunikace bylo patrné, že se o tyto údaje nezajímají dostatečně. Domnívám se, že by bylo velmi přínosné, kdyby tyto údaje byly komunálním politikům známy. Například znalost lokální nezaměstnanosti je důležitá, jelikož nezaměstnanost je hlavní příčinou sociálního vyloučení. Přitom procento nezaměstnanosti, alespoň celkové, je dostupný údaj, sledovatelný nejen na stránkách Českého statistického úřadu. Některé kraje také vytvářejí demografické analýzy o svých vyloučených lokalitách a získávají tak podnětné ukazatele, např. kraj Vysočina má zpracovanou studii jak o etnickém složení obyvatelstva ve vyloučených lokalitách, tak o počtu dětí ve vyloučených lokalitách, dále počtu podpořených dětí speciálním vzděláváním, počtu potřebných obyvatel v rámci podpory bydlení apod., přičemž na tuto studii navazuje dlouhodobý plán (Kraj Vysočina, 2011). To se ovšem netýká sledovaných obcí. Pro zlepšení práce s komunitou sociálně vyloučených i pro zlepšení vztahů v obcích by bylo vhodné udělat podrobnější analýzu lokality, a to nejen v oblasti míry nezaměstnanosti, počtu sociálně vyloučených, nabídky pracovních míst, ale i poptávky po práci a bydlení. Všechny tyto údaje by komunálním politikům přinesly podrobnější informace o lokalitě a snáze by se mohl vytvořit plán rozvoje pro danou oblast. Jestliže znalost situace ve vyloučené lokalitě dokumentuje kognitivní složku postoje komunálních politiků, pak vytvoření plánu, jako nástroje sociální inkluze, patří k prvotním projevům behaviorální postojové složky, na kterou by měla navazovat vůle obsah plánu uvádět do praxe.

7. Závěr

Cílem výzkumu bylo popsat postoje členů samospráv k sociálně vyloučeným občanům ve třech vybraných obcích v rámci jednoho regionu České republiky. Vlastní výzkum měl pomoci k porozumění vztahu komunálních politiků a úředníků k inkluzi a k odhalení toho, jak se vybraní komunální politici a úředníci cítí být odpovědní za tento proces v místě, ve kterém se nachází sociálně vyloučená lokalita.

Z odborné literatury vyplývá, že klíčovým aktérem v procesu sociálního začleňování a sociálního vyloučení obecně jsou obce. Hlavním předpokladem pro úspěšnou integraci nejen Romů, ale všech osob ohrožených sociálním vyloučením je převzetí odpovědnosti komunálními politiky. Přitom na romskou otázku je třeba klást velký důraz, neboť z odpovědí sledovaných komunálních politiků a úředníků vyplynulo, že se sociální vyloučení v jejich obcích týká zejména občanů romského původu. Koncepce romské integrace navržená Úřadem vlády ČR v roce 2009 stanovuje obcím úkoly, avšak zároveň upozorňuje, že se jedná pouze o doporučení, jelikož musí být respektován princip subsidiarity. V rámci fungování a podpory sociálně vyloučených panuje mezi obcemi velký rozdíl. Sociální odbory některých obcí jednají proaktivně, jiné nikoliv. Hlavním důvodem je přístup vedení samosprávy. Právě rozdíl v přístupu jednotlivých samospráv k sociálnímu vyloučení potvrdil i provedený výzkum.



Kvalitativního výzkumu, zaměřeného na tři obce stejného regionu, se účastnilo celkem sedm respondentů. Na území každé z těchto obcí se nachází vyloučená lokalita či mají vyloučenou lokalitu ve své působnosti. Problémy se v rámci všech lokalit opakují, v obecných tématech se respondenti většinou shodují, i přesto všichni poukazují na svá lokální specifika.

Výsledky analýzy rozhovorů byly představeny a interpretovány pomocí čtyř hlavních oblastí, které proces sociálního začleňování v rámci lokality silně ovlivňují (porozumění pojmu sociální vyloučení, přijetí odpovědnosti za proces sociálního začleňování, plánování podpůrných aktivit a samotná realizace).

V oblasti porozumění sociálnímu vyloučení je vidět, že respondenti se vždy pokusili na otázku rychle reagovat, nicméně obsahovou stránku pojmu sociální vyloučení nedokázali vždy zcela jasně definovat. Téměř všichni respondenti zformulovali nebo se pokusili zformulovat nějakou, většinou vlastní definici sociálního vyloučení. Respondenti vědí, co vše si lze pod tímto pojmem představit. Nicméně často pod pojmem sociálně vyloučený jedinec konkretizují Roma, který je nezaměstnaný a o podporu ze strany obce příliš nestojí. Neuvědomují si sociální vyloučení jako problém omezeného spektra vztahů, vnímají jej jako synonymum nejčastěji k etnické příslušnosti jedince. Dalším problémem byla u všech respondentů nedostatečná znalost výše lokální nezaměstnanosti. Všichni respondenti vědí, že je potřeba vyloučené zaměstnávat, případně zaměstnat někoho, kdo jim bude se zaměstnáváním pomáhat.

Jedno z kritérií hodnocení přijetí vlastní odpovědnosti za sociální vyloučení byl osobní přístup člena samosprávy k osobám ohroženým sociálním vyloučením. Na základě analýzy rozhovorů se dá konstatovat, že respondenti neměli negativní přístup k sociálně vyloučeným. Nevraživost ani opovržení se v rozhovorech neobjevovaly, respondenti spíše prezentovali názor veřejnosti, od kterého se také v některých případech dokázali distancovat. Větší neváživost komunálních politiků, majoritní společnosti i sociálně vyloučených navzájem byla popisována vůči nově přistěhovaným jedincům. I Navrátil et al. (2003) se věnuje podrobněji jejich novému konfliktnímu soužití po roce 1989, kdy byly uvolněny evropské hranice.

Všichni respondenti se shodli, že sociálně vyloučení lidé jsou skutečně ohroženi, nejvíce formou nevýhodných podnájmů založených na čerpání příspěvků na bydlení. Negativně vnímaný je u některých respondentů pouze život bez snahy o plnohodnotný výdělek a život ze sociálních dávek, který respondenti ve svých lokalitách spatřují. Většina respondentů však i k sociálně vyloučeným přistupuje neutrálně. Respondenti konstatovali, že problematika sociálního vyloučení je nedílnou součástí práce obecního zastupitele. Na tématu sociálních dávek je však patrné, že všichni respondenti nevnímají sociální vyloučení vždy jako svou starost. V případě sociálních dávek vidí problém spíše v oblastech mimo jejich působnost (sociální systém / stát). V rámci činnosti samosprávy obce se snaží sociálně vyloučeným zprostředkovávat pracovní příležitosti, nejčastěji formou veřejně prospěšných prací.

V oblasti plánování a informovanosti o možnostech spolupráce s jinými organizacemi byly odpovědi respondentů vyhybavé nebo velmi nekonkrétní. Ve všech obcích je respondenty potvrzena spolupráce s nestátní neziskovou organizací (NNO). Všeobecně však panuje mezi respondenty vůči organizacím občanského sektoru skepse. Organizace občanského sektoru jsou podle respondentů nestabilní, nefungují optimálně, nemají vhodné složení poskytovaných služeb. Pouze jeden z dotazovaných uvádí pozitivní zkušenost s nestátní neziskovou organizací. Z odpovědí je zřejmé, že respondenti nerozumí specifickým podmínkám, ve kterých musí organizace občanského sektoru vykonávat svou činnost.

Ani jeden z respondentů neuvedl či nepřiblížil žádný plán nebo program samosprávy vedoucí k lepšímu začleňování sociálně vyloučených osob. Většina respondentů zejména kritizovala stávající sociální systém a uvažovala o jeho změnách, což souviselo s přesouváním odpovědnosti za problematiku mimo jejich působnost. Jako osvědčenou aktivitu, která se týká samosprávy, respondenti uvádějí snahu o rozptýlení vyloučené lokality po celém kraji a také spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování, která podporuje sociální aktivity. V jedné z obcí se konkrétně



osvědčilo zapojení místní romské kapely do průběhu obecní slavnosti. Jiné aktivity však bývají spíše výjimkou a jsou založeny na individuálním přístupu.

Všichni respondenti si uvědomují, že nezaměstnanost a nedostatek pracovních míst je téma, se kterým musí jimi zastupovaná samospráva počítat a řešit je, přesto většinou nenacházejí jiné možnosti než zprostředkovávání omezeného počtu krátkodobých podporovaných pozic. Respondenti také konstatují, že motivace dlouhodobého zaměstnání pro občany s nízkou pracovní kvalifikací je z důvodu výše platů, ve vztahu k výši státní podpory udělované početnějším rodinám, malá. Pro zvýšení motivace lidí oficiálně pracovat lze zvážit vytvoření finančního příspěvku, který by fungoval jako „podpora v zaměstnanosti“. Tedy sociální dávku, která by v případě nízkého platu vyrovnávala, spíše však převyšovala částku, kterou rodina získává pomocí sociálních dávek při nezaměstnanosti živitele. Lidé dlouhodobě nezaměstnaní by byli touto dávkou motivováni k získání a udržení zaměstnání. Eliminoval by se problém tzv. „sociální pasti“, který vytváří situaci, že zůstat na sociálních dávkách se oproti hůře placenému zaměstnání vyplácí početně rodině více. Případně by se na tomto druhu aktivní politiky zaměstnanosti, resp. motivaci k práci, mohla podílet místní samospráva v rámci její působnosti. Pak by došlo i ke zvýšení individualizovaného nahlížení na účel podpory. Jedním z funkčních způsobů podpory sociálně vyloučených občanů je také jejich zaměstnávání v místní samosprávě. Tento přístup zmiňovala teoreticky zaměřená část článku a výzkumná část potvrdila jeho aplikaci. Výzkum na téma *Kvalita multietnického soužití* (Navrátil et al., 2003) říká, že zastoupení určité funkce v samosprávě sociálně vyloučeným pomůže podpořit jejich fungování v lokalitě. Stejně tak se pozitivní zkušenost odrazila i v rámci výzkumu, v němž respondent chválil utvoření pozice „asistenta prevence kriminality“ v rámci organizační struktury obecního zastupitelstva.

Stejně jako v knize *Romové – Konec (ne)jednoho mýtu* (Jakoubek, 2004) se hovoří o rozlišování Romů od většinové společnosti jako rozlišování černé od bílé, byla i většina respondentů z výzkumu tímto stereotypem ovlivněna a označovali během rozhovoru Romy jako „černé“ a zbylé obyvatele jako „bílé“. Stereotypní vnímání vykazují všichni dotazovaní shodně. Přebírají názor většinové společnosti, když tvrdí, že v jejich oblasti dochází ke zneužívání sociálních dávek, lidé nechťejí pracovat, neshání práci a jen pobírají finanční příspěvky od státu, přičemž těmito lidmi myslí zejména Romy. Polovina respondentů poukázala na původce problému, kterým je dle nich nedokonalost sociálního systému a v druhé řadě vliv negativních vzorů a výchovy. Respondenti byli z řady komunálních politiků, proto je zjištění, že i mezi nimi existují takto zakořeněné stereotypy, velmi podstatné.

Pro zlepšení práce s lokalitou sociálně vyloučených by bylo vhodné udělat podrobnější analýzu demografických aspektů lokality (Matoušek, 2003). Doporučili bychom analýzu v oblasti míry nezaměstnanosti, počtu sociálně vyloučených a nabídky pracovních míst, ale i poptávky po práci a bydlení. Takové údaje by komunálním politikům sloužily jako podklad k vytvoření plánu rozvoje pro danou oblast.

Na základě výzkumu se tedy dá říci, že komunální politici sociálnímu vyloučení rozumí po svém. Uvědomují si, že by se jeho řešení měli věnovat, ale nemají jasnou představu o tom, jak na tento sociální jev v rámci obce reagovat. Proto buď nedělají nic, nebo bez předchozího plánování zkouší zvyšovat zaměstnanost sociálně vyloučených při výkonu veřejně prospěšných prací. Dalo by se tedy říci, že jejich zúžené pochopení sociálního vyloučení vede k zúženému hledání vhodných řešení. Aktivace kognitivní a afektivní složky postoje komunálních politiků doprovází absence nebo nízká míra iniciace behaviorální postojové složky.

K eliminaci sociálního vyloučení může dojít jedině tehdy, když se z tohoto sociálního jevu stane politikum na místní úrovni a když komunální politici, navzdory svému okolí, přijmou za tento proces plnou politickou odpovědnost. Jak bylo uvedeno již v úvodu, postoj komunálních politiků lze změnit pomocí vzdělávání, ale i širšími sociálními vlivy. Domníváme se, že zvyšování znalostí o vyloučené lokalitě i o možnostech podpory místními politiky je prvním krokem k pozitivnímu přístupu a účelnému sociálnímu začleňování. K rozšíření odborných znalostí i informování



o možnostech podpory, tedy i následné změně postoje (jeho kognitivní složky) komunálních politiků k sociálně vyloučeným by mohla pomoci „informační brožura o sociálním začleňování pro obce“. Tato brožura by komunální politiky informovala o možnostech spolupráce s jinými organizacemi, principech komunitní práce a v neposlední řadě i o důležitosti získávání informací o dané lokalitě. Dále by čtenářům poskytovala argumenty pro eliminaci rozšířené stigmatizace různých společenských skupin a pomohla tak politikům v lepší komunikaci s většinovým obyvatelstvem. Shrnovala by informace o potírání kriminality, možnostech a nárocích sociálně vyloučených na podporu a tím zvyšovala znalosti komunálních politiků o sociální politice státu. Brožura by tudíž fungovala i jako vzdělávací materiál a pomohla by zabránit rozšiřování nepodložených a zobecňovaných názorů na vyloučenou lokalitu. V neposlední řadě by mezi komunálními politiky měla zintenzivnit pocit odpovědnosti za řešení sociálního vyloučení v jejich lokalitě, tedy posílit afektivní složku jejich postoje. Nejvíce práce však musí být vykonáno při rozvíjení behaviorální postojové složky. Komunální politici musí získat profesionální podporu v plánování a především pak v následném uskutečňování sociálního začleňování. Bez tohoto kroku se jako společnost nemáme šanci posunout dále.

Výzkum dokumentuje postoje komunálních politiků k situaci sociálně vyloučených občanů. Odhaluje ojedinělé a individualizované snahy řešit bytové otázky a nezaměstnanost. Přináší také kritiku nabídky nevýhodných podnájmů, jejichž platby jsou založeny na čerpání příspěvků na bydlení. Upozorňuje na odmítání odpovědnosti komunálních politiků za řešení otázky sociálních dávek a přesouvání této odpovědnosti na stát. Dále odhaluje obtížnost vyrovnání se komunálních politiků s negativními reakcemi veřejnosti. Sledovanými komunálními politiky je problematika sociálně vyloučených z větší části prezentována jako romský problém. Výzkum také upozorňuje na nedobrou zkušenost komunálních politiků se spoluprací s neziskovými organizacemi a neznalost specifik jejich fungování. Mezi další zjištění patří nedostatečné využívání principů a projektů komunitní práce. Varující je neexistence demografických analýz sledovaných lokalit a neexistence dlouhodobého plánu rozvoje obcí, který by zahrnoval plán pro sociální začlenění vyloučených občanů. V důsledku těchto výsledkových jevů navrhuje na centrální úrovni zpracovat stručnou a srozumitelnou brožuru o sociálním začleňování, která by obsahovala odkaz na Agenturu pro sociální začleňování a další možné spolupracující organizace v oblasti sociálního začleňování. Na komunální úrovni pak vytvořit demografické analýzy obcí a analýzy jejich vyloučených lokalit. Také na komunální úrovni vytvořit strategický plán sociálního začleňování vyloučených lokalit a vybudovat podpůrnou strukturu, která by umožňovala úspěšnou implementaci strategických cílů. Dílčím doporučením, vzešlým z konstatování respondentů, že klíčem k řešení problémů sociálně vyloučených je jejich zaměstnanost, je pak vytvoření „příspěvku v zaměstnanosti“, který by sociálně ohroženým pracujícím občanům v případě nižších příjmů dorovnával finanční rozdíl mezi hůře placeným zaměstnáním a životem na sociálních dávkách.

Použité zdroje

- AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ V ROMSKÝCH LOKALITÁCH. 2009. *Příručka pro sociální integraci* [online]. [12. 4. 2014]. Dostupné z: file:///C:/Users/admin/Downloads/Priucka%20pro%20socialni%20integraci_dotisk.pdf
- BAMRUKOVÁ, P. 1997. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Praha: Socioklub.
- ČLOVĚK V TÍSNI. 2013. *Efektivní komunikace v interkulturním prostředí* [online]. [20. 8. 2014]. Dostupné z <http://www.inkluzivniskola.cz/content/efektivni-komunikace-v-interkulturnim-prostredi>
- FOTR, J. 2012. *Tvorba strategie a strategické plánování: teorie a praxe*. Praha: Grada.
- GABAL, I. 2010. *Východiška strategie boje proti sociálnímu vyloučení*. Praha: Gabal, Analysis & Consulting.
- HENDL, J. 2008. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.



- HAVRDOVÁ, Z. 2013. *Mít život ve svých rukou*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze a Český západ, o. s.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2009. *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
- HURRLE, J. 2013. *Monitorovací zpráva občanské společnosti o plnění národní strategie integrace Romů a akčního plánu Dekády v České republice v roce 2012*. Budapest: Decade of Roma Inclusion Secretariat Foundation.
- JAKOUBEK, M. 2004. *Romové – konec (ne)jednoho mýtu*. Praha: Socioklub.
- KRAJ VYSOČINA. 2011. *Strategie integrace sociálně vyloučených lokalit v Kraji Vysočina na období 2012–2017* [online]. [12. 11. 2014]. Dostupné z: https://www.kr-vysocina.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=450008&id_dokumenty=4054993
- MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MAREŠ, P. 2008. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze)*. Brno: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity.
- MAREŠ, P. 2006. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
- MAREŠ, P. 1999. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- MPSV. 2014. *Státní sociální podpora* [online]. [4. 8. 2014]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/2>
- NAVRÁTIL, P. 2003. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál.
- RICHARDSON, L., LE GRAND, J. 2002. *Outsider and Insider Expertise: The Response of Residents of Deprived Neighbourhoods to an Academic Definition of Social Exclusion*. Oxford UK: Blackwell Publishers Ltd.
- ŘÍČAN, P. 1998. *S Romy žít budeme – jde jen o to, jak*. Praha: Portál.
- SEVEROVÁ, P. 2015. *Sociálně vyloučená lokalita a její vnímání komunálními politiky*. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze: FHS.
- SOBKOVÁ, M. 2012. *Studie sociální začleňování z perspektivy územní samosprávy*. IUMRO.
- SÝKORA, L. et al. 2010. *Rezidenční segregace*. Praha: Univerzita Karlova v Praze a Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky.
- ŠIMÁČEK, M. 2011. *Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011–2015*. Praha: Úřad vlády.
- Zákon č. 108/2006, o sociálních službách.*



Postoje žáků druhých a třetích tříd se zrakovým postižením k alkoholu a cigaretám: výzva pro sociální práci i speciální pedagogiku

Attitudes of Visually Impaired Pupils in the Second and Third Classes Towards Alcohol and Cigarettes: A Challenge for Social Work and Special Pedagogy

Dana Groulíková, Daniela Jaklová Střihavková

Mgr. Dana Groulíková¹ vystudovala magisterský obor Sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Nyní pracuje ve Společnosti Podané ruce, o. p. s., Centrum prevence, jako lektorka primární prevence.

Mgr. Daniela Jaklová Střihavková² je doktorskou studentkou na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Ve své disertační práci se zabývá přiměřeností poskytovaných služeb žitým problémům osob se zrakovým postižením.

Abstrakt

Článek odpovídá na otázku „*Jaké mají žáci druhých a třetích tříd se zrakovým postižením postoje k užívání alkoholu a cigaret?*“. Žáci se zrakovým postižením jsou z hlediska užívání alkoholu a cigaret a jejich rizik velkou neznámou. Výzkumy o jejich postojích nebyly dosud provedeny. Dostupné informace, bádání v jiných oblastech, jejich životní situace, jsou z tohoto hlediska nejednoznačné, avšak naznačují, že by cílová skupina v souvislosti s užíváním drog mohla být spíše riziková. Tímto se zabýváme v první části textu. Vodítkem k tomu, jaké postoje lze očekávat od zrakově postižených, mohou být informace o postojích vidících vrstevníků. I v takto zaměřených výzkumech jsou však bílá místa, jak dále ukazuje tento text. Vzhledem k tomu, že článek prezentuje výsledky našeho výzkumu, stručně se věnujeme i popisu metodiky. Naše zjištění ukazují, že lákovou drogou by mohl být pro zrakově postižené žáky základních škol zvláště alkohol, který je jim dobře známý a běžně užíván v jejich rodinách. Navrhujeme také tři hypotézy o příčinách chybějící primární prevence u cílové skupiny. V závěru pak nabízíme doporučení pro sociální pracovníky a speciální pedagogy.

Klíčová slova

zrakově postižení, žák, primární prevence, alkohol, cigarety, postoje, kvalitativní výzkum

¹ Kontakt: Dana Groulíková, Společnost Podané ruce, o. p. s., Centrum prevence, Hapalova 22, 621 00 Brno; danagroulikova@seznam.cz

² Kontakt: Daniela Jaklová Střihavková, Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, Joštova 10, 602 00 Brno; danielastrihavkova@gmail.com



Abstract

This article answers the question: *“What are the attitudes of visually impaired pupils in the second and third classes towards the use of alcohol and cigarettes?”* No research has been done on these children's attitudes towards using alcohol and cigarettes. Information is available on different spheres of pupils' lives, but this information is ambiguous. It seems, however, that this population is at risk. The authors describe this in the first part of the present paper. Information about attitudes of eye-sighted peers could be a clue for estimation of attitudes/stances of visually impaired pupils. There are blind spots even in this research, as shown below in this article. Because the article presents the results of their research, the authors deal briefly with the description of the research methodology. The findings show that alcohol, especially, could be a tempting drug for pupils with visual impairment. It is well known among them and commonly used in their families. Three hypotheses are proposed concerning the causes of absent primary prevention within the target group. In conclusion, the article provides several recommendations to the social workers and special pedagogues.

Keywords

visually impaired, pupils, primary prevention, alcohol, cigarettes, attitudes, qualitative research

Úvod

Motivací k napsání článku byla potřeba upozornit na chybějící segment ve službách poskytovaných osobám se zrakovým postižením, za který považujeme primární prevenci. Původně bylo naším cílem popsat, jak funguje primární prevence na specializovaných základních školách pro děti se zrakovým postižením, což odpovídá zaměření diplomové práce jedné z autorek (Groulíková, 2014), ze které tento článek vychází. Předvýzkum na školách, na kterých jsme chtěly svá šetření realizovat (rozhovory s metodiky primární prevence), ale ukázal, že institucionalizovaná podoba primární prevence zde zcela chybí. Proto jsme se rozhodly naše zaměření změnit a zabývat se postoji žáků k alkoholu a cigaretám. Naši hlavní výzkumnou otázkou bylo *„Jaké mají žáci druhých a třetích tříd se zrakovým postižením postoje k užívání alkoholu a cigaret?“*. Alkohol a cigarety jsme zvolily z toho důvodu, že jsou to první drogy, se kterými se žáci dostávají do kontaktu a je na ně zaměřena primární prevence na prvním stupni (VUP, 2005). Cílovou skupinu (žáky druhých a třetích tříd) jsme si vybraly z toho důvodu, že výzkumy ukazují, že první zkušenosti žáků s alkoholem a cigaretami se objevují do 10 let věku dítěte (Hrubá, Žaloudíková in Řehulka, 2011; Kastnerová, 2008). Na základě této skutečnosti by měly být děti informovány o alkoholu a cigaretách právě v námi vymezeném období (Rehorčíková et al., 2013). Někteří výzkumníci se zároveň domnívají, že toto období je kritické pro vytvoření vztahu dětí k alkoholu (Copeland et al., 2009).

Naším předpokladem bylo, že znalosti těchto žáků budou omezené a že tento fakt bude ovlivňovat i emotivní a konativní složku jejich postojů (budou spíše ochotní zkoušet alkohol či cigarety, nebudou příliš zdtní v jeho odmítání). Tyto předpoklady se do jisté míry naplnily, jak je vidět v následujícím textu. Usuzujeme tedy, že příčinou uvedeného je právě nedostatečná primární prevence. Domníváme se, že současný stav primární prevence může mít mimo jiné následující příčiny, a to buď jednotlivě, nebo (a to pravděpodobněji) v součinnosti: tradiční pojetí speciální pedagogiky, stereotypní představy o zrakově postižených, chybějící diskurz sociální práce ve službách pro zrakově postižené.

Důsledkem chybějící primární prevence je z našeho úhlu pohledu větší ohrožení cílové skupiny dospělých zrakově postižených, pro kterou podle Glasse (1981) platí, že se na ni při dalších problémech pohlíží z hlediska dominantního postižení, tedy postižení zraku. To často vede k tomu, že problémy s nadužíváním alkoholu ustupují do pozadí, odborníci se závislosti nevěnují, ale zabývají se pouze zrakovým postižením a jeho rehabilitací. Podobně Wegmann a Peterli (in Jones, 2010) uvádí, že postižení mohou pravidelně zneužívat návykovou látku, aniž by to jeho



okolí zaznamenalo, což je dáno především tím, že je k těmto lidem přístupováno jako ke zrakově postiženým, nikoliv jako k těm, kteří mají problém s drogami.

Specifika žáků se zrakovým postižením

Na základě předvýzkumu jsme zaznamenaly, že na základních školách pro zrakově postižené je pouze minimum žáků s úplnou a praktickou slepotou, ve většině případů se jedná o děti se střední a silnou slabozrakostí (dětí slabozraké a děti se zbytky zraku). Hovoříme tedy o dětech s vízem 6/18 až 3/60 (World Health Organization, 2010). Vizus lze definovat jako „*schopnost oka identifikovat dva co nejbližší ležící body jako dva oddělené objekty*“ (Schindler, 1997). Vizus se zpravidla uvádí ve zlomku, kde číselník představuje vzdálenost v metrech, ze které byl zrakově postižený schopen body rozlišit, a jmenovatel udává vzdálenost v metrech, ve které by byl schopen rozlišit body člověk, který má oči zdravé (Schindler, 1997). Vizus 6/18 tedy znamená, že zrakově postižený byl na 6 metrů schopen přečíst to, co by člověk bez zrakové vady přečetl ze vzdálenosti 18 metrů.

Určení vizu je zdravotnickou definicí zrakového postižení, není ovšem samozřejmě jedinou. Speciální pedagogové definují zrakově postižného jako „*jedince, který i po optimální korekci (...) má v běžném životě problémy se získáváním a zpracováním informací zrakovou cestou*“ (Vitásková, Ludíková, Souralová in Slowik, 2007:59). Na základě uvedeného pak hodnotí slabozrakost jako omezení, které se projevuje snížením rychlosti a přesnosti vnímání a rovněž i přetvořením zrakových představ (Plevová, Slowik, 2010). Je zde omezená možnost nápodobu i vnímání detailů (Finková, 2011; Plevová, Slowik, 2010).

Zrakové postižení (impairment) může vyústit v další obtíže (disability). Samy obtíže nejsou nezbytným ani přímým důsledkem zrakového postižení, vznikají v součinnosti zrakové vady a sociálního prostředí (World Health Organization, 2001). Mnoho autorů je popisuje jako to, co odlišuje zrakově postižené od „vidících“. Tyto obtíže můžeme rozdělit do tří skupin, rozdělení však bude do jisté míry umělé, protože tyto skupiny jsou vzájemně propojeny, ale umožní nám přehlednější popis disabilit. První skupinu tvoří potíže se samostatným vykonáváním činností, které jsou pro vidící běžné, druhou pak potíže s inkluzí a sociální interakcí a třetí potíže spojené s psychikou.

Do první skupiny patří zejména zhoršená orientace v prostoru (Finková, 2011; Plevová, Slowik, 2010; Jesenský, 2007; Jesenský, 1988) a také kvalitativně odlišné reakce na vizuální podněty. Dítě předškolního věku v kognitivní oblasti dokáže pojmenovat různé odstíny barev, což může být u dítěte se zrakovým postižením problematické, pokud trpí těžšími vadami. Dítě bez postižení zraku v daném věku dokáže vyhledat tvary, odlišit obrázky, které mají jinou vertikální polohu, najít dva shodné obrázky, což dítě se zrakovým postižením díky snížené schopnosti vnímat zrakovým analyzátořem sice může být schopno vykonat, ale bude mu to trvat déle, bude dříve unavené, či dokonce o tyto věci nebude mít vůbec zájem. Velký problém mohou mít rovněž se soustředěním na podnět zrakového původu (Ptáček, Kuželová, 2013; Vágnerová, 2004). Uvedené může mít za následek, že se budou děti jevit jako nepozorné či bez zájmu o dané téma, protože delší soustředění na takový podnět je pro ně namáhavé. Reakcí na potíže zařazené do první skupiny je podle Careyho (2012a) vyučování mechanických dovedností, které autor považuje za převažující v současném systému vzdělávání dětí se zrakovým postižením.

Do druhé skupiny patří potíže s navázáním sociálního kontaktu, u dospělých například problémy s nalezením zaměstnání. Těžkosti s navázáním sociálního kontaktu jsou na straně zrakově postižených způsobeny omezenou možností „odezírat“ a napodobovat (Finková, 2011; Plevová, Slowik, 2010), což zapříčiňuje rigiditu v sociálních vztazích (Carey, 2012b). U vidících mohou být při vzájemném styku komplikací předsudky o lidech se zrakovým postižením (Novosad, 2009; Michalko, 2002; Čálek, Cerha, Holubář, 1992). Menší sociální síť lidí se zrakovým postižením potvrzuje také výzkum z nizozemského prostředí, kde se ukázalo, že adolescenti se zrakovým postižením mají o čtvrtinu méně rozsáhlou sociální síť (průměrně 15 lidí místo 20; Kef, Hox, Hebekothé, 2000). Důsledkem této skutečnosti může být menší sociální kapitál, jehož velikost



určuje schopnost člověka efektivně pracovat s kolektivně drženým kulturním, ekonomickým a symbolickým kapitálem³ (Šafr, Sedláčková, 2006). Čím větší má člověk sociální kapitál, tím spíše se mu dostane pomoci od dalších lidí. Carey (2012a) k tomu poznamenává, že současné vzdělávání zrakově postižených nepomáhá překonat nesnáze s navazováním sociálních kontaktů ani s jejich udržením, protože je příliš zaměřeno na vedení k samostatnosti.

Do třetí skupiny řadíme potíže jak s psychickým vývojem, tak s psychickou pohodou. Vágnerová (2004) upozorňuje, že zraková vada (především vrozená) ovlivňuje rozvoj poznávacích procesů. Pokud je schopnost vnímat svět za pomoci zrakového analyzátoru omezena, může dojít k narušení (zpoždění) psychického vývoje. Díky tomu může být na tyto jedince pohlíženo jako na osoby s mentálním postižením, čímž je jejich socializace opět narušena, protože se jim nedostává tolika podnětů (Ptáček, Kuželová, 2013; Plevová, Slowik, 2010; Kimplová, 2010; Čálek, Holubář, Crha, 1992). Pomalejší vývoj zmiňuje i Carey (2012b), který ho spojuje s omezenou možností nápodoby. Čálek, Holubář a Crha (1992) upozorňují na to, že osobnost zrakově postižených je ovlivněna tím, jak se k ní chovají druzí, tím dospívají ke stejnému závěru jako již dříve Scott (1991), podle kterého je sebepojetí u zrakově postižených vytvářeno tak, že intaktní společnost má zakořeněnou určitou ideu slepého, je mu dáno chování, které k němu patří, a pokud se tak nechová, je sankcionován. Vyžadované chování je podle něj takové, které podporuje stereotypní představy o zrakově postižených, mezi něž patří např. poddajnost, melancholičnost, závislost atd. (Scott, 1991:22). Vzhledem k tomu, že dítě se zrakovým postižením bude na vizuální podněty reagovat kvalitativně jinak než dítě vidící, mohou být zrakově postižené děti považovány za mentálně postižené (Ptáček, Kuželová, 2013; Plevová, Slowik, 2010; Kimplová, 2010). Důsledkem takového nazírání na dítě může být jeho další deprivace a reálné zpomalení jeho vývoje.

Psychická pohoda člověka se zrakovým postižením velmi souvisí s akceptací jeho vady (Güttnerová, 2002; Čálek, Holubář, Crha, 1992). Dítě mající zrakovou vadu si svoje postižení začíná uvědomovat kolem pátého roku života, což souvisí s tím, že se na něj také začíná ptát. Pokud s dítětem o zrakové vadě rodiče a okolí nebudou mluvit shovívavě a pravdivě, může dojít ke snížení jeho sebeúcty, nemožnosti akceptovat zrakový defekt, čímž se bude prodlužovat i doba závislosti a neschopnosti navázat adekvátní sociální kontakt. Výše uvedené může vést k prohlubování úzkosti a k psychickým problémům (Kimplová, 2010; Jílková in Jesenský, 2002; Kudelová, Květoňová, 1996). Menší psychickou pohodu zrakově postižených dokládají i výsledky meta-analýzy Pinquarta a Pfeiffera (2011).

Ve vztahu k závislostem jsou rizikové hlavně disability zařazené do druhé a třetí skupiny. Kalina (2003) popisuje tzv. bio-psycho-sociální model, který poukazuje na to, že vznik závislosti je výsledkem působení dispozic člověka (biologické, genetické), nastavení člověka vůči zátěžovým situacím a vlivu jeho okolí. Osoby se zrakovým postižením mohou být v těchto třech sférách značně oslabeny, jak je uvedeno výše.

Postoje k užívání alkoholu a cigaret

Postoje, o kterých bude pojednáno dále, definujeme jako hodnotící složku osobnosti, která má tři části – kognitivní, emocionální (afektivní) a konativní (Hartl, Hartlová, 2000; Manstead in Manstead, Hewstone, 1995:47–48). Kognitivní složka postojů v sobě zahrnuje názory, mínění, znalosti a také přesvědčení či principy, které umožňují např. řešit problémy. Emocionální (citová) složka udává směr a intenzitu postojů; poslední složka je konativní, ta se týká našeho chování, které je vyvoláno reakcí na podněty (Výrost, Slaměník, 1997).

Výzkum o postojích dětí se zrakovým postižením k drogám doposud nebyl proveden, máme ale k dispozici výzkumy o postojích vidících dětí – jsou kvantitativní a zaměřené na konativní složku postojů, a to jak k cigaretám, tak k alkoholu.

³ Stane se tak za předpokladu stejné „výtežnosti“ různých sociálních sítí, který ale může a nemusí platit (Šafr, Sedláčková, 2006).



Děti ve věku od 6 do 11 let mají zkušenosti s cigaretami, některé kouří pravidelně. Často jsou to jedinci pocházející z rodin, kde jeden či oba rodiče kouří. Výzkumu, který provedly Hrubá a Žaloudíková (in Řehulka, 2011), se pre-testu účastnilo 1085 žáků. Například ve čtvrtých třídách zkusilo cigaretu jednou 173 žáků, opakovaně potom 75 žáků. Výzkum na jihočeských školách, který prováděla Kastnerová (2008) na jaře roku 2006, se zabývá zkušenostmi žáků ve věku 10 až 16 let s legálními drogami. Bylo navráceno 2650 dotazníků, z čehož bylo 10 % desetiletých a 15 % jedenáctiletých žáků. Z výzkumu vyplynulo, že do deseti let téměř čtvrtina dětí vykouří svou první cigaretu a 6 % dětí se do 10 let stává pravidelnými kuřáky. Větší zkušenosti s cigaretami mají v tomto věku chlapci, avšak s přibývajícím věkem se situace spíše obrací a kouří více dívky (Hrubá, Žaloudíková in Řehulka, 2011; Kalman et al., 2011).

Alkohol je v pořadí druhou drogou, která je v naší společnosti velmi tolerovaná a se kterou se děti dostávají nejdříve do kontaktu (Nešpor, 1995a). Ze studie Kastnerové (2008) vyplývá, že mnoho dětí získá svoji první (či opakovanou) zkušenost s alkoholem do 10 let. Co se týká jednotlivých druhů alkoholu, tak až 40 % dětí do 10 let vypilo alespoň jednu sklenici piva. 22 % dětí do deseti let vypilo 1 sklenici vína a o 8 % méně vypilo alespoň jednu sklenici tvrdého (destilovaného) alkoholu. Kalman et al. (2011) se sice ve své studii zaměřuje na děti od 11 let, výsledky jsou však velmi podobné: přibližně 65 % dětí má zkušenosti s alkoholem před 13 rokem života a 59 % chlapců uvádí, že se poprvé opilo ve věku 13 let a méně, u dívek to potom bylo 49 % dotazovaných.

Odhadnout na základě dostupné literatury, nakolik se zkušenosti (a s nimi konativní část postoje) dětí se zrakovým postižením liší od zkušeností jejich vrstevníků, je nelehké. Hrají tu roli dvě protichůdné tendence. Na jedné straně předpokládaná větší sociální uzavřenost dětí se zrakovým postižením (Kef, Hox, Kabekothé, 2000), jejímž důsledkem by mohla být menší příležitost drogy zkusit, na straně druhé pocit tělesného či duševního strádání může být rizikovým faktorem vzhledem k závislosti (Kalina, 2003). V příbězích lidí s postižením zraku se v souvislosti s procesem akceptace zrakové vady strádání spojené s pocitem handicapu objevuje (Carey, 2012c; Michalko, 2002), stejně tak v odborné literatuře (Carey, 2012a; Vágnerová, 2004; Keblová, 2001). Wegmann a Petereli (in Jones, 2010) popisují, že závislost dává lidem strukturu všedního dne. Návykové látky zpočátku pomáhají překonat životní krizi, avšak díky tomu, že droga velmi brzy začne ovládat život jedince, se jejich užívání stává dalším problémem. V článku je rovněž uvedeno, že krátkodobé užívání návykových látek může vést k tomu, že se osoby částečně vyhnou krizové situaci, která souvisí se vznikem či průběhem zrakového postižení (Jones, 2010). U dětí ve druhých a třetích třídách samozřejmě klasickou závislost nepředpokládáme, na druhou stranu je možné, že se zde objevuje touha ochutnat alkohol či kouřit opakovaně při stresových situacích.

O znalostech žáků, tedy o kognitivní složce postoje, deskriptivní informace chybějí, máme však informace preskriptivního rázu, víme tedy, co by měli vědět. Žáci ve druhých a třetích třídách základní školy by měli mít konkrétní informace týkající se drog, měli by se orientovat v tom, jaké látky jsou obsaženy v alkoholických nápojích a cigaretách, dále by měli být schopni popsat zdravotní dopady při užívání těchto látek (Nešpor, Csémy, 1994; Skácelová, 2012).

Co se afektivní složky postoje týká, můžeme předpokládat, že postoj dětí bude ovlivněn postojem české společnosti k legálním drogám obecně. Vzhledem k tomu, že 37,2 % populace buď denně, nebo pravidelně kouří a 32,9 % pije alkohol alespoň dvakrát týdně (Běláčková et al., 2012), se dá předpokládat, že kouření a pití alkoholu bude alespoň u části dětí vnímáno jako něco běžného a tolerovatelného. To potvrzuje výzkum středoškolačků, kdy kouření spolužáka neodsuzovalo 67,9 % respondentů, oproti 23,5 %, kteří jej odsuzovali, pití alkoholu neodsuzovalo 84,8 % středoškolačků, oproti 4,3 %, kteří jej odsuzovali (Fendrychová, 2009). Tento výzkum tak také ukazuje, že alkohol je přijímanější drogou než cigarety. Podobné výsledky se tedy dají čekat i u dětí se zrakovým postižením.

Na základě prostudované literatury můžeme konstatovat, že téma postojů dětí se zrakovým postižením k alkoholu není zpracováno ani v domácí, ani v zahraniční literatuře, stejně jako oblast primární prevence, která je s postoji spjata. Jaké tedy tyto postoje budou, bychom mohli odhadovat



jen na základě výzkumů vidící mládeže, které se ale soustřeďují převážně na zkušenosti s alkoholem, neposkytují tedy informace, které by byly s naším výzkumem zcela srovnatelné. Rozhodly jsme se tedy položit velmi otevřenou otázku *„Jaké mají žáci druhých a třetích tříd se zrakovým postižením postoje k rizikům užívání alkoholu a cigaret?“*. Vzhledem ke konceptualizaci postoje jsme ji rozložily na tři dílčí výzkumné otázky: *„Jaké jsou znalosti zrakově postižených žáků druhých a třetích tříd na specializovaných základních školách pro děti se zrakovým postižením o alkoholu a cigaretách?“*, *„Jaké je chování zrakově postižených žáků druhých a třetích tříd na specializovaných základních školách pro děti se zrakovým postižením vzhledem k alkoholu a cigaretám?“* a *„Jak zrakově postižení žáci druhých a třetích tříd na specializovaných základních školách pro děti se zrakovým postižením emočně reagují na soubor jevů týkající se alkoholu a cigaret?“*.

Metodika výzkumu

Výzkum byl založen na kvalitativní výzkumné strategii, která byla zvolena vzhledem k otevřenosti hlavní výzkumné otázky. V rámci této práce jsme zvolily metodu focus group, kterou považujeme za vhodnou z toho důvodu, že nám umožnila získat data u většího množství dětí a zároveň i pozorovat jejich nonverbální reakce na zvolená témata. Jako její další přednost se ukázala možnost reagovat na situace vznikající ve skupině a přizpůsobit jim její průběh. V rámci této metody jsme využily i zúčastněné pozorování, kdy na jedné škole byly pozorovatelkami přítomné učitelky, díky čemuž mohla výzkumnice provádějící focus groups konfrontovat své poznámky o neverbálním vyjadřování žáků s informacemi od přítomných pedagogů.

Pro výzkum jsme využily kritériální výběr vzorku (Žižlavský, 2003). Primárně byly vybrány ty školy, které se zaměřují na vzdělávání žáků se zrakovým postižením. Limity v tomto primárním výběru vzorku byly dány tím, zda školy chtěly, či nechtěly s výzkumníci spolupracovat. Sekundární výběr pak spočíval v tom, že byly na prvním stupni vybrány ty třídy, které se daného výzkumu chtěly účastnit. Nakonec focus groups proběhly ve dvou třídách 2. ročníku a dvou třídách 3. ročníku a účastnilo se jich 10 a 6 žáků druhých tříd a 11 a 7 žáků třetích tříd. Limitací úzkého výzkumného vzorku, se kterým jsme pracovaly, je nemožnost zobecnit získané informace, náš výzkum tedy považujeme za sondu do problematiky, která by si zasloužila další, širší zaměřené prozkoumání. Zároveň chybí srovnatelný výzkum u žáků druhých a třetích tříd bez postižení zraku, nemůžeme s nimi tedy výsledky srovnávat. Hodnotou výzkumu je z našeho úhlu pohledu tudíž hlavně otevření tématu, o němž se v českém prostředí dosud nepsalo, a přinesení nových informací.

Znalosti jsme operacionalizovaly jako to, co si žáci myslí, že je droga – co je to alkohol, cigarety, co je to závislost, rozdíl mezi akutní intoxikací a závislostí, kterým orgánům škodí alkohol, kterým cigarety, jaké jsou rozdíly v jejich užívání u dětí a dospělých. Doplnkově jsme se navíc ptaly, odkud respondenti získali informace o drogách. Chování jsme operacionalizovaly na zkušenosti s alkoholem a cigaretami, schopnost udržet vlastní názor a adekvátně reagovat na vzniklý problém (jak odmítnout nabízenou drogu, co dělat, když mám problém). Emoční reakce jsme operacionalizovaly na pocity vzhledem k vlastnímu užívání látek i k jejich užívání u osob žákům blízkých. Pocity jsme zjišťovaly na základě jejich explicitního slovního vyjádření i na základě výrazu tváře a tónu hlasu respondentů. Z tohoto důvodu pro nás byla přínosná triangulace naší interpretace s tím, jak to viděly učitelky, které byly přítomny při dvou ze čtyř focus groups.

Z focus groups byly pořízeny a přepsány audiozáznamy, které jsme potom analyzovaly za pomoci otevřeného kódování spolu s výsledky pozorování. Nalezená témata jsme přiřazovaly k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám na základě jejich operačních definic.

ZJIŠTĚNÍ

Znalosti žáků o alkoholu a cigaretách

Při analýze dat byly v rámci této složky postoje vytvořeny tři skupiny žáků. Do první byli zařazeni žáci, kteří znali veškeré informace. Tuto skupinu jsme pojmenovaly *„Experti“*. Další skupinou byli



„Laici“ a spadali sem ti žáci, kteří měli také určité informace, ale pouze částečné nebo zcela mylné. Strukturální rozdíl mezi skupinou „*Expertů*“ a skupinou „*Laici*“ nelze přesně určit. Věk, stupeň postižení ani pohlaví respondentů zde nebyly relevantními rozlišovacími znaky. Poslední skupinu tvořili „*Posluchači*“, sem byli zařazeni žáci, kteří zůstávali mimo diskusi. Důvodem jejich nezapojení bylo v mnoha případech přidružené postižení, a to i přesto, že jsme se žákům s kombinovaným postižením snažily též poskytnout prostor.

Hlavní zdroj informací pro žáky představuje televize, filmy a seriály, např. informace uváděné „v *Simpsonových*“. Předpokládáme, že to je důvod, proč většina žáků byla vybavena mylnými či částečnými informacemi, „*expertů*“ tedy nebylo mnoho. „*Expertů*“ byli schopni vlastními slovy popsat, co je to droga a jak na člověka může působit („*Na drogy se může umírat a těžko se jde od nich pryč.*“). „*Laici*“ na rozdíl od skupiny „*expertů*“ radili k alkoholu i nealkoholické nápoje („*Alkohol je vodka, rum, metanol, energy drinky.*“). Ovocné pivo nazývala část respondentů „*dětské pivo*“, což jsme interpretovaly tak, že jej respondenti považovali za nápoj, který je pro ně vhodný a neškodí jim. Cigarety mnoho žáků nepovažovalo za drogy, někteří však za cigarety považovali marihuanu. Co se týká znalostí v oblasti rizik a zdravotních dopadů, tak i zde sdělení žáků obsahovala nejasnosti, a to především v tom, na co jednotlivé drogy působí. Do popisu rizik opilosti („*Může spadnout.*“) zahrnovali i nemoci, které mohou plynout z dlouhodobého užívání alkoholu („*Může zemřít na rakovinu.*“). U cigaret poté hovořili o různých nemocech („*Škodí to plicím a dělá to i neštovice.*“). Větší míra nepravdivých či mylných informací byla u cigaret.

Chování vzhledem k alkoholu a drogám

V rámci této postojové složky byli žáci dotazováni na okruhy týkající se zájmů a míst, kde se setkávají s legálními drogami, zda jsou jim tyto drogy nabízeny, a také na to, jestli je sami vyhledávají. V závěru byly zjišťovány způsoby odmítání drog a řešení problémů. Žáci se nejčastěji setkávají s alkoholem a cigaretami doma u svých rodičů nebo u blízkých příbuzných („*Vino někdy pije teta se strejdou i mamka s tatkou.*“).

Žáci už měli zkušenost s alkoholem, který dostali z velké části na vlastní žádost, a to od rodičů nebo blízkých příbuzných („*Rodiče mi dali to dětské.*“, „*Občas mamku prosím, ať mi dá ochutnat.*“). To koresponduje se zjištěními Kachlíka (2003). Kachlík (2003) ve svém výzkumu zjistil, že žáci 4. a 5. tříd se nejčastěji s nabídkou drog setkávají doma, stejně tak i žáci 2. a 3. tříd, kteří se účastnili výzkumu. Žáci po stránce konativní jednájí spíše intuitivně a nezapoujijí teoretické poznatky do praxe. Používají obecné odpovědi a velmi málo je propojují s teoretickými prvky. Zároveň, pokud jim to může přinést nějakou výhodu, svůj názor změní a jsou schopni drogu přijmout i přes její škodlivost.

Co se týká cigaret, zde byla situace odlišná. Ani jeden žák cigaretu po rodičích nežádal. Byla jim však několikrát nabídnuta: „*Jednou mi dal tatka potáhnout a štípalo to.*“, „*Sestra mi to nabídla.*“ Pouze jeden chlapec přiznal, že cigaretu zkusil (druhá třída), a to i elektronickou. Jiný z respondentů říkal, že to nezkusil, velmi dobře ale věděl, jak se cigareta vdechuje. Žáci se opět setkávají s cigaretami nejčastěji v rodině, což potvrzuje i výzkum od Kachlíka (2003).

Ani jedna ze tříd nezažila nácvik odmítnutí drogy, avšak při otázce, jak by to udělali, většina žáků jednala intuitivně – „*Ne, děkuji, jsem malá.*“, „*Protože to nechci, protože je to hnusné, protože je to nezdávané.*“ Kachlík (2003) mluví o rozdílech u čtvrtých a pátých tříd v umění odmítnout drogu – v pátém ročníku se tato dovednost snižuje. V případě námi zkoumaných žáků se domníváme, že jsou náchylnější drogu přijmout proto, že jsou velmi snadno ovlivnitelní, o čemž svědčí informace v následujícím odstavci. Z toho usuzujeme, že odpovědi těchto žáků ve druhé a třetí třídě by vedly k podobným závěrům, jaké zmiňuje Kachlík (2003).

V případě, že se k nabídnutí drogy přidalo téma kamarádství, krásy, lepšího života, tak žáci o nabídce začali velmi přemýšlet, a to především ve vztahu ke kamarádství. Některé děti se v takovémto případě přiklonily k tomu, že by si cigaretu daly. Jeden chlapec odpověděl: „*Já bych si ji asi dal.*“ Některí se k tomu přidali těmito slovy: „*Já asi taky.*“ Avšak byli zde i žáci, kteří řekli: „*Vzal bych*



si ji. "To může vypovídat o důležitosti mít kamaráda, který se o ně bude zajímat, tudíž i o malém množství sociálních kontaktů a respektu, který by jim kouření cigaret či pití alkoholu mohlo zpočátku přinést (o malém množství sociálních kontaktů píše Kef, Hox, Habkothé, 2002).

Emoční reakce vzhledem k alkoholu a drogám

V rámci této dílčí výzkumné otázky lze vysledovat u žáků několik proudů v emočním prožívání ve vztahu k alkoholu a cigaretám.

Už podle předchozích dílčích výzkumných otázek je alkohol u dětí oblíbenější než cigarety. Ačkoliv říkají, že jim nechutná, mají potřebu jej ochutnávat od rodičů či blízkých příbuzných. *„Jednou sem to ochutnal a ble.“ „Občas mamku prosím, ať mi dá ochutnat.“*

Žáci se o alkoholu vyjadřovali v tom smyslu, že pít je normální, protože to dělají všichni. Avšak v případě kontaktu s opilou osobou pociťují strach. Jeden chlapec to popsal slovy: *„Když vidím někoho opilého, tak pociťuji dva pocity – je mi to jedno, já to brát nebudu, ale na druhou stranu mi to jedno není, protože na mě může zaútočit.“ „Nemyslím si nic, viděl jsem tatku.“ „Není to, protože to dělají všichni.“*

Byli zde také žáci, kteří měli při výpovědi o svých pocitech ve vztahu k alkoholu smutek v hlase, a to především z toho důvodu, že doma mají jednoho z rodičů nebo blízkého příbuzného, který, jak sami popsali, nadužívá alkohol. *„Viděl jsem moji mamku, ale už se snaží z toho dostat.“ „Dědeček pije hodně, musíme mu kupovat alkohol.“*

Emoční postoje žáků k cigaretám se lišily především v tom, že žáci vnímají cigarety jako něco, co jim vadí a co po rodičích nežádali. Avšak i přesto se zde vyskytovali žáci, kteří cigaretu zkoušeli. Cigarety se jim nelíbí a vadí jim, protože zapáchají, kouř je dráždí a štipe v očích. *„Moje sestra kouří, ale já to nesnáším, protože mám špatný plíce.“* Jiný respondent vypověděl: *„Hrozně to páchne a dráždí to.“* Jiní žáci odpovídali takto: *„Smrdí.“ „Jednou mi tatka dal potáhnout a štípalo to.“* Avšak i přes zmíněný odpor se u některých žáků objevovaly tendence vyzkoušet to, a to především v případě, že by jim to nabídl kamarád. V takové situaci jsou negativní pocity, které se jim s cigaretami pojí, odsunuty a hovoří takto: *„Já bych si to dal.“* Nebo: *„Asi bych si to taky vzala.“*

Domníváme se, že důvodem, proč velká část žáků cigarety nepovažuje za drogu, je, že kouří lidé, kteří jsou pro ně důležití. I díky tomu mohou přes svůj počáteční odpor podlehnout společenským tendencím a vlivům vrstevníků či blízkých a cigaretu začnou užívat také.

Velmi často popisovali své rodiče, že kouří a že jim to velmi vadí. *„Tatka kouří a nelíbí se mi to.“ „Mamka kouří, když přijdou kamarádky. Mně to strašně vadí, protože to páchne a dráždí to.“ „Moje sestra kouří, ale já to nesnáším, protože já mám špatný plíce.“* Tyto výsledky mohou být pro budoucnost dětí pozitivní, protože dle výzkumu, který proběhl ve čtvrtých třídách, žáci hodnotící dospělého kuřáka negativně většinou cigaretu nezkusili (Hrubá, Žaloudíková in Řehulka, 2011).

Diskuse

Lidi se zrakovým postižením můžeme považovat za ohrožené dvojím způsobem ve vztahu k užívání alkoholu a drog, jak jsme popsaly výše. První ohrožení vyplývá z disabilit, které vznikají součinností zrakového postižení a charakteristik prostředí. Zrakově postižení jsou ohroženi horší psychickou pohodou než jejich vidící souputníci (Pinquart, Pfeiffer, 2011), alkohol i cigarety se mohou jevit jako způsob, jak se vyrovnat s psychickými problémy (Wegmann, Petereli in Jones, 2010). Zároveň je odhalení psychických potíží u lidí se zrakovým postižením problematictější než u vidících vzhledem k postojům laické (Novosad, 2009) i profesně pomáhající veřejnosti (Wegmann, Petereli in Jones, 2010). Proto se zdá být logickým krokem věnovat se primární prevenci obzvláště u této cílové skupiny. K té ale nedochází minimálně u těch škol specializovaných na vzdělávání žáků s postižením zraku, se kterými jsme byli v kontaktu.

Vzhledem k tomuto rozporu bychom rády představily tři hypotézy, proč tomu tak může být: tradiční pojetí speciální pedagogiky, stereotypní představy o zrakově postižených, chybějící diskurz sociální práce ve službách pro zrakově postižené.



Jednou z příčin může být skutečnost, že v České republice stále více převládá tradiční pojetí speciální pedagogiky, které vyplývá z metod profesora Sováka, jež jsou popsány v jeho knize *Nárys speciální pedagogiky* (1980). Metodami speciální pedagogiky, o nichž píše analogicky i další autoři (Janderková, 2011; Pipeková et al., 2010; Pešatová, 1999), jsou reedukace, kompenzace a rehabilitace. Jejich cílem je zmírnit či odstranit defektivitu (narušení sociálních vztahů). Reedukace tak činí prostřednictvím zlepšování postižené funkce (např. cvičení schopnosti vidění u slabozrakého žáka); kompenzace se zaměřuje na zvýšení výkonnosti nepostižených funkcí člověka; rehabilitaci se rozumí odstraněním následku postižení (Janderková, 2011; Pipeková et al., 2010; Pešatová, 1999; Sovák, 1980). Tyto metody nám umožňují pracovat s lidmi s postižením a napomáhají tomu, aby co možná nejlépe zvládali běžné aktivity. Avšak toto pojetí, reprezentované zde výše zmíněnými autory, se nezabývá možnými rizikovými jevy, které mohou na jedince působit, tedy ani užíváním návykových látek, např. Pipeková et al. (2010) popisuje riziko zvýšené psychické zátěže u žáků se zrakovým postižením, ale nepopisuje možné následky této zátěže. Tato oblast je na našem území značně neprobádaná a mnoho pracovníků, ale i rodinných příslušníků se stále zaměřuje na to, aby se člověk s postižením dokázal orientovat ve svém prostředí, neberou však v potaz všechna rizika, která ho mohou ohrožovat. Díky tomuto pojetí se danou problematikou u nás zabývá minimum výzkumů. První výzkumy byly věnovány užívání návykových látek u osob s mentálním postižením. Na tyto osoby a na osoby s tělesným postižením je v současné době v oblasti primární protidrogové prevence zaměřována pozornost nejvíce. Avšak lidem se smyslovým postižením, tedy i se zrakovým postižením, je věnována minimální pozornost. Odborníci se u nich stále zaměřují pouze na dané postižení a varovné signály, které značí problémy s užíváním drog, přehlížejí (Wegmann, Petereli in Jones, 2010; Sovák, 1980; Pančocha, 2006).

Předsudky o osobách s postižením zraku popisuje Čálek, Cerha a Holubář (1992), u zdravotně postižených obecně pak Novosad (2011), který navíc tyto předsudky i kategorizuje a rozčleňuje na paternalistické a podceňující, odmítavé a degradující, protektivně-paušalizující a idealizující. U Čálka, Cerhy a Holubáře (1992) můžeme najít popsané první dvě kategorie (ač nepojmenované). Domníváme se ale, že v případě zrakově postižených jsou aktuální všechny čtyři. Domnělá neohroženost závislostí může být důsledkem stereotypní heroizace i paternalisticko-podceňujícího přístupu, kdy je zrakově postižený stavěn do pasivní role a závislost nepodporovaná a neiniciovaná pomáhajícími není vnímána jako vůbec možná.

Třetí hypotézou je, že absence primární prevence je důsledkem chybějícího diskurzu sociální práce ve službách pro zrakově postižené nebo z její chybějící institucionalizace. Tato hypotéza vychází z definice sociální práce jako profese hledící na svět optikou interakcí mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Cílem profese je pak ustavení rovnováhy v rámci interakcí člověka a jeho sociálního prostředí (Navrátil, Musil, 2000). Z této perspektivy se vynořuje problém zneužívání drog, a to ať už jako riziko přerušení „funkčních“ interakcí, nebo jako součást problémových interakcí mezi člověkem a jeho prostředím. Nerizikové užívání legálních drog se nedá naučit, proto možná z perspektivy speciální pedagogiky vypadává. Sociální práce, která má odlišné cíle, přístupy a techniky než speciální pedagogika, by v kontextu práce se zrakově postiženými mohla v oblasti prevence i léčby závislosti aktivně působit tak, jak se tomu děje v případě jiných cílových skupin. Pokud ovšem perspektiva sociální práce v oblasti pomoci osobám se zrakovým postižením obsahově chybí, ačkoli je formálně přítomna, může chybět i práce v oblasti prevence a léčby zneužívání drog.

Závěr

Náš výzkum ukázal, že žáci druhých a třetích tříd navštěvující základní školy zaměřené na vzdělávání osob se zrakovým postižením mají často zmatečné znalosti o tom, co to legální drogy jsou a jak na člověka působí při intoxikaci i dlouhodobě.

Jako potenciálně problematická droga se u respondentů ukazuje alkohol. Podíváme-li se na komplexní představu o něm, zjistíme, že pro respondenty je dobře přístupný – mají s ním



vzhledem ke svému věku bohaté zkušenosti a jeví se jako obecně akceptovaný (pije rodina, o které se dá uvažovat jako o referenční skupině dětí). Na druhou stranu cigarety nejsou pro žáky druhých a třetích tříd ještě výrazným lákadlem.

Domníváme se tedy, že by vzhledem k praxi měl být kladen větší důraz na realizaci primární protidrogové prevence i u osob se zrakovým postižením, protože mohou být ohroženy tímto rizikovým chováním stejně jako osoby intaktní. Pro praxi bychom tedy doporučily sociálním pracovníkům pracujícím s dětmi se zrakovým postižením a jejich rodičům zaměřit pozornost na problematiku zneužívání legálních drog, obzvláště alkoholu, všimnout si ho jako možné skryté příčiny potíží klientů, informovat rodiče zrakově postižených dětí o potřebě pracovat s dětmi v této oblasti a nebát se působit jako spojovací článek mezi neziskovými organizacemi věnujícím se primární prevenci, vzdělavateli zrakově postižených klientů a klienty samými.

Použité zdroje

- BĚLÁČKOVÁ, V. et al. 2012. *Celopopulační studie užívání návykových látek a postojů k němu v České republice v roce 2008*. Praha: Úřad vlády České republiky.
- CAREY, K. 2012a. *The Art of Life: The Rehabilitation and Training of Blind Adults in a Postmodern World* [online]. Brno: Masarykova univerzita. [17. 10. 2014]. Dostupné z: <http://www.teiresias.muni.cz/?chapter=15-469&format=xxl>. Lecture. Masaryk University.
- CAREY, K. 2012b. *To Create is Divine: Blind Children in Postmodern World* [online]. Brno: Masarykova univerzita. [17. 10. 2014]. Dostupné z: <http://www.teiresias.muni.cz/?chapter=15-469&format=xxl>. Lecture. Masaryk University.
- CAREY, K. 2012c. *Truth and Beauty: Personal Reflections on being Blind* [online]. Brno: Masarykova univerzita. [17. 10. 2014]. Dostupné z: <http://www.teiresias.muni.cz/?chapter=15-469&format=xxl>. Lecture. Masaryk University.
- COPELAND, A. L., WILLIAMSON, D. A., KENDZOR, D. E., BUSINELLE M. S., RASH, C. J., KULESZA, M., PATTERSON, S. M. 2010. A School-Based Alcohol, Tobacco, and Drug Prevention Program for Children: The Wise Mind Study [online]. *Cognitive Therapy and Research*, 34(6), 522–532. [15. 3. 2015]. Dostupné z: <http://link.springer.com/10.1007/s10608-009-9263-9>
- ČÁLEK, O., CERHA, J., HOLUBÁŘ, Z. 1992. *Vývoj osobnosti zrakově těžce postižených*. Praha: Achát.
- GLASS, E. 1981. Problem Drinking Among the Blind and Visually Impaired. *Alcohol Health and Research World*, 5(2), 20–25.
- GROULÍKOVÁ, D. 2014. *Postoje žáků se zrakovým postižením k alkoholu a cigaretám ve 2. a 3. třídě*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita.
- GÜTTNEROVÁ, D. 2002. *Sociální kompetence a komunikace postižených*. Rigorózní práce. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta.
- FENDRYCHOVÁ, J. 2009. Postoje mládeže ke kouření a k požívání alkoholických nápojů [online]. *Pediatric pro praxi*, 5, 335–337. [25. 3. 2015]. Dostupné z: <http://www.pediatricpropraxi.cz/pdfs/ped/2009/05/13.pdf>
- FINKOVÁ, D. 2011. *Rozvoj hapticko-taktilního vnímání osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2000. *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
- HRUBÁ, D., ŽALOUĐÍKOVÁ, I. 2011. Desetiletí kuřáci se liší od svých nekuřáckých vrstevníků. In: ŘEHULKA, E. *Škola a zdraví. Výchova ke zdraví: podněty ke vzdělávacím oblastem*. Brno: Masarykova univerzita, 141–150.
- WHO. 2010. *Change the Definition of Blindness* [online]. [17. 2. 2014]. Dostupné z: <http://www.who.int/blindness/Change%20the%20Definition%20of%20Blindness.pdf?ua=1>
- WHO. 2001. *International Classification of Functioning, Disability and Health: ICF*. Geneva: World Health Organization..
- JANDERKOVÁ, D. 2011. *Speciální pedagogika*. Brno: Mendelova univerzita.



- JESENSKÝ, J. 2007. *Prolegomena systému tyflorehabilitace, metodiky tyflorehabilitačních výcviků a přípravy rehabilitačně-edukačních pracovníků tyflopédického spektra*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha.
- JESENSKÝ, J. 1988. *Tyflogické minimum a základy komplexního zabezpečení zrakově postižených*. Praha: Horizont.
- JÍLKOVÁ, I. 2002. Možnosti psychologické péče o těžce zrakově postižené. In: JESENSKÝ, J. *Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia: Sborník příspěvků z vědecké konference s mezinárodní účastí Hradec Králové*. 21.–23. 9. 2001. Hradec Králové: Gaudeamus, 60–62.
- JONES, N. 2010. Alcool et Pilules. *Clin d'oeil*, 6, 6–9.
- KACHLÍK, P. 2003. Problematika zneužívání návykových látek a šikany u dětí na 1. stupni ZŠ. *Bulletin Národní protidrogové centrály*, 3, 2–28.
- KALINA, K. 2003. *Drogy a drogové závislosti 1: Mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky.
- KALMAN, M. et al. 2011. *Národní zpráva: O zdraví a životním stylu dětí a školáků*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- KASTNEROVÁ, M. 2008. Kouření a alkohol u dětí na základních školách Jihočeského kraje [online]. *Naše společnost*, 2. [20. 11. 2013]. Dostupné z: <http://cvvm.soc.cas.cz/2008-2/koureni-a-alkohol-u-deti-na-zakladnich-skolach-jihoceskeho-kraje>.
- KEBLOVÁ, A. 2001. *Zrakově postižené dítě*. Praha: Septima.
- KEF, S., HOX, J. J., HABEKOTHÉ H. T. 2000. Social Networks of Visually Impaired and Blind Adolescents. Structure and Effect on Well-being [online]. *Social network*, 22, 73–91. [11. 11. 2013]. Dostupné z: [http://igitur-archive.library.uu.nl/fss/2007-0507-200539/hox\(2000\)_ocial%20networks%20of%20visually%20impaired%20and%20blind%20adolescents.pdf](http://igitur-archive.library.uu.nl/fss/2007-0507-200539/hox(2000)_ocial%20networks%20of%20visually%20impaired%20and%20blind%20adolescents.pdf)
- KIMPLOVÁ, T. 2010. *Ztráta zraku. Úvod do psychologické problematiky*. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě.
- KUDELOVÁ, I., KVĚTOŇOVÁ, L. 1996. *Malé dítě s těžkým poškozením zraku. Raná péče o dítě se zrakovým a kombinovaným postižením*. Brno: Paido.
- MANSTEAD, A. 1995. Attitude Theory and Research. In: MANSTEAD, A., HEWSTONE, M. *The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology*. Cambridge: Blackwell, 47–52.
- MICHALKO, R. 2002. *The Difference that Disability Makes*. Philadelphia, Pa.: Temple University Press.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L.. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, 5, 105–141.
- NEŠPOR, K. 1995. *Kouření, pití, drogy*. Praha: Portál.
- NEŠPOR, K., CSÉMY, L. 1994. *Alkohol, drogy a vaše děti. Jak problémům předcházet, jak je včas rozpoznat, jak je zvládat*. Praha: Sportpropag, a. s.
- NOVOSAD, L. 2011. *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita: diskurzivní pohledy na tělo, tělesnost, pohyb, člověka a tělesné postižení*. Praha: Portál.
- NOVOSAD, L. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál.
- PANČOCHA, K. 2006. *Speciální pedagogická dimenze závislostního chování*. Brno: MSD, 2006.
- PEŠATOVÁ, I. 1999. *Vybrané kapitoly ze speciální pedagogiky se zaměřením na tyflogedii*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.
- PINQUART, M., PFEIFFER, J. P. 2011. Psychological Well-being in Visually Impaired and Unimpaired Individuals: A Meta-analysis [online]. *British Journal of Visual Impairment*, 29(1), 27–45. [15. 2. 2014]. Dostupné z: <http://jvi.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/0264619610389572>
- PIPEKOVÁ, J. et al. 2010. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido.
- PLEVOVÁ, I., SLOWIK, R. 2010. *Komunikace s dětským pacientem*. Praha: Grada.
- PTÁČEK, R., KUŽELOVÁ, H. 2013. *Orientační hodnocení psychického vývoje dítěte pro sociální*



- práci* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [17. 10. 2013]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14789/hodnoceni_ditete.pdf
- REHORČIKOVÁ, V., NEMEČOVSKÁ, E., SKLENAROVÁ, Z., KÁLLAY, A., KÁLLAYOVÁ, D., BRAŽINOVÁ, A., SLANÁ, M. 2013. Impact of Family Level Factors on Alcohol Drinking in Primary School Children. *Central European Journal of Public Health*, 21(4), 202–206.
- SCOTT, R. A. 1981. *The Making of Blind Men: A Study of Adult Socialization*. New Brunswick, N.J.: Transaction Books.
- SCHINDLER, R. 1997. *Zrakové vady – Hodnocení vizu* [online]. 1997. [17. 10. 2013]. Dostupné z: <http://www.brailnet.cz/sons/docs/zrak/viz.htm>
- SKÁCELOVÁ, L. 2012. *Metodika práce s dětmi v oblasti primární prevence rizikových jevů*. Praha: TOGGA.
- SLOWÍK, J. 2007. *Speciální pedagogika: prevence a diagnostika, terapie a poradenství, vzdělávání osob s různým postižením, člověk s handicapem a společnost*. Praha: Grada.
- SOVÁK, M. 1980. *Nárys speciální pedagogiky*. Praha: SPN.
- ŠAFR J., SEDLÁČKOVÁ, M. 2006. *Sociální kapitál: Koncepty, teorie a metody měření*. Sociologické studie 0607. Praha: Sociologický ústav AV ČR.
- VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004.
- VODIČKOVÁ, M. 1997. *Modelové lekce pro práci s dětmi a mládeží: příručka pro pedagogy a jiné pracovníky v oblasti primární protidrogové prevence*. Brno: Rozrazil.
- VUP. 2005. *Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání*. Praha: INFRA, s. r. o.
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 1997. *Sociální psychologie*. Praha: ISV.
- ŽIŽLAVSKÝ, M. 2003. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita v Brně.

Sebeobhajování jako prostředek podpory práv lidí s mentálním postižením

Sebeobhajování (ang. self advocacy) je jednou ze strategií, která aktivizuje člověka s mentálním postižením, podporuje jeho rovnost, zejména sociální spravedlnost a začlenění.

Skupinu sebeobhájců představují převážně lidé s mentálním postižením. Tato skupina přináší lidem s postižením možnost naučit se mluvit sám za sebe, mít možnost rozhodovat o vlastním životě a hovořit o událostech ze svého života. Sebeobhájci se učí orientovat se ve svých právech a povinnostech, vyjadřovat své potřeby a přání, naslouchat, rozhodovat se, nést za sebe zodpovědnost, říci ostatním svůj názor, nechat si od ostatních poradit, mluvit o svých právech. Učí se dělat rozhodnutí a mluvit sami za sebe a také v zájmu těch, kteří nemohou nebo to nedokážou. Prakticky se tak snaží zacházet mimo jiné se svými občanskými právy a povinnostmi. Důležitým předpokladem fungování skupiny je ochota ostatních členů vzájemně si naslouchat.

Stejně tak jako ostatním znalostem a dovednostem, tak i sebeobhajobě je nutné se učit. Lidé s mentálním postižením mají často problém s vyjadřováním vlastních názorů, přání nebo formulací svých myšlenek. Ve skupině si mohou navzájem pomoci, poradit si a předat si své zkušenosti mezi sebou.

Hnutí sebeobhájců a s ním spojené sebeobhajování lidí s mentálním postižením má své kořeny ve Švédsku v šedesátých letech, kdy lidé s mentálním postižením začali zakládat tzv. kluby volného času. V České republice

je hnutí sebeobhájců spojováno s organizací Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením ČR, o. s. Jedná se o mezinárodní aktivitu, která si pomalu, ale jistě získává své příznivce i v naší zemi, kde se stále více rozšiřuje. Cílem tohoto hnutí je posílit právní a občanské vědomí obyvatel domovů pro osoby se zdravotním postižením. Lidé, kteří jsou součástí skupiny sebeobhájců, se pravidelně setkávají a společně mluví o věcech, které jsou pro ně důležité.

Skupiny se zakládají převážně při organizaci, která chce posilovat práva a povinnosti lidí s mentálním postižením. Skupiny sebeobhájců však mohou mít několik modelů. Existují skupiny, které se zakládají nezávisle na organizaci nebo zařízení poskytujícím služby, dále pak skupiny vytvořené jako sekce dobrovolné organizace, např. rodičovské. Jedním modelem je také skupina patřící k zařízení poskytujícímu sociální služby např. při domovech pro osoby se zdravotním postižením, chráněných dílnách. Takto vzniklá skupina může být ovšem často ovlivňována nebo omezována organizací, při níž vznikla. Model skupiny utvářející se za pomoci nějaké organizace, která jim dá prvotní impuls a pomůže jim skupinu rozjet, už jen tím, že poskytne prostory, je pro samotné lidi s mentálním postižením velkým přínosem a hlavně také velkým pozitivním krokem k dalšímu úspěšnému fungování skupiny. Skupina sebeobhájců lidem s mentálním postižením

umožňuje získávat důvěru ve své schopnosti, poznávat, co obnáší vedení takové skupiny, věnovat se svým právům a povinnostem, učit se nést zodpovědnost za své činy a učit se mluvit ve společnosti a na veřejnosti. V rámci společného setkávání tito lidé také procvičují, jak mají co nejlépe řešit své problémy a jak mohou pomoci ostatním lidem s mentálním postižením.

Na jakých principech skupina sebeobhájců funguje?

Sebeobhajování má několik zásadních pravidel, kterými je potřeba se při zakládání nové skupiny řídit. Skupiny jsou primárně určeny pro lidi s mentálním nebo jiným druhem postižení (např. zdravotní, tělesné). Je určena především těm lidem, kteří mají problémy v učení, ale chtějí se sami učit nové věci a chtějí se sami za sebe rozhodovat. Skupina není určena rodičům, pracovníkům domovů pro osoby se zdravotním postižením, pracovníkům organizace, učitelům nebo vychovatelům. Je to zejména z toho důvodu, že sebeobhájci si chtějí povídat o věcech, které jsou pro ně důležité a které je trápí. Nechtějí se věnovat věcem nebo tématům, které jsou důležité pro vychovatele nebo pracovníky domovů pro osoby se zdravotním postižením. Chtějí si navzájem pomáhat a říkat, co si myslí, naučit se samostatnosti. Tyto dovednosti nezískají, pokud jim neustále bude někdo pomáhat a říkat, co mají udělat a jak to mají udělat.

Skupina se převážně schází jednou měsíčně, ale záleží na samotných členech skupiny, zda se chtějí scházet častěji. Setkání je zcela dobrovolné a trvá zpravidla hodinu a půl, ale délku setkání si mohou určit členové sami. Každá skupina má svého moderátora, zapisovatele a asistenta. Moderátor řídí skupinu, ptá se ostatních účastníků na jejich názory, pokud nikdo nic neříká, může se ptát adresně.

Moderátorem by měl být člověk ze skupiny. Zapisovatelem může být asistent, nebo také jeden ze sebeobhájců. Zápis je důležitou součástí, která pomáhá lidem vzpomenout si, co dělali na minulé skupině. Zapisují se důležité informace, které se na skupině dozvědí, co je pro ně důležité, poté úkoly, které si mezi sebou rozdělí. Velmi důležitou součástí je také prezenční listina, aby bylo zřejmé, kdo se skupiny účastnil. Záleží na skupině, zda bude přijímat nové členy, či zůstane skupinou uzavřenou pro případné nové členy. Jako velmi pozitivní se ukázalo, když si skupina vytvořila svá pravidla, která se učila během svých setkání dodržovat.

Proč je dobré založit skupinu sebeobhájců?

Lidé, kteří se chtějí stát sebeobhájci, se naučí rozhodovat sami za sebe. Naučí se znát svá základní práva, která jsou pro ně důležitá. Uvědomí si, že kromě svých práv mají také povinnosti, které je potřeba dodržovat. Naučí se pomáhat i jiným, nejenom sobě, navzájem si mohou pomoci vyřešit spoustu věcí, které jsou pro ně důležité (např. kde můžu hledat práci, jaké jsou výhody chráněného bydlení). Na svoje problémy nejsou nikdy sami, ostatní členové jim mohou pomoci s řešením jejich problémů.

Skupiny sebeobhájců jsou prostředkem podpory práv lidí s mentálním postižením, který umožňuje vhodným způsobem setkávání těchto osob za účelem většího osamostatnění v otázkách práv a povinností. Komunikace v okolním světě je obtížná, a proto skupiny sebeobhájců mohou přinést lidem se zdravotním postižením zlepšení dosavadních dovedností při zapojování do každodenního života, a tím zároveň i snadnější zapojení do společnosti.

*Mgr. Lenka Bernardová,
vedoucí oddělení ERFD, MPSV*



Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

XII. Hradecké dny sociální práce

Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové
Centrum globálních studií Akademie věd ČR
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

pořádají mezinárodní vědeckou konferenci

XII. Hradecké dny sociální práce

Téma konference:

Sociální práce v nejisté době

Hradec Králové, Hradecká 1227

2. až 3. října 2015



Více informací naleznete na:

<http://hradeckednysp.usp-uhk.cz/>

<http://www.socialniprace.cz/>

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

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

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

Obsah prakticko-publicistické části čísla 2/2015:

O čem se mluví

Reflexe praxe

Zdenka Skořepová: *Podmínky pro výkon sociální práce na Úřadě práce ČR očima sociálního pracovníka*

Esej

Radoslav Michel: *Pracovné podmienky sociálneho pracovníka v sociálnych službách*

Komentář

Martin Stanoev: *Co s ubýváním solidarity?*

Rozhovor

Se zástupkyní krajského úřadu o pracovních podmínkách sociální práce

Inspirace pro praxi

Reflexe

Alex Oliva: *Jak jsem na dně potkal Foucaulta*

Projekt

Inspirace ze světa kariérového poradenství

Profil

Alena Bašistová, Žofia Kollárová: *Vybrané projekty terénnej sociálnej práce na Slovensku*

Profil

Miroslav Sklenka: *Rómska mediácia v praxi – PROGRAM ROMED*

Rozhovor

Se zástupkyní úřadu práce o vývoji sociální práce na úřadech práce

Fakta, legislativa, dokumenty

Expertiza

Ladislav Loebe: *Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR*

Veřejný závazek časopisu

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

Posláním časopisu Sociální práce / Sociálna práca je:

- podporovat schopnost české a slovenské společnosti řešit životní problémy lidí prostřednictvím sociální práce;
- podporovat kvalitu sociální práce a profesionalizaci praxe sociální práce;
- přispívat k rozvoji sociální práce jako vědní disciplíny a ke zkvalitnění vzdělávání v sociální práci;
- podporovat zájmy poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb.

V zájmu dosažení těchto cílů bude časopis v rámci obce sociálních pracovníků a s nimi spolupracujících a pomáhajících pracovníků jiných oborů podporovat:

- postoje, které považují odbornost a lidskost za rovnocenná kritéria kvality sociální práce;
- postoje, které kladou důraz na propojení teoretického zdůvodnění postupů sociální práce s její praktickou orientací na problémy klientů a jejich reálné možnosti;
- soudržnost všech, kteří se angažují ve prospěch řešení problémů klientů prostřednictvím sociální práce;
- otevřenou, odlišnosti chápající, poučenou a věcnou diskusi v rámci obce sociálních pracovníků;
- chuť a zájem sociálních pracovníků vidět sebe samé očima jiných.

Posláním časopisu Sociální práce / Sociálna práca je:

- podporovat schopnost české a slovenské společnosti řešit životné problémy lidí prostřednictvím sociální práce;
- podporovat kvalitu sociální práce a profesionalizáciu praxe sociální práce;
- prispievať k rozvoju sociálnej práce ako vedeckej disciplíny a k skvalitneniu vzdelávania v sociálnej práci;
- podporovať záujmy poskytovateľov a užívateľov sociálnych služieb.

V záujme dosiahnutia týchto cieľov bude časopis v rámci obce sociálnych pracovníkov a s nimi spolupracujúcich a pomáhajúcich pracovníkov iných odborov podporovať:

- postoje, ktoré považujú odbornosť a ľudskosť za rovnocenné kritériá kvality sociálnej práce;
- postoje, ktoré kladú dôraz na prepojenie teoretického zdôvodnenia postupov sociálnej práce s jej praktickou orientáciou na problémy klientov a ich reálne možnosti;
- súdržnosť všetkých, ktorí sa angažujú v prospech riešenia problémov klientov prostredníctvom sociálnej práce,
- otvorenú, odlišnosti chápajúcu, poučenú a vecnú diskusiu v rámci obce sociálnych pracovníkov;
- chuť a záujem sociálnych pracovníkov vidieť samých seba očami iných.

Anotace čísla 3/2015

Klinická sociální práce Klinická sociální práce

Aby si sociální práce na začiatku nového milénia v česko-slovenských podmienkach uchovala svoj širší spoločenský mandát, aby znovu získala primeranú mieru profesijnej autonómie a zároveň zostala zodpovednou voči verejnosti a užívateľom sociálnych služieb, je potrebné, aby prešla od (znovu)etablácie (po roku 1989) k rozvoju bohatého spektra semiprofesií ku ktorým klinická sociálna práca nepochybne patrí. Rešpektovanie tohto metodologického prúdu rozvoja vedy je úzko spojené so snahou objasniť sociálnu prácu ako vednú disciplínu, zachytiť dynamické dianie v profesii, poukázať na aktuálne úlohy sociálnej práce ako vedy, s hlbokým prepojením do praxe. Zároveň rešpektovať celospoločenské dianie a spojiť ho s vedeckým poznaním, čím sa vytvoria podmienky pre identifikáciu sociálnych problémov a ich riešenie.

Aj keď nikto už dnes nepochybuje o dôležitosti vedy a vedeckého poznania, ktoré určuje vzťah človeka k prírode, ale aj vzťah človeka k sebe samému, predsa len oproti minulosti sa mení forma metodologickej reflexie vedy, minulé poznatky boli založené viac na scientizme a pragmatizme, dnes je to viac o antropologizme. Pretože poznané a vedomé regulované sa tradične kladie do protikladu k spontánnemu, živelnému, unikajúcemu našej kontrole. Zmenšuje sa úloha teórií uprednostňujúcich kauzálne schémy výkladu skutočnosti. Podľa F. Novosada (1994) skutočnosť, v ktorej žijeme, už nevieme rozobrať na príčiny a účinky. Do popredia sa dostávajú spôsoby myslenia zaujaté skúmaním časovo a priestorovo situovaných sietí, komplexov vzájomných pôsobení. Ide o povestný gordický uzol, ktorý



nie je možné rozseknúť, a tak pred nami stojí úloha jeho trezlivého rozpletania.

Vedecké poznanie je však dvojznačným fenoménom. Tým, že viac vieme, aj viac môžeme, ale aj musíme, o to viac je to práve pri identifikácii nových oblastí sociálnej práce. A ak chceme v sociálnej práci dosiahnuť základnú metodologickú podmienku, že práve teória by mala akcentovať prax, potom je dokonca našou povinnosťou teoreticky konceptualizovať základný rámec klinickej sociálnej práce. Uvedomujúc si skutočnosť, že dnes sa už skoro v každom zariadení sociálnych služieb sociálni pracovníci stretávajú s klientom, u ktorého je diagnostikovaná porucha autistického spektra, skleróza multiplex, demencia, Alzheimerova choroba, schizofrénia, Parkinsonova choroba a mnohé iné.

Reflektujúc požiadavky rozvoja sociálnej práce v postmodernej spoločnosti, jej sféry pôsobenia a kompetencií chceme v tomto čísle časopisu zadefinovať a vymedziť klinickú sociálnu prácu, jasne odlíšiť jej intervenciu od sociálnej práce v zdravotníctve a od priamej (direktívnej) sociálnej práce. S poukázaním na špecifiká profesijnej prípravy a ďalšieho vzdelávania

klinických sociálních pracovníků, prepojenej so vznikom profesijných združení (asociací či komôr) a so zameraním na profesijnú etiku.

Cieľom je akcentovať diskusiu, ako formovať teóriu a metódy klinickej sociálnej práce z pozície dynamickej perspektívy, ktorá uznáva historický a politický kontext, v ktorom sa vývoj teórií a metód práce s klientom odohráva. Táto flexibilita súvisí s jadrom jej špecializácie, vytváraním a konsolidáciou sociálnej solidarity vo vzťahu k odkázaným klinickým klientom. Rešpektovanie historických, kultúrnych a politických kontextov rozvoja klinickej sociálnej práce hypoteticky predpokladá významné benefity v podobe hlbšej profesijnej identity klinického sociálneho pracovníka s následnou kvalitnou intervenciou voči klientovi.

Keďže otázky jasného definovania klinickej sociálnej práce v česko-slovenských podmienkach nie sú ešte dostatočne prediskutované, budeme vychádzať zo skúsenosti a dobrej teórie v zahraničí. V súčasnom anglosaskom svete tvorí klinická sociálna práca nevyhnutnú súčasť sociálnej práce. Jej profilácia v systéme všeobecnej sociálnej práce prešla určitým evolučným vývojom (v rámci rozvoja teoretickej, akademickej a praktickej sociálnej práce). Anglosaské prostredie v deväťdesiatych rokoch 20. st. významne rozvíja teóriu a prax klinickej sociálnej práce, ako spoločenskej požiadavky doby, spolu s inými oblasťami, akými sú školská, psychosociálna, integrovaná sociálna práca.

Avšak v rámci tejto špecializácie, bez jasnej formulácie, môže dôjsť k zamieňaniu termínov. Stretávame sa so situáciou, že termín priamej sociálnej práce sa často zamieňa s klinickou sociálnou prácou. Je pravdou, že práve priama sociálna práca položila základy pre výkon klinickej sociálnej práce, ktorá bola Clinical

Social Work Federation (1997) definovaná ako obstaranie alebo zabezpečenie služieb týkajúcich sa psychického zdravia, pre diagnostiku, liečbu a prevenciu duševných, emocionálnych porúch a porúch správania u jednotlivcov, rodín a skupín. Fókusom klinickej sociálnej práce je poskytovať liečbu psychického zdravia v sociálnych a resocializačných zariadeniach, na klinikách, ako aj v súkromnej praxi. Aj keď zariadenie nemá vo svojom výkone poskytovanie klinických sociálnych služieb na ochranu psychického zdravia, klinickí sociálni pracovníci majú tieto služby podľa potreby klientom poskytovať v rámci iných primárnych služieb. Klinická sociálna práca, ako konkrétna forma priamej služby, zahŕňa posúdenie a liečbu psychického zdravia klienta, hlavne na mikro a mezo úrovni. Práve na týchto miestach dochádza k prieniku priamej a klinickej sociálnej práce, nie k ich synonymite.

V pripravovanom čísle časopisu môžeme prispieť ku konceptuálnemu vyjasneniu teórie a metód klinickej sociálnej práce v rámci sociálnej práce. Pokúsime sa operacionalizovať základné termíny, intervencie, kompetencie, zákonné kontexty a inštitucionálne podmienky jej výkonu s poukázaním na rozvoj paradigiem sociálnej práce, respektíve ich prienikov, tak v rámci reformnej, poradenskej, terapeutickej či edukačnej paradigmy. Samozrejme nezabúdajúc na multidisciplinárnosť sociálnej práce, ktorú táto téma evokuje, pretože poznanie klinického klienta sa nezaobíde bez poznatkov z medicíny, psychológie, ošetrovateľstva, práva, sociológie a iných vied.

Prof. PhDr. Beáta Balogová, PhD.,
editorka čísla

Pokyny pro autory

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

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

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

1. Pokyny autorům studií, výzkumů a analýz

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

Nabídka rukopisů a recenzní řízení

Akademickým textem se pro účely našeho časopisu rozumí výzkumná, popř. přehledová stať (teoretická, historizující aj.). Předpokladem zařazení příspěvku do recenzního řízení je skutečnost, že v textu autor systematicky pracuje s relevantními prameny, objasňuje výzkumnou metodologii a s ohledem na svůj výzkumný cíl prezentuje také zjištění. Vzhledem k profesnímu charakteru časopisu preferujeme texty, které obsahují vedle zmíněných aspektů také aplikační dimenzi, v níž autor objasňuje relevanci svých zjištění v kontextu sociální práce.

Recenzní řízení je oboustranně anonymní a je prováděno dvěma na sobě nezávislými recenzenty. Studentské práce procházejí jedním recenzním řízením. Práce jsou posuzovány po stránce obsahové i formální. V případě potřeby může být práce vrácena autorům k doplnění či k přepracování. Na základě posudků bude rozhodnuto o jejich přijetí či odmítnutí. Ve sporných případech rozhoduje editor čísla. Redakci se prostřednictvím e-mailové komunikace zasílají dvě provedení rukopisu. Jedno z nich nesmí obsahovat žádné údaje, které by mohly vést k identifikaci autora. Druhé provedení příspěvatele odešle v kompletní verzi.

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

Rozhodnutí o vydání

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

Náležitosti rukopisu

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

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

2. Publikáční etika a jiné informace

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

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

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

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

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

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

Notice to Contributors

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

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

- Editorial
- Articles (academic part)
- Book reviews

1. Instructions to authors of academic articles

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

The offer of manuscript receipt and review procedure

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

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

Decision to publish

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

Manuscript requirements

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

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

2. Ethics and other information

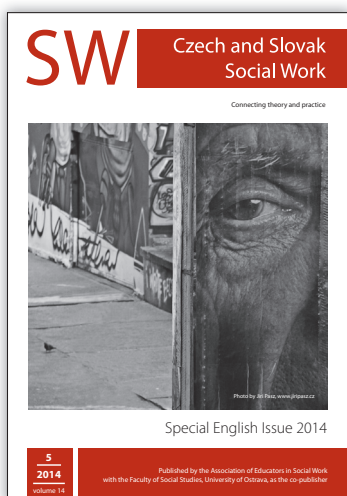
Manuscripts are assessed in the review proceedings which comprise 1) the assessment of professional appropriateness by one member of the Editorial Board, and 2) bilaterally anonymous review by two experts from the list of reviewers posted on our website.

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

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

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

Poslední vydaná čísla



ISSN 1213-6204 (Print)
ISSN 1805-885X (On-line)

www.socialniprace.cz